

UNANDA

UNIVERSITAS ANDI DJEMMA

P-ISSN 2615 - 1871

E-ISSN 2615 - 5850

JEMMA

JOURNAL OF
ECONOMIC, MANAGEMENT
AND ACCOUNTING

Volume 7, Nomor 2, September 2024



DEWAN REDAKSI
JEMMA (JOURNAL OF ECONOMIC, MANAGEMENT AND
ACCOUNTING)

Pembina: - Rektor Universitas Andi Djemma
- LPPM Universitas Andi Djemma
- Dekan Fakultas Ekonomi

Editor In Chief

Dr. Muhammad Haekal Yunus, S.E., M.M.

Managing Editor

Dr. Munawir, S.E., M.M.

Editors

Dr. Ris Akiril Nurimansjah, S.Sos., M.M.
Dr. Vivid Violin, S.Sos., M.M.
Dr. Amrial, S.E., M.M.
Dr. Isal Anwar, S.E., M.Si.
Dr. Farida Ariyani Hehanusa, S.E., M.A.B.
Dr. Azlan Azhari, S.E., M.M.
Ahmad Fuad Zainuddin, S.E., M.Si.

Reviewer Ahli

1. Dr. Didiharyono, S.Si., M.Si. (Badan Riset Nasional)
2. Dr. Muhammad Sujunus, SE., Ak., MAFIS., Ak (Universitas Airlangga)
3. Prof. Dr. Salim Basalamah, SE., MS (UMI)
4. Dr. Masiyah Kholmi, MM., Ak., C.A (UM Malang)
5. Dr. A.M. Nur Baumassepe, SE., MM (UNHAS)
6. Prof. Dr. Abdul Hadis, M.Pd (UNM)
7. Dr. Laode Anto, M.Si (UNHALU)
8. Dr. Bakhtiar, SE., MM (Universitas Andi Djemma)
9. Dr. Andi Mattingaragau T., SE., M.Si (Universitas Andi Djemma)
10. Dr. Raba Nathaniel, SE., M.Si (Universitas Andi Djemma)
11. Nurjannah, SE., MM (Universitas Andi Djemma)
12. Muhammad Syukri, S.E., M.Si. (Universitas Andi Djemma)

Diterbitkan Oleh,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andi Djemma

Alamat Redaksi

Jl. Puang H. Daud No.4A Telp & Fax. (0471)24506 P.O. Box.122 Palopo 91914
WA(081141402020) Email: *jemma.unanda@gmail.com*

DAFTAR ISI

1. **Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau**
Akmal Nur, Mashur Razak, Sujatmiko_136-152
2. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Ahmad Yani Makassar**
Merlin Maya Lumangkun, Rosnaini Daga, Abdul Samad, Mashur Razak_153-165
3. **Pengaruh Budaya Akhlak Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Employee Engagement Pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku**
Muhammad Nur Harahap, Rosnaini Daga, Muhammad Ashari Anshar_166-177
4. **Pengaruh Penempatan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Di Bekasi**
Wastam Wahyu Hidayat_178-183
5. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Danamon Sulampua**
Chiau Winarto, Rosnaini Daga, Abdul Samad_184-195
6. **Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat**
Bambang Sunatar, Andi Ahriani_196-212
7. **International Financial Resources And Income Inequality In Indonesia**
Sapriyadi Ansar, Nurhuda, Muhammad Syukri, Charisma Ekawaty_213-221
8. **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pada Kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo Cabang Sulawesi Utara**
Kemal Karman Kamaluddin, Muhammad Nasir Hamzah, Rachman Suwandaru_222-233
9. **Investigasi Dampak Dimensi Budaya Hofstede Terhadap Minat Mahasiswa Menjadi Wistleblower (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Teknik Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa)**
Umi Wahidah, Sri Ayem, Dyah Ari Susanti, Enggar Dwi Kharisma, Puji Lestari_234-245
10. **Peran Kompensasi, Motivasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Rumah Sakit Di Kota Makassar**
Hendra Gunawan_246-254
11. **Kajian Implementasi Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Bidang Akademik Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Di Daerah Istimewa Yogyakarta**
Sri Ayem, Umi Wahidah, Eka Yulia Sari, Supatman, Iis Kinasih, Puji Lestari_255-266

PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. JASA RAHARJA CABANG KEPULAUAN RIAU

Akmal Nur¹, Mashur Razak², Sujatmiko³

^{1, 2, 3} Program Pascasarjana, Institut Bisnis & Keuangan Nitro

*Correspondent Email: rosnaini.daga@gmail.com

Article History:

Received: 22-05-2024; Received in Revised: 11-06-2024; Accepted: 23-08-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2879>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS3, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau dan mitra dari sebanyak 65 karyawan sampel adalah semua populasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, stres kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, kepuasan kerja melalui loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan serta stres kerja melalui loyalitas karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Stres kerja, Kepuasan kerja, loyalitas kerja dan kinerja karyawan

Abstract

This research aims to find out and analyze the effect of job satisfaction on employee performance through employee loyalty. The analytical tool used in this research is SEM-PLS3, while the population in this research is all employees of PT. Jasa raharja Riau Islands Branch and partners from the 65 sample employees are the entire population. The results of the analysis show that Job satisfaction has no effect on employee performance; Job satisfaction has a positive effect on employee loyalty; Employee loyalty has a positive effect on employee performance; Job stress has a positive effect on employee performance; Job stress has no has an effect on employee loyalty; Job satisfaction through employee loyalty has a positive effect on employee performance; Job stress through employee loyalty has no effect on employee performance.

Keywords: Job stress, job satisfaction, job loyalty and employee performance

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memastikan kinerja optimal dari karyawan sebagai aset utama perusahaan. PT. Jasa Raharja sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, dihadapkan pada berbagai tantangan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Dalam konteks ini, dua faktor kunci yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja dan kepuasan kerja. (Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2017).

Peran PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau sebagai perusahaan yang bergerak di sektor asuransi memerlukan dan kinerja Karyawan yang baik sehingga dapat tetap bertahan dan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Berdasarkan hal tersebut PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan inisiatif terobosan baru guna mendukung peningkatan kinerja, optimalisasi pelayanan kepada masyarakat di tahun 2023 dan dengan menerapkan mengurangi *strees* kerja dan meningkatkan kepuasan kerja.

PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau sebagai bagian dari perusahaan nasional dan merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memastikan bahwa *stres* kerja Karyawan dan kepuasan kerja Karyawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan. Pengembangan kinerja meliputi kepribadian, pengalaman, kompetensi, dan pendidikan, serta modifikasi perilaku dan teknik perbaikan, yang memberikan nilai tambah yang memungkinkan seseorang untuk bekerja lebih baik. Apabila *factor stres* dapat diturunkan dan kepuasan Karyawan dapat dinaikkan akan mampu meningkatkan kinerja Karyawan pada suatu perusahaan (Dewi 2021)

Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam suatu rencana kerja organisasi (Sukma 2013). Menurut Kaplan dan Norton 1996) kinerja juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau badan usaha dalam periode tertentu dengan mengacu standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, maupun suatu proses (Stout 1993).

Salah satu yang yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984) Stres kerja dapat didefinisikan sebagai ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang dihadapi oleh individu dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan tersebut. Stres kerja dapat muncul ketika individu merasa tidak mampu mengatasi atau beradaptasi dengan tuntutan yang diberikan oleh pekerjaan mereka. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres kerja termasuk beban kerja yang berlebihan, ketidakpastian pekerjaan, kurangnya kontrol terhadap pekerjaan, dan konflik peran. Selanjutnya menurut Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978) stres kerja adalah ketidaksesuaian antara sumber daya individu dan tuntutan pekerjaan, yang dapat menyebabkan respons emosional dan fisiologis yang negatif.

Menurut Salleh, M. R. (2008) Stres kerja dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan mengalami tingkat stres yang tinggi,

berbagai aspek kinerja mereka dapat terpengaruh, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas pekerjaan. Selanjutnya menurut Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984) pengaruh stres dapat menurunkan produktivitas, peningkatan tingkat absensi, pengaruh terhadap kualitas pekerjaan, penurunan kualitas hubungan kerja, ketidakpuasan pelanggan karna kualitas pelayanan yang menurun.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut Robbins, S. P. (2009) Kepuasan kerja merujuk pada evaluasi individu terhadap pekerjaannya dan sejauh mana pekerjaan tersebut memenuhi harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai individu tersebut. Kepuasan kerja dapat mencakup berbagai aspek, termasuk kepuasan terhadap lingkungan kerja, tugas pekerjaan, hubungan sosial di tempat kerja, peluang pengembangan karier, dan pengakuan atas kontribusi karyawan. Kepuasan Kerja pada PT. Jasa Raharja akan menciptakan reaksi afektif positif atau perasaan positif yang muncul dari evaluasi pekerjaan seseorang atau aspek-aspek pekerjaannya.

Menurut Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Beberapa aspek hubungan antara budaya *stres* kerja dan kepuasan kerja dalam peningkatan kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Stres kerja dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja karyawan. Tingkat stres yang tinggi, seperti beban kerja yang berlebihan atau ketidakpastian pekerjaan, dapat menyebabkan penurunan kepuasan terhadap pekerjaan. Selanjutnya menurut Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Stres kerja yang tidak diatasi dengan baik dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Stres dapat mengganggu konsentrasi, fokus, dan produktivitas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi pencapaian tujuan kerja.

Kepuasan kerja positif berkorelasi dengan peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung memiliki motivasi intrinsik dan komitmen terhadap organisasi, yang dapat meningkatkan kinerja. Terdapat hubungan kompleks antara stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Stres kerja yang tinggi dapat mengurangi kepuasan kerja, yang kemudian dapat mempengaruhi kinerja. (Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976).

Pemahaman mendalam tentang interaksi antara faktor-faktor ini dapat membantu organisasi mengembangkan strategi manajemen stres dan peningkatan kepuasan kerja untuk mendukung kinerja yang optimal. Stres kerja dan kepuasan kerja menjadi isu yang semakin relevan dalam dunia bisnis saat ini. Dalam konteks PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau, tuntutan pekerjaan yang kompleks, tekanan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi mungkin dapat memberikan dampak terhadap tingkat stres karyawan. Seiring dengan itu, tingkat kepuasan kerja juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi motivasi dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. (Spector, P. E. 2008).

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara menggunakan *kuesioner* dengan responden yang merupakan karyawan PT. Pelayanan Raharja Cabang

Kepulauan Riau. Hasil wawancara kemudian ditabulasikan berdasarkan jawaban yang diperoleh. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan matematis dengan menggunakan rumus statistik berdasarkan variabelnya. Instrumen pada penelitian ini berupa indikator penurunan tingkat stres dan peningkatan kepuasan dalam meningkatkan kinerja karyawan, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau dan mitra dari sebanyak 65 karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Jasa Raharja beserta mitra yang bertugas di kantor Cabang Kepulauan Riau sebanyak 65 orang Karyawan

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik sampel yang digunakan dan mendeskripsikan variabel-variabel penelitian. Metode analisis jalur (*Path Analysis*) yang merupakan alur persamaan yang terhubung secara terstruktur untuk penggunaan yang menggunakan perangkat lunak Smart *PLS (Partial Least Square)* dengan data panel yang merupakan data primer yang diperoleh berupa data kuesioner. Penelitian ini menggunakan rasio sebagai tolak ukur.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden penelitian yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	41	63,1%
Perempuan	24	36,9%
Total	65	100%
Tingkat Pendidikan		
SMA/SMK	21	32,3%
Diploma (D3/D1)	4	6,2%
Sarjana/S1	35	53,8%
Magister/S2	5	7,7%
Total	65	100%

Sumber : data diolah dari kuesioner, 2024

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki 41 orang (63,1%) dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 35 Responden (53,8%).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas instrumen tersaji pada tabel 2, dimana semua item adalah valid. Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini diperoleh nilai *Loading Factor* > 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah reliabel atau konsisten

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

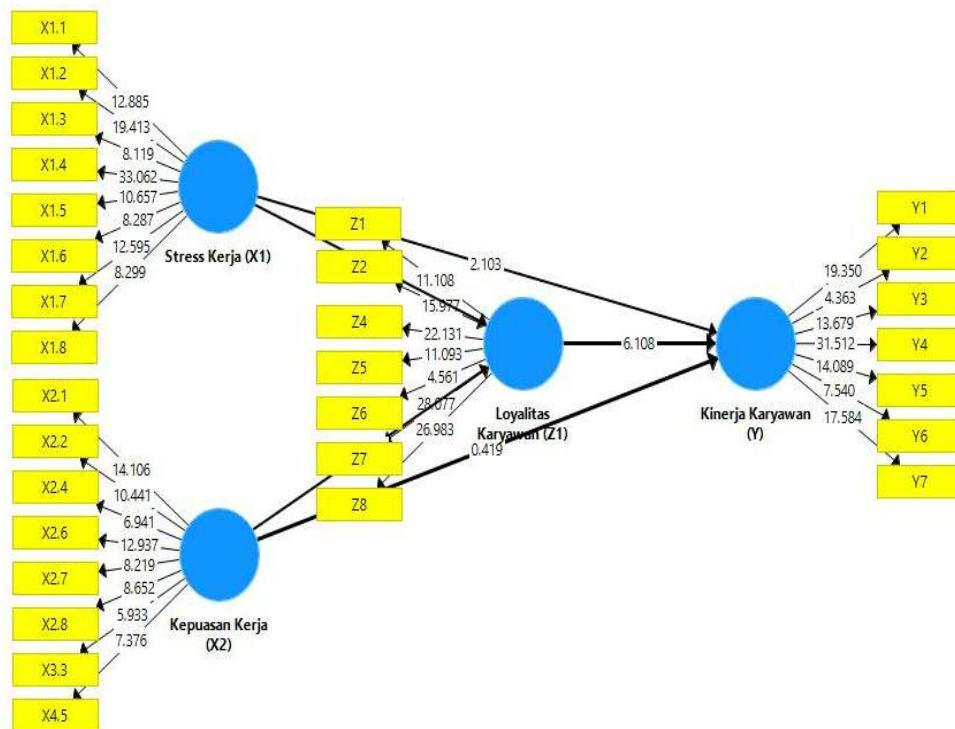
	Nilai	Keterangan
Uji Validitas		
Stress Kerja	0.771	Valid
Kepuasan Kerja	0.658	Valid
Kinerja Karyawan	0.655	Valid
Loyalitas Karyawan	0.646	Valid
Uji Reliabilitas		
Stress Kerja	0.886	Reliable
Kepuasan Kerja	0.901	Reliable
Kinerja Karyawan	0.916	Reliable
Loyalitas Karyawan	0.928	Reliable

Sumber : hasil olah data *SmartPLS 4*, 2024

Analisis Model dan Pembuktian Pembahasan

Analisa Outer Model

Analisa pada koefisien outer model terlihat konsep dan model penelitian yang tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausalitas jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.



Gambar 1. Diagram Model Struktural

Standar yang ditentukan pada model ini mengspesifikasikan hubungan antar variabel laten beserta indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel laternya.

Tabel 3. Nilai *Loading Factor*

	Kepuasan Kerja (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	Loyalitas Karyawan (Z1)	Stress Kerja (X1)
X1.1	-0,486	-0,405	-0,345	0,771
X1.2	-0,656	-0,364	-0,245	0,876
X1.3	-0,416	-0,203	-0,095	0,735
X1.4	-0,569	-0,507	-0,314	0,907
X1.5	-0,473	-0,335	-0,192	0,834
X1.6	-0,356	-0,420	-0,298	0,738
X1.7	-0,578	-0,260	-0,100	0,852
X1.8	-0,632	-0,350	-0,150	0,788
X2.1	0,815	0,478	0,427	-0,509
X2.2	0,752	0,398	0,235	-0,435
X2.4	0,745	0,262	0,249	-0,497
X2.6	0,782	0,483	0,383	-0,585
X2.7	0,753	0,440	0,264	-0,609
X2.8	0,730	0,271	0,405	-0,409
X3.3	0,706	0,298	0,189	-0,550
X4.5	0,658	0,422	0,527	-0,258
Y1	0,484	0,858	0,749	-0,287
Y2	0,372	0,655	0,442	-0,360
Y3	0,275	0,719	0,621	-0,177
Y4	0,411	0,887	0,568	-0,433
Y5	0,378	0,841	0,555	-0,428
Y6	0,429	0,729	0,656	-0,453
Y7	0,569	0,847	0,701	-0,440
Z1	0,338	0,628	0,800	-0,161
Z2	0,397	0,635	0,848	-0,278
Z4	0,351	0,605	0,810	-0,319
Z5	0,442	0,647	0,810	-0,312
Z6	0,304	0,409	0,646	-0,102
Z7	0,425	0,715	0,892	-0,224
Z8	0,455	0,774	0,888	-0,266

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan dari keseluruhan data tabel 3 di atas pengujian validitas *loading factor* terlihat korelasi antara indikator dengan konstruknya lebih besar dari korelasi dengan konstruk blok lainya maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid diskriminan.

Tabel 4 Nilai *Composite Reliability*

No.	Variabel	Composite Reliability	Status
1.	Kepuasan Kerja (X2)	0,908	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan (Y)	0,922	Reliabel
3.	Loyalitas Karyawan (Z1)	0,933	Reliabel
4.	Stress Kerja (X1)	0,940	Reliabel

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel terbukti mempunyai reliabilitas yang baik dengan nilai *compostie reliability* > 0,70, maka semua variable dianggap reliabel..

Tabel 5. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

No.	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Status
1.	Kepuasan Kerja (X2)	0,554	Valid
2.	Kinerja Karyawan (Y)	0,632	Valid
3.	Loyalitas Karyawan (Z1)	0,668	Valid
4.	Stress Kerja (X1)	0,664	Valid

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), Loyalitas Karyawan (Z1), dan Strees Kerja (X1)mempunyai nilai AVE di atas 0,50 yang berarti valid.

Tabel 6. Nilai *Cronbach's Alpha*

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Status
1.	Kepuasan Kerja (X2)	0,886	0,908	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan (Y)	0,901	0,922	Reliabel
3.	Loyalitas Karyawan (Z1)	0,916	0,933	Reliabel
4.	Stress Kerja (X1)	0,928	0,940	Reliabel

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan data tabel 6 di atas hasil pengujian menggunakan *smartPLS* diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk semua item variabel dengan nilai *cronbach's alpha* > 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwasanya kuesioner yang digunakan sudah reliabel. Nilai *cronbach's alpha* terendah 0,886 pada variabel pemberian Kepuasan Kerja (X2) sedangkan nilai *cronbach's alpha* tertinggi 0,928 pada variabel Stress Kerja (X1). Pengujian yang dilakukan di atas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda.

Analisa Inner Model

Pengujian model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruks laten diantaranya dengan pengujian *r-square* (R^2). Nilai *r-square* merupakan koefisien determinasi pada konstruk endogen. Chin (1998) menyatakan bahwa nilai *r-square* sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah). Pengujian *r-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil pengujian nilai *r-square* yang digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan:

Tabel 7. Nilai R-Square (R2)

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan (Y)	0,676	0,660
Loyalitas Karyawan (Z1)	0,229	0,204

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa nilai r-square variabel kinerja karyawan sebesar 0,676 serta loyalitas karyawan sebesar 0.229. hal tersebut menandakan bahwa variabel kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan dari variabel *stress* kerja dan kepuasan kerja 67,6 % di simpulkan bahwa koefisien determinasi untuk pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan adalah kuat dan 22,9 %. disimpulkan bahwa koefisien determinasi hubungan antara kepuasan kerja dan stress kerja terhadap loyalitas karyawan adalah moderat.

Tabel 8. Hasil *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Kerja (X2) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,064	0,072	0,151	0,419	0,675
Kepuasan Kerja (X2) -> Loyalitas Karyawan (Z1)	0,488	0,500	0,147	3,316	0,001
Loyalitas Karyawan (Z1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,688	0,678	0,113	6,108	0,000
Stress Kerja (X1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,221	0,225	0,105	2,103	0,036
Stress Kerja (X1) -> Loyalitas Karyawan (Z1)	0,014	-0,010	0,146	0,098	0,922

Sumber: hasil olah data *SmartPLS 4*, 2024

Dari tabel 8 Original sampel, digunakan sebagai nilai koefisien regresi, untuk melengkapi persamaan regresi. Masing masing masing dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Pada tabel *uji path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,064. Sementara nilai t-statistics adalah $0,419 < 1,967$ dengan p-value $0,675 > 0,05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan namun nilai p value lebih tinggi dari standar yang telah ditentukan. Sehingga pada hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini yaitu “Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **ditolak**.

2. Pada tabel uji *path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,488. Sementara nilai t-statistics adalah $3,316 > 1,967$ dengan p-value $0,001 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Sehingga pada hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini yaitu “Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **diterima**.
3. Pada *table uji path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,688, Sementara nilai t-statistics adalah $6,108 > 1,967$ dengan p-value $0,000 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga pada hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini yaitu “Loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **diterima**.
4. Pada *table uji path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara stres kerja terhadap kinerja adalah bernilai positif sebesar 0,221. Sementara nilai t-statistics adalah $6,108 < 1,967$ dengan p-value $0,000 > 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga pada hipotesis keempat yang diajukan pada penelitian ini yaitu “stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **diterima**.
5. Pada *table uji path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara stres kerja terhadap loyalitas karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,014. Sementara nilai t-statistics adalah $0,098 < 1,967$ dengan p-value $0,922 > 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan nilai p value lebih tinggi dari standar yang telah ditentukan. Sehingga pada hipotesis kelima yang diajukan pada penelitian ini yaitu “stress kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **ditolak**.

Tabel 9. Hasil Uji *Indirect Effects*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Kerja (X2) -> Loyalitas Karyawan (Z1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,336	0,343	0,123	2,721	0,007
Stress Kerja (X1) -> Loyalitas Karyawan (Z1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,010	-0,006	0,098	0,101	0,920

Sumber: hasil olah data *SmartPLS 4*, 2024

Dari tabel 9 Original sampel, digunakan sebagai nilai koefisien regresi, untuk melengkapi persamaan regresi dari hubungan tidak langsung masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Pada *table Uji Specific Indirect Effects* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,336. Sementara nilai t-statistics adalah $2,721 > 1,967$ dengan p-value $0,007 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan berpengaruh positif. Sehingga pada hipotesis pertama hubungan tidak langsung yang diajukan pada penelitian ini yaitu “kepuasan kerja melalui loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **diterima**.
2. Pada tabel *Uji Specific Indirect Effects* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan adalah bernilai positif sebesar 0,010. Sementara nilai t-statistics adalah $0,101 < 1,967$ dengan p-value $0,920 > 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja melalui loyalitas karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sehingga pada hipotesis kedua hubungan tidak langsung yang diajukan pada penelitian ini yaitu “stres kerja melalui loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” adalah **ditolak**.

Pembahasan

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil uji diatas mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau tidak ada kaitannya atau pengaruhnya dengan kinerja karyawan yang dimiliki. Jadi peningkatan kinerja karyawan yang ada pada dipengaruhi oleh faktor lain secara langsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: Nabawi, R. (2019) tentang Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Yang menemukan bahwa tidak secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini menjelaskan bahwa dengan adanya kepuasan kerja dari karyawan berpengaruh yang kuat pula terhadap loyalitas pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Hal ini bernilai positif dan merupakan peluang yang baik bagi pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau dan untuk senantiasa meningkatkan kepuasan karyawan yang mereka miliki karena akan baik dengan loyalitas yang baik kepada karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan: penelitian Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap*

Loyalitas Karyawan. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, dan *work – life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya maka loyalitas karyawan juga tinggi, lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan loyalitas karyawan, dan penerapan *work – life balance* yang baik dapat meningkatkan loyalitas karyawan

Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini dapat kita lihat bahwa dengan adanya loyalitas kerja dari karyawan berpengaruh yang kuat pula terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Sehingga bagi pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau atau manajemen perusahaan apabila ingin meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan loyalitas yang baik kepada pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau baik dengan cara meningkatkan kepuasan atau menurunkan tingkat stres kerja, berbagai cara dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan loyalitas seperti dengan menciptakan suasana menyenangkan dalam lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan: penelitian Saputra, A. T., Bagia, I. W., Yulianthini, N. N., & SE, M. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. Dengan desain penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Sun Star Motor Cabang Negara dan objeknya adalah kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan kinerja karyawan. Populasi penelitian ini berjumlah 30 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari (1) kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (2) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (3) loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (4) kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Sun Star Motor Cabang Negara.

Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini dapat kita lihat bahwa stres kerja dari karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Sehingga bagi pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau atau manajemen perusahaan apabila ingin meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara menurunkan tingkat stres kepada pegawai dengan memperhatikan pemberian

Hasil penelitian ini sejalan dengan Wartono, T. (2017) tentang Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi 77,44%. Hal ini berarti stres kerja mempengaruhi kinerja sebesar 77,44% sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Setelah dilakukan uji signifikansi didapat hasil 10,643 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Untuk menurunkan tingkat stress pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau maka bisa dilakukan dengan menurunkan Beban kerja yang berlebihan, Tekanan atau desakan waktu, menjaga kualitas supervisi, menjaga Iklim politik agar selalu kondusif, memberikan Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, memberikan Wewenang yang mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawabnya, menjaga pegawai dari tingkat Frustrasi, menjaga Konflik antar pribadi dan antar kelompok di dalam diri pegawai pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau, menyatukan persepsi terhadap Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan dan mencoba mengadaptasi pegawai terhadap berbagai bentuk perubahan.

Apakah stres kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini dapat kita lihat bahwa stres kerja dari karyawan tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Hal tersebut disebabkan bahwa profesionalisme akan tanggung jawab karyawan yang telah tertanam Sehingga bagi pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau atau manajemen perusahaan merupakan hal yang bersifat positif dimana karyawan tetap loyal walaupun terkadang stres dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra, I. W. S., & Sriathi, A. A. A. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan. Menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Pemimpin hendaknya memperhatikan stres kerja yang dialami oleh karyawannya. Hal ini perlu diperhatikan yaitu perbedaan antara nilai – nilai dari perusahaan dan karyawan harus dapat dibijaksakan oleh pihak manajemen. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka menurunkan tingkat stress pegawai yang berkaitan dengan loyalitas adalah memperhatikan Kekuatan finansial, Masalah-masalah yang bersangkutan dengan keluarga, serta menumbuhkan rasa percaya diri, dan perubahan lingkungan dimana pegawai itu tinggal atau bekerja.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini dapat kita lihat bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja pegawai melalui loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Sehingga bagi pimpinan PT. Jasa Raharja Cabang Riau atau manajemen perusahaan apabila ingin meningkatkan kinerja karyawan maka kepuasan kerja perlu untuk ditingkatkan dengan memperhatikan gaji karyawan, mengapresiasi karya yang dihasilkan oleh karyawan, senantiasa menjaga kekompakan antara rekan kerja, Cara kerja pimpinan dalam menyenangkan karyawan dan ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja, dan senantiasa menjaga lingkungan kerja agar selalu kondusif.

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau.

Dari hasil pengujian ini pada penelitian ini dapat kita lihat bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh stress kerja pegawai melalui loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja

Cabang Riau. Akan tetapi *stress* kerja mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan seperti pada pengujian sebelumnya.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau; Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau; Loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau; Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau; Stres kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau; Kepuasan kerja melalui loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau dan Stres kerja melalui loyalitas karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan kepada pimpinan perusahaan diharapkan tetap menjaga kepuasan kerja pegawai untuk karena secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pegawai melalui loyalitas karyawan. Perusahaan dan pimpinan perusahaan diharapkan tetap menjaga kepuasan kerja pegawai untuk meningkatkan loyalitas karyawan sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan dan pimpinan perusahaan diharapkan meningkatkan loyalitas karyawan karna hal tersebut secara langsung dapat meningkatkan kinerja terhadap karyawan. Perusahaan dan pimpinan perusahaan diharapkan selalu menjaga kondisi perusahaan dan menghindarkan pegawai dari *stress* kerja. Dengan melakukan pendekatan dan inovasi dalam menjaga kondusifitas. perusahaan sehingga kinerja pegawai pun jadi meningkat. Serta menjaga Kepuasan kerja melalui loyalitas agar selalu di lakukan monitoring dan evaluasi agar tetap sesuai dengan visi dan tujuan dari PT. Jasa Raharja Cabang Riau

5. Daftar Pustaka

- Aldi, Y., & Susanti, F. (2019). Meneliti tentang pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Padang.
- Arifin, K. (2023). Analisis Penerapan E-Katalog Terhadap Efektifitas Dan Kepuasan Penyedia Pada Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Provinsi Riau (Thesis, Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres kerja. *Syria Studies*.
- Bachroni, M., & Asnawi, S. (1999). Stres kerja. *Buletin Psikologi*, 7(2).
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York, NY: Psychology Press.
- Basrie FH. 2008. Pengaruh pengembangan sumber daya manusia, budaya, organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina (Persero) Unit Pengolahan V, Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 1(1): 72-83. DOI: 10.26740/bisma

- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160-170.
- Budiyanto eko dan Mochamad Mochklas, *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*, (Banten: CV AA Rizky, 2020), hlm. 13.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stres, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). Effects of time-management practices on college grades. *Journal of Educational Psychology*, 83(3), 405–410.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stres: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*.
- Daga, R. (2019, March). The Influence Of Quality Product To Value Of Customer And Customer Satisfaction Recycle Product In Makassar. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMM 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Dewi, Gusti Ayu Agung D.A. dan I Made Artha Wibawa. (2016). “Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar”. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 5(8): 4865 – 4891.
- Dessler, G. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta: Indek
- Dessler G. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Development 7e)*. Jakarta (ID): PT Prenhallindo.
- Dunggio, M. (2013). Semangat dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Fadilah, S. D. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan PT. Kaltim Industrial Estate (Doctoral dissertation, IPB University).
- Garavan et al. 2001. Human Capital accumulation: The role of human resource development. *Journal of European Industrial Training*, 25(2/3/4), 48-68. DOI:10.1108/EUM0000000005437
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M., Danks, N.P., Ray, S. (2021). An Introduction to Structural Equation Modeling. In: *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Hamali AY. 2018. *Pemahaman manajemen sumber daya manusia strategi mengelola karyawan*. Yogyakarta (ID): CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Handoko, T Tani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2001.

- Handoko, H. T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan MSP, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Jakarta (ID): PT. Bumi Aksara.
- Ilhami, R. S., & Rimantho, D. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode AHP dan Rating Scale. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 16(2), 150. <https://doi.org/10.25077/josi.v16.n2.p150-157.2017>
- Indrawan, Y., Claudia, M., & Rifani, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout (Studi Pada Karyawan Pt. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 10(1), 69-84.
- Jusuf, Husain. 2010. *Tingkatkan Loyalitas Guna Peningkatan Prestasi Kerja dan Karir*.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kareem MA, Hussein IJ. 2019. The impact of human resources development on employee performance and organizational effectiveness. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*. 7(3): 307-322.
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan Work–Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stres, Appraisal, and Coping*. Springer.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa: Vivin Andhika Yuwono, Sekar Purwanti, Arie P, dan Winong Rosari. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moeheriono, M. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Revisi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moorhead, G & Griffin, R.W. 1996. *Organizational Behavior*. New Jersey: Princeton.
- Munandar, A.S. 2008, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2014). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Pers.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Nababan, S. I. M. B. (2021). *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- Nandania, R. (2013). *Peran kepercayaan organisasi dengan loyalitas karyawan di BCA Malang Raya* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Nitisemito, A. 1991. *Manajemen Personalia Edisi Kedelapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Noor, N. N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31(1).
- Notoatmodjo S. 2009. Pengembangan sumber daya manusia. Jakarta (ID): PT. Rineka Cipta.
- Octaviani, E. (2022). Pengaruh Servant Leadership dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Jasa Raharja dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral dissertation, Universitas Lampung).
- O'Reilly, C. A., Caldwell, D. F., & Barnett, W. P. (1989). Work group demography, social integration, and turnover. *Administrative Science Quarterly*, 34(1), 21-37.
- Poerwopoespito. 2000. Mengatasi Krisis Manusia Di Perusahaan. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Putra, I. W. S., & Sriathi, A. A. A. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Prayanto, Agus. 2008. Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosi Terhadap Loyalitas Karyawan: Pada Koperasi "SAE" Pujon Malang. Malang: Universitas Islam Negeri Malang
- Profil Jasa Raharja. Diakses melalui situs <https://www.jasaraharja.co.id/profile/tentangkami> pada tanggal 2 Januari 2024
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stres and Preventive Management*. McGraw-Hill.
- Riniwati H. 2016. Manajemen sumber daya manusia: aktivitas utama dan pengembangan SDM. Malang (ID): UB Media UNiversitas Brawijaya
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Robbins, Stephen P., & Coulter, Mary. 2007 *Manajemen Edisi kedelapan Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Rohit D. 2017. Human resource development: policies and practices in private sector banks in Gujarat. *Voice of Research*. 6(1): 44-49.
- Salleh, M. R. (2008). Life Event, Stres and Illness. *The Malaysian Journal of Medical Sciences*, 15(4), 9–18.
- Saputra, A. T., Bagia, I. W., Yulianthini, N. N., & SE, M. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas Karyawan terhadap kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Sari, L. S. I. (2021). Implementasi Budaya Organisasi "AKHLAK" dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*.

- Saydam, Gouzali. 2000. Manajemen sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan mikro. Jakarta : Djambatan
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Selye, H. (1976). *Stres in Health and Disease*. Butterworth-Heinemann.
- Sudimin, T. 2003. Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. *Jurnal Manajemen dan Usahawan*, Vol. 12 no. 11. Hlm 3-8
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
- Sugiyono. 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.
- Suryani Harahap, D. E. W. I. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja Pada Pt Pln (Persero) Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara (Doctoral Dissertation)*.
- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Disiplin Karyawan terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management Review*, 3(2), 321-325.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. John Wiley & Sons.
- Taryana A. 2011. Strategi pengembangan sumber daya manusia pada kantor pusat PT. Rajawali Nusantara Indonesia, Jakarta. [Tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Uddin M, et al. 2016. The impact of human resource development (hrd) practices on organizational effectiveness: a review. *Asian Business Review*. 6(3): 131- 140. DOI:10.18034/abr.v6i3.38
- [UU] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. 2003
- Vermeeren B, et al .2014. HRM and its effect on employee, organizational and financial outcomes in health care organizations. *Human Resources for Health*. 12(1): 35. DOI:10.1186/1478-4491-12-35
- Waluyo, Minto. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta; Graha Ilmu
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41-55.
- Wijono, S. (2009). Pengaruh Locus of Control Eksternal dan Iklim Organisasi Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. Asvatta. *The Journal of Psychology*. Vol 1. No. 1: 7-24
- Waloyo, *Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Pemberian Insentif*, (Surabaya: Kresna Bima Insan Prima, 2020), hlm. 3. 74
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41-55.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications.

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH BANK DANAMON CABANG AHMAD YANI MAKASSAR

Merlin Maya Lumangkun¹, Rosnani Daga^{2*}, Abdul Samad³, Mashur Razak⁴

^{1, 2, 4} Institut Bisnis & Keuangan Nitro

³ Universitas Fajar

*Correspondent Email: rosnaini.daga@gmail.com

Received: 24-05-2024; Received in Revised: 13-06-2024; Accepted: 24-08-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2882>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Emosional, Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Ahmad Yani Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Smart PLS 4.9 dalam proses pengolahan data selama periode penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Danamon Cabang Ahmad Yani Makassar dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel purposive sampling. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Path, Uji Goodness-of Fit Test dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (3) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (5) Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (6) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (7) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

Abstract

This research aims to determine and analyze the influence of product quality, service quality and emotionality on loyalty through customer satisfaction at Danamon Bank Ahmad Yani Makassar Branch. This research uses a quantitative descriptive method using the Smart PLS 4.9 application in the data processing process during the research period. The population in this study were customers of Bank Danamon, Ahmad Yani Makassar Branch and the sample in this study used a purposive sampling method. The analysis method in this research uses Path Analysis, Goodness-of-Fit Test and Hypothesis Testing. The results of this research show that partially (1) Product Quality has a positive

and significant effect on Customer Loyalty of Bank Danamon Makassar Ahmad Yani Branch. (2) Service Quality has a positive but not significant effect on Customer Loyalty of Bank Danamon Makassar Ahmad Yani Branch. (3) Product Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Danamon Makassar Ahmad Yani Branch. (4) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Danamon Makassar Ahmad Yani Branch. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Danamon Bank Makassar Ahmad Yani Branch. (6) Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Danamon Bank Makassar Ahmad Yani Branch. (7) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty through customer satisfaction at Danamon Bank Makassar Ahmad Yani Branch.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

1. Pendahuluan

Perekonomian Indonesia mengalami perkembangan yang tercermin dari kemunculan lembaga-lembaga keuangan, mulai dari yang sifatnya konvensional (atau lembaga-lembaga keuangan umum) hingga lembaga keuangan yang didasarkan pada kaidah-kaidah Islam (Lembaga keuangan yang sifatnya syariah). Berbagai kemajuan ekonomi Indonesia kemudian juga berdampak pada produk-produk baru dalam jasa keuangan. Terlebih lagi, perkembangan tersebut juga diiringi dengan munculnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang semakin menegaskan keberadaan lembaga keuangan (Kurniasari, 2021).

PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Kode Saham: BDMN) didirikan pada tahun 1956. Per 30 September 2023, perusahaan mengelola aset konsolidasi sebesar Rp208 triliun dengan anak usahanya, PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk (Adira Finance). Dalam hal kepemilikan saham, 92,47% saham Danamon dimiliki oleh MUFG Bank, Ltd. dan 7,53% lainnya oleh publik. Per September 2023, Danamon didukung oleh jaringan 865 kantor cabang konvensional, unit Syariah, dan cabang serta jaringan bisnis anak perusahaan, dan jaringan ATM, ATM Bersama, PRIMA, dan ALTO dengan total lebih dari 60.000-unit yang tersebar di 34 provinsi. Selain layanan offline, produk dan layanan Danamon juga dapat diakses secara online melalui D-Bank PRO untuk Nasabah Perorangan dan *Danamon Cash Connect* untuk nasabah bisnis.

Sebagai bagian dari MUFG, grup jasa keuangan global terkemuka sekaligus bank terbesar di Jepang, Danamon didukung oleh kekuatan, keahlian dan jaringan MUFG dalam melayani nasabah dan memfasilitasi pertumbuhan bisnis untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Melalui ajakan “*Grow With Us*” yang didasari oleh Visi Danamon untuk Peduli dan Membantu Jutaan Orang Mencapai Kesejahteraan, Danamon mempertegas komitmen sebagai bank yang selalu siap siaga memberikan solusi untuk segala kebutuhan finansial bagi seluruh nasabah dari berbagai segmen antara lain Konsumer, Usaha Kecil dan Menengah (UKM), *Wholesale (Enterprise dan Komersial)*, baik konvensional maupun syariah, serta pembiayaan otomotif melalui Adira Finance, agar dapat tumbuh menjadi lebih sejahtera.

Hal ini sejalan dengan komitmen Danamon untuk menyediakan solusi keuangan yang komprehensif untuk membantu nasabah terus tumbuh dan mencapai tujuan finansialnya, sebagai organisasi yang *customer-centric* sebagai “Bank Pilihan Nasabah”. Proposisi nilai

unik Danamon berfokus pada sales and *service excellence*, sinergi yang kuat dengan mitra dan pemangku kepentingan, dan didukung oleh teknologi kelas dunia, agar nasabah dapat memegang kendali atas kebutuhan dan tujuan keuangan mereka.

Loyalitas atau kesetiaan nasabah adalah salah satu indikasi di mana perbankan memiliki kapabilitas untuk mempertahankan nasabah pada suatu persaingan. Didasarkan pada pernyataan, loyalitas dapat dinyatakan sebagai tingkat di mana consumer aktual menunjukkan adanya perilaku repurchase (pembelian berulang) atas suatu jasa atau produk.

Produk dapat berfungsi dengan maksimal jika penyampaianya diiringi dengan pelayanan yang baik pula. Suatu pelayanan yang baik merupakan salah satu inti dari terciptanya kesuksesan perusahaan. Model kualitas layanan perbankan yang umum dipergunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*). Definisi kualitas layanan sebagai nilai dan sikap umum yang berkaitan dengan keunggulan layanan. Lebih lanjut lagi kualitas pelayanan dalam bidang perbankan secara tidak langsung juga dapat membangun hubungan (*relationship*) yang terjadi di antara nasabah dengan bank. Hal ini timbul karena terdapatnya kualitas pelayanan yang baik bisa memicu peningkatan loyalitas nasabah dan menurunkan hal-hal yang dapat merusaknya. Gagasan tersebut didasarkan pada pernyataan Lupiyoadi dan Hamdani yang menyatakan adanya peningkatan kualitas produk serta layanan, maka loyalitas nasabah kemudian juga berpotensi untuk meningkat yang pada akhirnya akan berimplikasi terhadap penciptaan laba yang lebih besar bagi perbankan.

Sedangkan biaya merupakan faktor yang erat hubungannya dengan cara berpikir seorang konsumen pada umumnya, dimana jika terkait layanan jasa atau dalam hal ini adalah pihak perbankan memiliki kemampuan untuk mengeluarkan biaya banyak dalam pelaksanaan promosi atau produksi, jika itu terjadi asumsi dari pada konsumen akan menganggap produk yang dikeluarkan adalah berkualitas, yang akan menimbulkan nasabah yang lebih loyal terhadap produk tersebut.

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar
Area Ahmad Yani Desember 2022-Desember 2023

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari 2023	4.688
2	Februari 2023	4.653
3	Maret 2023	4.628
4	April 2023	4.576
5	Mei 2023	4.531
6	Juni 2023	4.501
7	Juli 2023	4.449
8	Agustus 2023	4.427
9	September 2023	4.409
10	Oktober 2023	4.393
11	November 2023	4.363
12	Desember 2023	4.391

Sumber : Bank Danamon Makassar Area Ahmad Yani (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat perkembangan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Area Ahmad Yani selama satu tahun, Januari 2023 jumlah nasabah 4.688 Nasabah, pada bulan Februari 2023 jumlah Nasabah 4.653 atau terjadi penurunan, Begitupun pada Bulan Maret dan April 2023 jumlah Nasabah juga tetap sama atau tidak ada peningkatan yaitu sebesar 248.000. Selanjutnya terjadi peningkatan Nasabah Setiap Bulan hingga Bulan Desember 2023 jumlah Nasabah Bank Danamon Sulampua sebesar 313.000 Nasabah

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini bersifat survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Emosional, Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani sebesar 4.391 Nasabah per Desember 2023. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Sovin. Secara matematis, rumus slovin dapat dituliskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Keterangan :

n = adalah jumlah sampel yang dicari

N = adalah jumlah populasi

e = adalah margin eror yang ditoleransi.

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.391}{(1 + (4.391 \times 0.1^2))} \\ n &= 4.391 / (1 + 4.391 \times 0,01) \\ n &= 4.391 / (1 + 43,91) \\ n &= 97,77 \end{aligned}$$

Jadi Sampel dalam penelitian ini sebesar 97,77 atau dibulatkan menjadi 100 sampel Nasabah bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistik inferensial melalui analisis struktural equation model (SEM) dengan Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Software yang digunakan untuk analisis SEM PLS adalah program SmartPLS 4.0 for windows.

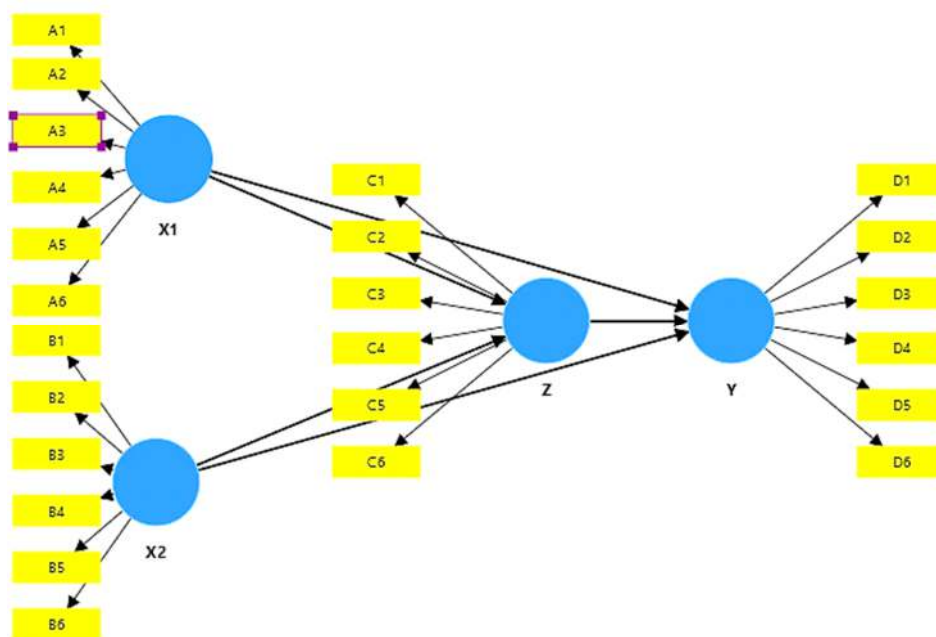
3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan nasabah. Variabel kualitas produk (X_1) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 66%. Variabel kualitas pelayanan (X_2) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 69,7%. Variabel kepuasan nasabah (Z) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 57,6%. Variabel loyalitas nasabah (Y) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 52,3%.

Analisis SEM-PLS

Dalam analisis data Structural Equation Modelling-Partial Least Structural (SEM-PLS) dengan menggunakan Software SmartPLS versi 4. Tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model yaitu Pengukuran Model (Outer Model) dan Pengujian Model Struktural (Inner Model).



Gambar 1. *Outer Model Struktural Equation Modelling*

Standar yang ditentukan pada model ini mengspesifikasikan hubungan antar variabel laten beserta indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Convergent validity merupakan bagian dari *measurement model* (model pengukuran) yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model* sedangkan dalam *covariance-based SEM* disebut *confirmatory factor analysis* (CFA) (Mahfud dan Ratmono, 2013:64). Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) *loading* harus di atas 0,7 dan (2) nilai *p* signifikan ($<0,05$) (Hair, et al. dalam Mahfud dan Ratmono, 2013:65).

Tabel 2. Uji Validitas *Loading Factor*

Variabel	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah
X1_1	0,883			
X1_2	0,717			
X1_3	0,779			
X1_4	0,899			
X1_5	0,890			
X1_6	0,904			
X2_1		0,863		
X2_2		0,706		
X2_3		0,789		
X2_4		0,930		
X2_5		0,914		
X2_6		0,829		
Z1_1			0,939	
Z1_2			0,909	
Z1_3			0,840	
Z1_4			0,929	
Z1_5			0,917	
Z1_6			0,919	
Y1_1				0,917
Y1_2				0,936
Y1_3				0,925
Y1_4				0,869
Y1_5				0,833
Y1_6				0,913

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan dari keseluruhan data tabel 2 di atas item pernyataan bernilai ≥ 0.70 dan dinyatakan sangat valid. Dapat disimpulkan bahwa semua indicator sudah valid dalam mengukur masing-masing variable latennya.

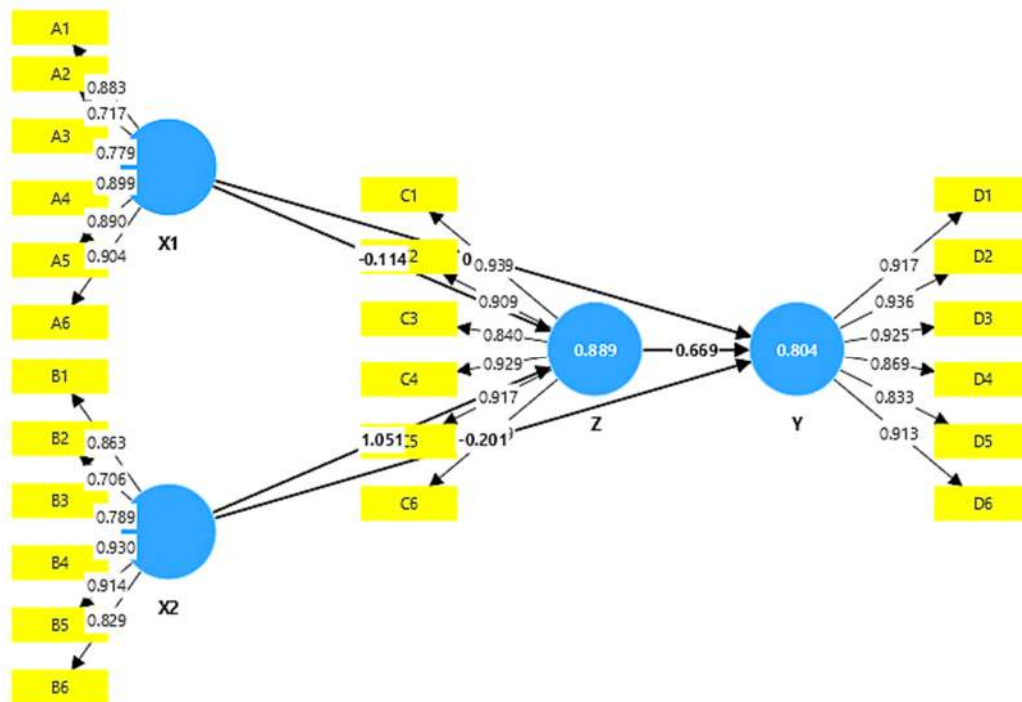
Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk model penelitian yang diajukan berdasarkan *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* yang diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut

Tabel 3. Nilai *Cross Loadings*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.921	0.931	0.939	0.720
X2	0.916	0.931	0.935	0.709
Y	0.952	0.955	0.962	0.809
Z	0.958	0.959	0.966	0.827

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel pengujian reliabilitas berdasarkan *Composite Reliability*, variabel kualitas produk (X1) dengan *composite reliability* 0,921, variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai *composite reliability* 0.916, variabel penerapan kepuasan nasabah (Z) dengan nilai *composite reliability* 0.956, variabel penerapan loyalitas nasabah (Y) dengan nilai *composite reliability* 0.



Gambar 2. Inner Model Structural Equation Modelling

Uji R-Square

Pengujian R-square (R^2) merupakan cara untuk mengukur tingkat kebaikan suatu model struktural. Nilai R-square (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Kriteria besarnya nilai R-square sebesar 0,75 dapat dikatakan bahwa model kuat, nilai R-square sebesar 0,50 maka dikatakan model cukup moderat, dan jika nilai R-square sebesar 0,25 model lemah (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut adalah rangkuman hasil uji statistik model struktural untuk menjawab hipotesis penelitian:.

Tabel 4 Uji R Square

	R-square	R-square adjusted
Y	0.804	0.798
Z	0.889	0.887

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan uji determinasi untuk model penelitian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R-Square* untuk struktur jalur pertama diperoleh hasil sebesar 0.804 dan jalur kedua dan nilai *Adjusted R-Square* untuk struktur jalur kedua adalah 0.889. Dari standar keputusan yang telah

ditentukan sebelumnya maka nilai *adjusted r-square* untuk jalur model pertama masuk dalam klasifikasi nilai determinasi yang moderat ($0,804 > 0,30$). Sedangkan untuk jalur model kedua masuk dalam klasifikasi nilai determinasi yang kuat ($0,889 > 0,30$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen (loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah) dalam struktur jalur pertama penelitian ini mampu menjelaskan variabel endogen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) sebesar 0.804 atau 80,4% dan 0,889 atau 88,9%. Dari tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel terbukti mempunyai reliabilitas yang baik dengan nilai *composite reliability* 0,70. Nilai *composite reliability* terendah adalah 0,701 pada variabel dan nilai tertinggi pada variabel. Untuk nilai *composite reliability* $> 0,80$ memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis

Pengaruh Langsung

Tabel 5. Uji *Path Coefficient* Secara Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.338	0.326	0.148	2.282	0.023
X1 -> Z	0.543	0.545	0.109	4.975	0.000
X2 -> Y	0.014	0.012	0.096	0.141	0.888
X2 -> Z	0.411	0.408	0.105	3.926	0.000
Z -> Y	0.570	0.584	0.172	3.318	0.001

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diambil keputusan analisis dengan pertimbangan bahwa jika *p-value* < 0.05 atau nilai *t-statistics* $> 1,667$ maka dinyatakan berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Sementara sebaliknya, jika *p-value* > 0.05 atau nilai *t-statistics* $< 1,667$ maka dinyatakan tidak berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Dari standar pengambilan keputusan tersebut maka setiap hubungan di antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah bernilai positif dengan nilai statistics $2.282 > 1,667$. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,023. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah **diterima**.
2. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah bernilai positif dengan nilai statistics $0,141 < 1,667$. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,888. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah **ditolak**.
3. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas produk berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah bernilai positif dengan nilai statistics $4,975 > 1,667$. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah **diterima**.

4. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah bernilai positif dengan nilai statistics $3,926 > 1,667$. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah **diterima**.
5. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah bernilai positif dengan nilai statistics $3,318 > 1,667$. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,001. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani adalah **diterima**.

Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 6. Uji *Path Coefficient* Secara Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O-STDEV)/)	P values
X1 -> Z -> Y	0.309	0.322	0.125	2.467	0.014
X2 -> Z -> Y	0.234	0.236	0.087	2.677	0.007

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. Hasil pengujian hipotesis pada hubungan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani menunjukkan nilai koefisien jalur positif dan signifikan dikarenakan memiliki nilai statistics $2,467 > 1,667$ dan nilai P Values $0,014 < 0,005$. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima, karena adanya variabel intervening yaitu kepuasan yang mempengaruhi antara kualitas produk dan loyalitas dapat **diterima**.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. Hasil pengujian hipotesis pada hubungan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani menunjukkan nilai koefisien jalur positif dan signifikan dikarenakan memiliki nilai statistics $2,677 > 1,667$ dan nilai P Values $0,007 < 0,005$. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima, karena adanya variabel intervening yaitu kepuasan yang mempengaruhi antara kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan dapat **diterima**.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (3) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (5) Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (6) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani. (7) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan bagi pihak Bank Danamon cabang ahmad yani makassar kualitas pelayanan perlu lagi diperhatikan salah satunya memberikan pelayanan terbaik, tercepat dan solutif sesuai standar prosedur yang ada kepada nasabah demi menunjang loyalitas. Untuk kualitas produk perlu dipertahankan demi menjaga kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Danamon Cabang Makassar Ahmad Yani.

5. Daftar Pustaka

- Adi, Albertus Ferry Rostya., & Yoestini. 2012. **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.** Diponegoro Business Review, 1(1), p. 1-9.
- Al-Ghifari, M. I. (2022). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali.** *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421-434.
- Arief, A. S., Putri, S. E., Suroso, A., Syakhrani, A. W., & Rahmini, N. (2021). **Digital Technology Management Challenges in Marketing Local Farm Products in Developing Countries: Analysis of International Publication Findings.** *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan*, 6(2), 96-107.
- Baharuddin, S., & Majid, A. (2023). **Analisis Keunggulan Bersaing Kain Tenun Sutera Mandar (Studi Kasus Pada PT. Wastrama Tenun Indonesia Di Kabupaten Polewali Mandar).** *Poma Jurnal: Publish of Management*, 1(1), 84-98.
- Berutu, Trisnawati Gusnawita., Hoyyi, Abdul.,& Sugito. 2018. **Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Pemesanan Tiket Pesawat Secara Online Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS).** *JURNAL GAUSSIAN*, 7(4), p. 361-372.
- Barnes, **Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)**, (Yogyakarta: Andi, 2003), 64.
- Carter, William K. 2019. **Akuntansi Biaya (14th ed.).** Salemba Empat. Jakarta.

- Cahyani, F. G. (2016). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen**. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5, No. 3
- Daga, R. (2019). **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa**. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 16(1). R
- Daga, R. (2017). **Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah**. *Global Research And Consulting Institute*.
- Dewi, Cokordo Istri Agung Krisna., & Sudiarta, I. Gede Merta. 2018. **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali**. E-Jurnal Manajemen Unud, 7(8), p. 4539-4569.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, **Perilaku Konsumen**, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 182. 20 James G.
- Familiar, Kuku., & Maftukhah, Ida. 2015. **Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**. *Management Analysis Journal*, 4(4), p. 348-354.
- Fandy Tjiptono, **Pemasaran Jasa**, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2005), 140.
- Fandy Tjiptono, **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**, (Yogyakarta: Andi, 2004), 101.
- Fitriana, I., Suyuthi, N. F., & Arief, A. S. (2023). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Tingkat Kepercayaan Pada Pt Sicepat Ekspres Cabang Wonomulyo**. *Poma Jurnal: Publish of Management*, 1(1), 22-31.
- Gremler, D. Dwayne., & Brown, Stephen W. 1996. **Service Loyalty: Its Nature, Importance, and Implications. (ISQA) International Service Quality Association**. Business Research Institute. USA
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty: Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**, (Y. Sumiharti, Ed.). Erlangga. Jakarta.
- Ghanimata, F. (2012). **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian : Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang**. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro .
- Hidayat, R. (2009). **Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri**. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 11(1), 59-72.
- Hendhana, Sandra.,& Darma, Gede Sri. 2017. **Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention**. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), p. 37-55.
- Hidayat, Rachmad. 2009. **Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri**. *JMK : Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), p. 59-72.
- Irawan, Deny., & Japariato, Edwin. 2013. **Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada**

- Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya.** Jurnal Manajemen Pemasaran, 1(2), p. 1–8.
- Irawan , D., & Japariato, E. (2013). **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya.** Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2.
- Ismail, R. (2014). **Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.** *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(2), 179-196.
- Jalil, A. (2024). **Komunikasi Visual dan Minat Beli Produk Seller Secara Online (Studi Kasus Tokopedia).** Journals of Social, Science, and Engineering, 3(1), 85-96.
- Karim, A., Samad, A., Sujatmiko, S., & Alwi, A. (2023). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.** Jurnal Mirai Management, 8(2), 146-154.
- Kodu, Sarini. 2013. **Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian mobil Toyota Avanza.** Jurnal EMBA, 1(3), p. 1251-1259.
- Kurniasari, A. (2021). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.**
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). **Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko. we. cok di solo.** *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1-13.
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). **Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap Kepuasan Nasabah.** *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Kotler dan Keller. **Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13.**(Jakarta : Erlangga,2008)hal.243
- Kasmir . **Pemasaran Bank,cetakan ke-3 .(Jakarta: kencana ,2004) h. 161** Ibid., hal. 66.
- Lovelock dan Lauren, **Manajemen Pemasaran Jasa**, (Jakarta: Indeks, 2005), 119. Rambat Lupiyoadi, **Manajemen Pemasaran Jasa**, 158.
- Maulana , **Manajemen Pemasaran Modern , (Yogyakarta: Liberty, 2005)**, hal. 113
- Muhammad Fauzi, **Pengaruh Faktor Rasional Dan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil**, Jurnal Pmeriirann Dan Penelitian Ekonomi Islam, (IAIN Wali Songo Semarang, 2010), Vol.1 Edisi 1. hal. 56
- M. Nur Nasution, **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 46.
- Prasetio, A. (2012). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah .** Management Analysis Journal, Vol. 1, No. 4.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, **Manajemen Pemasaran**, 177.

- Ramadhan, W., Daga, R., & Samad, A. (2023). **Analisis Perilaku Nasabah Bank CIMB Niaga Makassar Terhadap Sistem Pembayaran Non Tunai QRIS**. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(2), 255-267.
- Sentot Imam Wahjono, **Manajemen Pemasaran Bank**, (Yogyakarta : Ghara Ilmu , 2010), hal. 114
- Samosir, Z. Z. (2005). **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU**. *Pustaka : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, No. 1.
- Suatmodjo, F. A. T. (2017). **Pengaruh Kualitaas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Cafe Zybrick Coffe & Cantina**. *Jurnal Agora*, Vol. 5, No. 3.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). **Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah**. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-168
- Sultan, E. A., & Insan, A. N. (2023). **Pengaruh Kualitas Penyiar dan Program Siaran Terhadap Citra Perusahaan, Kepuasan dan Loyalitas Pendengar Radio di Kota Makassar**. *Journals of Social, Science, and Engineering*, 2(2), 87-93.
- Suhesti, S., & Samad, A. (2023). **Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah**. *Management and Accounting Research Statistics*, 3(2), 182-203.
- Ujang Sumarwan, **Perilaku Pemasaran Modern**, (Yogyakarta: Liberty, 2008), 119.
- Wijaya, B. K., Pramawati, I. D. A. A. T., Arief, A. S., Ningtyas, M. W. A., & Juniyarti, U. (2022). **Key Performance Indicator Analysis In Improving The Quality Of Excellent Service On Globalxtreme Companies**. *Jurnal Mantik*, 6(2), 1714-1720.
- Yunanto, A. T. (2010). **Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Danamon Surakarta dengan kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi**(Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdansyah, A. D. (2020). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)**. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 87-110

PENGARUH BUDAYA AKHLAK TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MALUKU

Muhammad Nur Harahap¹, Rosnani Daga^{2*}, Muhammad Ashari Anshar³

^{1, 2, 3} Institut Bisnis & Keuangan Nitro

*Correspondent Email: rosnaini.daga@gmail.com

Article History:

Received: 20-05-2024; Received in Revised: 15-06-2024; Accepted: 27-08-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2883>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya AKHLAK terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya AKHLAK terhadap employee engagement pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh employee engagement terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui employee engagement pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS3, sedangkan Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Maluku dan mitra dari sebanyak 50 pegawai dan sampel adalah semua populasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) (Employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (2) Budaya akhlak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (3) Budaya akhlak berpengaruh positif terhadap employee engagement pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. (4) Penerapan budaya akhlak melalui employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku

Kata kunci: Budaya Akhlak, Employee Engagement dan Kinerja Pegawai

Abstract

This research aims (1) to determine and analyze the influence of AKHLAK culture on employee performance at PT. Maluku Branch Raharja Services. (2) To determine and analyze the influence of AKHLAK culture on Employee Engagement at PT. Maluku Branch Raharja Services. (3) To determine and analyze the influence of employee engagement on employee performance at PT. Maluku Branch Raharja Services. (4) To find out and analyze the effect on employee performance through Employee Engagement at PT. Maluku Branch Raharja Services. The analytical tool used in this research is SEM-PLS3, while the population in this research is all employees of PT. Jasa Raharja Maluku Branch and partners consist of 50 employees and the sample is the entire population. The results of the analysis show that (1) (Employee engagement has a positive effect on employee performance at PT. Jasa Raharja Maluku Branch. (2) Moral culture has a positive effect on employee performance at PT. Jasa Raharja Maluku Branch. (3) Moral culture has a positive effect on employees. Engagement at PT Jasa Raharja Maluku Branch (4) Implementation of moral culture

through Employee Engagement has a positive effect on employee performance at PT Jasa Raharja Maluku Branch.

Keywords: *Moral Culture, Employee Engagement and Employee Performance*

1. Pendahuluan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah bentuk badan usaha yang bergerak dalam bidang tertentu yang umumnya menyangkut kepentingan umum, dengan kepemilikan modal yang mayoritas dimiliki oleh pemerintah dan di dalamnya terdapat peran pemerintah yang relatif besar. (Sipayung *et al.* 2013). Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai elemen penting dalam struktur ekonomi suatu negara, memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional. BUMN tidak hanya berfokus pada aspek finansial semata, tetapi juga terkait dengan budaya organisasi yang memengaruhi penerapan nilai-nilai di dalamnya. (Schein, E. H. 2010).

BUMN di dirikan dalam rangka memberikan kontribusi dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu penerimaan keuangan negara, menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi, menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi, serta turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat, serta mengejar keuntungan seperti perusahaan swasta lainnya (Sipayung *et al.* 2013).

Kementerian BUMN berharap agar BUMN terus tumbuh secara berkelanjutan sehingga tujuan didirikannya BUMN terpenuhi. Terciptanya pertumbuhan berkelanjutan di era globalisasi yang semakin terbuka, tentunya dibutuhkan kondisi fundamental perusahaan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi. Salah satu cara untuk meningkatkan kekuatan fundamental dan daya saing BUMN adalah dengan memperhatikan kinerja pegawai secara komprehensif. (Ferrira, 2022).

Pengembangan kinerja meliputi kepribadian, pengalaman, kompetensi, dan pendidikan, serta modifikasi perilaku dan teknik perbaikan, yang memberikan nilai tambah yang memungkinkan seseorang untuk bekerja lebih baik. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimal jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang optimal. Upaya peningkatan kinerja pegawai antara lain dengan memperhatikan tingkat pendidikan. Selain itu, pengalaman kerja juga dibutuhkan oleh pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai. (Deswanti Dkk. 2023).

Kinerja pegawai merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam suatu rencana kerja organisasi (Sukma 2013). Menurut Kaplan dan Norton 1996 kinerja juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau badan usaha dalam periode tertentu dengan mengacu standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, maupun suatu proses (Stout 1993).

Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai BUMN, Kementerian BUMN yang melaksanakan program pelaksanaan prioritas dengan meluncurkan tata nilai baru berupa

Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia BUMN. Peran BUMN yang signifikan untuk perekonomian nasional namun adanya disparitas yang tinggi dari sisi sistem pengelolaan antar BUMN, maka Kementerian BUMN merasa harus melakukan transformasi dan penyelarasan pedoman SDM di BUMN yang bertajuk “Transformasi Human Capital BUMN”, yaitu AKHLAK. Budaya AKHLAK yang diterapkan oleh BUMN merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif yang merupakan *Core Values* dari BUMN. AKHLAK BUMN tersebut merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. (Viantik, 2023)

Selanjutnya Menurut Viantik RN (2023) AKHLAK merupakan nilai-nilai utama BUMN yang harus di implementasikan dan dipedomani oleh setiap insan atau sumber daya manusia BUMN yang merupakan tata nilai baru sebagai simbol *transformasi* BUMN yang akan dijalani. Nilai budaya organisasi (*Core Values*) AKHLAK BUMN merupakan panduan perilaku yang harus diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan dalam membentuk budaya kerja oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Usaha Milik Negara. Penetapan (*Core Values*) AKHLAK Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara merupakan aksi yang esensial sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja BUMN secara berkelanjutan.

PT. Jasa Raharja yang bergerak dalam sektor asuransi di Indonesia berdiri pada tanggal 1 Januari 1960 seiring dengan disahkannya Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan dalam sektor asuransi di Indonesia menyadari bahwa untuk memastikan kelangsungan dan kesuksesan perusahaan, aspek budaya organisasi, AKHLAK, *employee engagement*, dan kinerja pegawai menjadi faktor krusial. *Employee engagement* merupakan indikator penting dari kesejahteraan dan produktivitas pegawai. Bagaimana pegawai terlibat dalam pekerjaan mereka, merasa dihargai, dan memiliki keterlibatan positif dengan perusahaan dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. (Bakker *et al.* 2010).

Budaya AKHLAK pada PT. Jasa Raharja akan menciptakan dasar nilai-nilai moral dan etika yang diterapkan dalam seluruh struktur organisasi. beberapa aspek hubungan antara budaya AKHLAK dan *Employee engagement* pada PT. Jasa Raharja meliputi Moral dan Etika sebagai Landasan *Employee engagement*, Peningkatan Keterlibatan Pekerja, Kepercayaan dan Hubungan Kerja yang Baik, pentingnya nilai-nilai bersama pemberdayaan dan pengakuan dampak positif dan produktivitas. (Schein, E. H. 2010). Hubungan positif antara budaya AKHLAK dan *employee engagement* menunjukkan bahwa menciptakan lingkungan kerja yang berfokus pada nilai-nilai moral dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan, motivasi, dan kinerja pegawai. Implementasi budaya AKHLAK yang baik di dalam organisasi dapat memberikan dampak jangka panjang yang positif bagi pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. (Cameron, K. S., & Quinn, R. E. 2006).

PT. Jasa Raharja Cabang Maluku sebagai bagian dari perusahaan nasional dan merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus memastikan bahwa budaya AKHLAK yang di terapkan sesuai dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi sehingga

dapat mempengaruhi *employee engagement*, dan akhirnya kinerja pegawai. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, dapat penulis melihat bahwasanya (*Core Values*) AKHLAK BUMN yang meliputi Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif telah diimplementasikan oleh pegawai PT Jasa Raharja Cabang Maluku sesuai dengan indikator dari masing-masing poin.

Jasa Raharja telah bekerja sama dengan sejumlah mitra kerja terkait untuk mempercepat pelayanan dan penyerahan santunan Jasa Raharja kepada korban atau keluarga korban. Jasa Raharja bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia, khususnya Unit Lakalantas untuk memperoleh Laporan Kepolisian terkait kecelakaan Lalu Lintas secara terintegrasi dan *realtime* melalui Data Laka Online IRSMS POLRI. Jasa Raharja juga bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengakses data resmi korban maupun keluarga korban. Sejumlah besar rumah sakit di seluruh Indonesia juga telah menjalin kerjasama dengan Jasa Raharja dalam rangka penyelesaian santunan luka- Selain itu, pelayanan Jasa Raharja telah didukung dengan sejumlah aplikasi dan database yang bermanfaat untuk mempercepat dan memudahkan proses penyerahan santunan kepada korban atau keluarga korban. (Statistik Jasa Raharja Tahun 2024)

Peran PT. Jasa Raharja Cabang Maluku sebagai perusahaan yang bergerak di sektor asuransi memerlukan *employee engagement* dan kinerja pegawai yang baik sehingga dapat tetap bertahan dan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Berdasarkan hal tersebut PT. Jasa Raharja Cabang Maluku berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan inisiatif terobosan baru guna mendukung peningkatan kinerja, optimalisasi pelayanan kepada masyarakat di tahun 2023 dan dengan menerapkan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK.

Namun Sejauh ini belum ada penelitian yang meneliti lebih lanjut mengenai variabel Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK pada kinerja pegawai khususnya di PT Jasa Raharja Cabang Maluku. Sehingga bisa terlihat bahwa perlu dikaji secara mendalam mengenai determinan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) pada kinerja pegawai. Dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat dalam peningkatan *employee engagement* dan kinerja pegawai dan pengembangan pegawai sesuai dengan visi misi perusahaan BUMN khususnya PT Jasa Raharja dengan tetap memperhatikan budaya AKHLAK dalam penerapannya.

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait Pengaruh Budaya Akhlak Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Employee Engagement* Pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku.

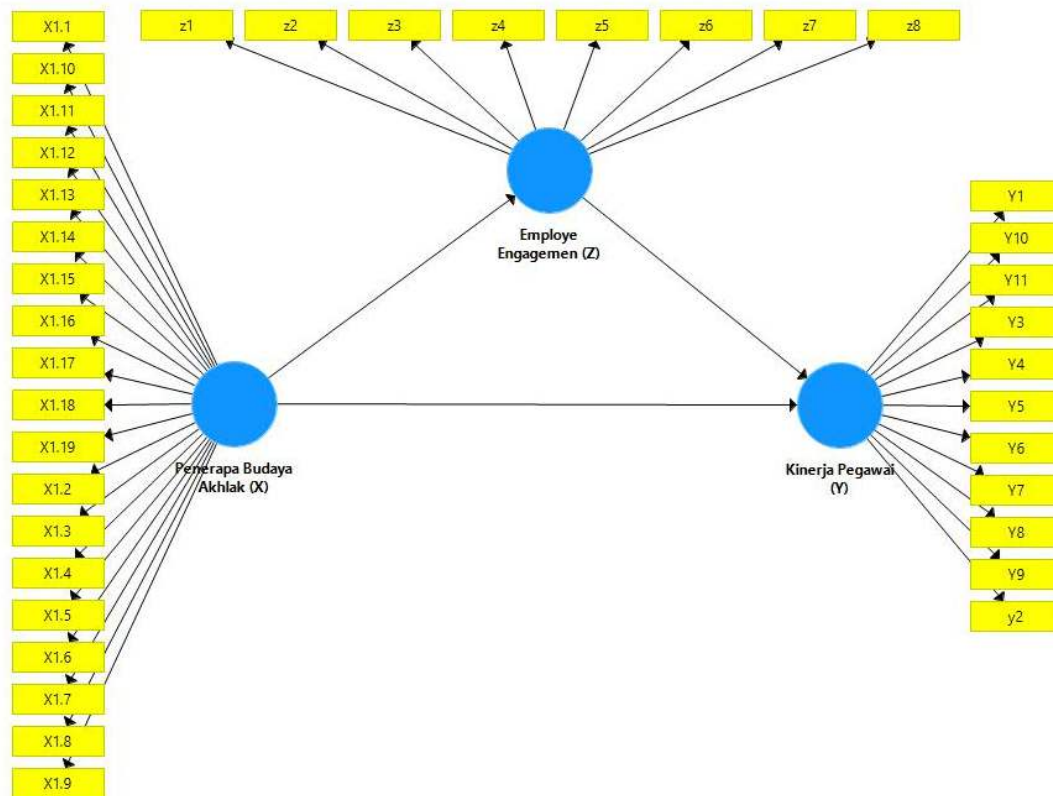
2. Metodologi

Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai variabel penerapan akhlak, kinerja pegawai dan *employee engagement*. Variabel penerapan AKHLAK (X) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 83,42. Variabel kinerja pegawai (Y) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 34,68. Variabel *employee engagement* (Z) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 48,38.

Analisis SEM-PLS

Dalam analisis data Structural Equation Modelling-Partial Least Structural (SEM-PLS) dengan menggunakan Software SmartPLS versi 4. Tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model yaitu Pengukuran Model (Outer Model) dan Pengujian Model Struktural (Inner Model).



Gambar 1. *Outer Model Struktural Equation Modelling*

Standar yang ditentukan pada model ini mengspesifikasikan hubungan antar variabel laten beserta indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

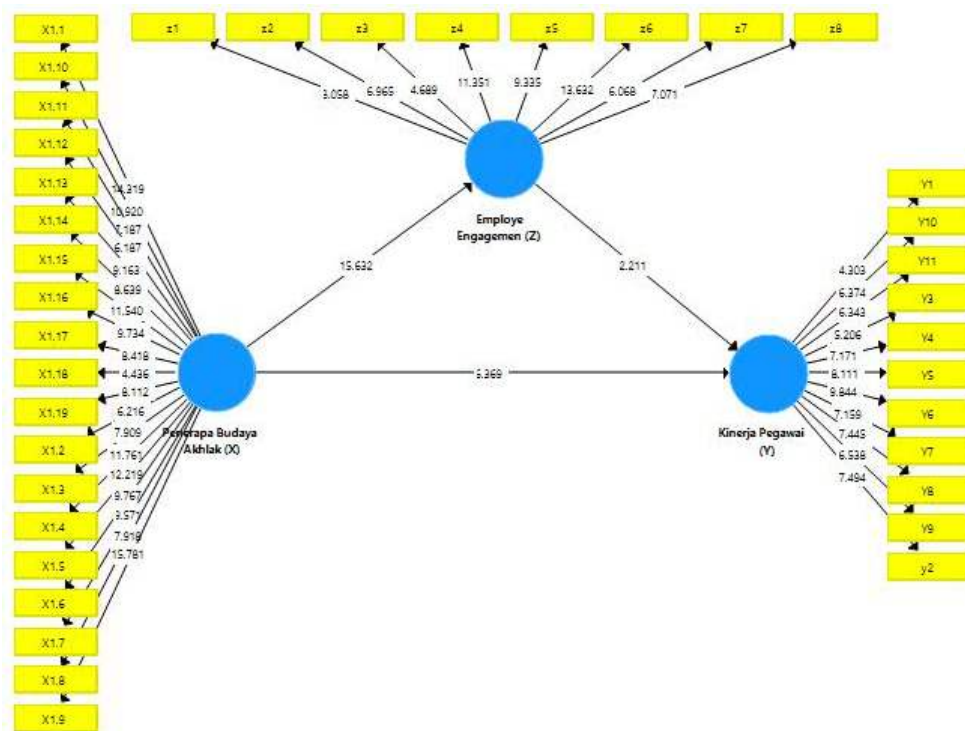
Convergent validity merupakan bagian dari *measurement model* (model pengukuran) yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model* sedangkan dalam *covariance-based SEM* disebut *confirmatory factor analysis* (CFA) (Mahfud dan Ratmono, 2013:64). Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) *loading* harus di atas 0,7 dan (2) nilai *p* signifikan ($<0,05$) (Hair, et al. dalam Mahfud dan Ratmono, 2013:65). Namun dalam beberapa kasus, sering kali syarat *loading factor* di atas 0,7 tidak terpenuhi khususnya untuk kuesioner yang baru dikembangkan. Oleh karena itu, *loading* antara 0,40-0,70 harus tetap dipertimbangkan untuk dipertahankan (Mahfud dan Ratmono, 2013:66). Adapun Pengujian Validitas (*loading factors*) dengan menggunakan smartPLS 4. untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas *Loading Factor*

	Employee engagement(Z)	Kinerja Pegawai (Y)	Budaya Akhlaq (X)
X1.1			0,775
X1.10			0,753
X1.11			0,645
X1.12			0,642
X1.13			0,714
X1.14			0,633
X1.15			0,736
X1.16			0,669
X1.17			0,673
X1.18			0,483
X1.19			0,668
X1.2			0,616
X1.3			0,651
X1.4			0,779
X1.5			0,759
X1.6			0,772
X1.7			0,743
X1.8			0,622
X1.9			0,831
Y1		0,601	
Y10		0,668	
Y11		0,634	
Y3		0,600	
Y4		0,644	
Y5		0,714	
Y6		0,744	
Y7		0,668	
Y8		0,670	
Y9		0,674	
y2		0,644	
z1	0,704		
z2	0,651		
z3	0,619		
z4	0,760		
z5	0,703		
z6	0,791		
z7	0,634		
z8	0,704		

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel 1 hasil pengujian validitas dengan menggunakan SmartPLS 4 terlihat nilai *loading* faktor dari semua item pertanyaan > 0.50 dan *loading* antara > 0,40 tetap dipertimbangkan untuk dipertahankan maka semua item pertanyaan dianggap valid konvergen.



Gambar 2. Inner Model Structural Equation Modelling

Uji Hipotesis

Pengaruh Langsung

Tabel 2. Uji *Path Coefficient* Secara Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Z -> Y	0,257	0,251	0,116	2,211	0,028
X -> Z	0,789	0,797	0,050	15,632	0,000
X -> Y	0,645	0,654	0,101	6,369	0,000

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diambil keputusan analisis dengan pertimbangan dari standar pengambilan keputusan tersebut maka setiap hubungan di antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pada tabel *uji path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara employee engagemen terhadap kinerja pegawai adalah bernilai positif sebesar 0,257. Sementara nilai t-statistics adalah $2,211 > 1,967$ dengan p-value $0,028 > 0,05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa employee engagemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga pada hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini yaitu “employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku” adalah **diterima**

2. Pada tabel uji *path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara penerapan budaya akhlak terhadap employee engagement adalah bernilai positif sebesar 0,789. Sementara nilai t-statistics adalah $15,632 > 1,967$ dengan p-value $0,000 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya akhlak berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement. Sehingga pada hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini yaitu “Penerapan budaya akhlak berpengaruh positif terhadap employee engagement pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku” adalah **diterima**.
3. Pada tabel uji *path coefficient* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara penerapan budaya akhlak terhadap kinerja pegawai adalah bernilai positif sebesar 0,645. Sementara nilai t-statistics adalah $6,369 > 1,967$ dengan p-value $0,000 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya akhlak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga pada hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini yaitu “Penerapan budaya akhlak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku” adalah **diterima**.

Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 3. Uji *Path Coefficient* Secara Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X -> Z -> Y	0,202	0,200	0,093	2,170	0,030

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3 dapat ditarik kesimpulan bahwa pada *table Uji Specific Indirect Effects* dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara penerapan budaya akhlak terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* adalah bernilai positif sebesar 0,202. Sementara nilai t-statistics adalah $2,170 > 1,967$ dengan p-value $0,030 < 0.05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya akhlak terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga pada hipotesis pertama hubungan tidak langsung yang diajukan pada penelitian ini yaitu “penerapan budaya akhlak melalui *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku” adalah **diterima**.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa *Employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. Budaya akhlak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. Budaya akhlak berpengaruh positif terhadap *employee engagement* pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku. Penerapan budaya akhlak melalui *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Maluku.

5. Daftar Pustaka

- Abdulsalam, B. (2023). Pengaruh Penerapan Budaya Organisasi AKHLAK Terhadap Nilai *Employee engagement* PT Dirgantara Indonesia (Universitas Telkom, S1 Digital Public Relations. Bandung.
- Agoes Kamaroellah, Pengantar Budaya Organisasi, (Surabaya: Pustaka Radja, 2014
- Arifin, K. (2023). Analisis Penerapan E-Katalog Terhadap Efektifitas Dan Kepuasan Penyedia Pada Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan (Thesis, Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Work engagement: A handbook of essential theory and research. New York, NY: Psychology Press.
- Budiyanto eko dan Mochamad Mochklas, Kinerja Pegawai Ditinjau dari Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja, (Banten: CV AA Rizky, 2020), hlm. 13.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*.
- Deswanti, A. I., Novitasari, D., Asbari, M., & Purwanto, A. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai: Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 34-40.
- Daga, R. (2019, March). The Influence Of Quality Product To Value Of Customer And Customer Satisfaction Recycle Product In Makassar. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMM 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Dewi Mustika Sari, Implementasi Nilai-Nilai Budaya Organisasi Pada Pegawai di PT Jamkrindo Kantor Cabang Purwokerto (Skripsi), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2021, hlm. 90.
- Dunggio, M. (2013). Semangat dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Eliana Sari, Budaya Organisasi – Membangun Etos Kerja Profesional, (Jakarta: Jayabaya University Press, 2004), hlm. 76.
- Ferrira, M. A. (2022). Analisis dan Peningkatan Kinerja Perusahaan Berstandar BUMN (Studi Kasus di PT X).
- Gallup, A., Gallup, A. M., & Newport, F. (Eds.). (2007). The Gallup Poll: Public Opinion 2005. Rowman & Littlefield.
- Vieira, E. S., & Gomes, J. A. (2009). A comparison of Scopus and Web of Science for a typical university. *Scientometrics*, 81, 587-600.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, *employee engagement*, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.

- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. 205–224). American Psychological Association.
- Fahmi irham, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), hlm. 65.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M., Danks, N.P., Ray, S. (2021). An Introduction to Structural Equation Modeling. In: *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Info BUMN. Diakses melalui situs <https://bumn.go.id/media/news/detail/pos-indonesialaunching-core-values-AKHLAK?lang=en>, pada tanggal 29 November 2022.
- Ilmiyah, R. (2023). *PENGARUH BUDAYA AKHLAK TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Jombang Cempaka Mas)* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). *Employee engagement: A literature review*.
- Kenneth, N. S., Ramsbottom, B. A., Gomez-Roman, N., Marshall, L., Cole, P. A., & White, R. J. (2007). TRRAP and GCN5 are used by c-Myc to activate RNA polymerase III transcription. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 104(38), 14917-14922.
- Letsoin, V. R., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Keterlibatan Pegawai, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja
- Lewiuci, P. G. (2016). Pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada perusahaan keluarga produsen senapan angin. *Agora*, 4(2), 101-107.
- Mangkunegara, A. A. P. (2005). *Evaluasi kerja SDM*. Tiga Serangkai.
- Menpan.go.id., 5 Prioritas Kerja Presiden 2019-2024. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2022. Diakses melalui situs <https://www.menpan.go.id/site/tentang-kami/tentang-kami/5-prioritas-kerja-presiden-2019-2024> pada tanggal 29 November 2022. Pegawai. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 17-34.
- Nandalia, D., & Rizqi, M. A. (2023). Pengaruh Penerapan Core Values AKHLAK Terhadap Produktivitas Pegawai di PT. Pos Indonesia Surabaya. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 259-273.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Noor, N. N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31(1).
- Novia Ruth Silaen, dkk., *Kinerja Pegawai*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021),
- Octaviani, E. (2022). *Pengaruh Servant Leadership dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai PT Jasa Raharja dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi* (Doctoral dissertation, Universitas Lampung).

- Profil Jasa Raharja. Diakses melalui situs <https://www.jasaraharja.co.id/profile/tentangkami> pada tanggal 2 Januari 2024
- Ratnasari, N. S. F. (2023). Pengaruh *Employee engagement*, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid19 (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan) (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Rivai, H. (2003). Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Dimensi Iklim Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.
- Robbins, S. P. (2003). Perilaku organisasi.
- Saputra, A. T., Bagia, I. W., Yulianthini, N. N., & SE, M. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas pegawai terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Sausan, N. S., Nasution, A. M. U., & Sabrina, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Foods Manufacture. *Economics, Business and Management Science Journal*, 1(1), 6-13.
- Sari, L. S. I. (2021). Implementasi Budaya Organisasi “AKHLAK” dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Sarwono, J. (2006). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.
- Sentono, E. (2008). THE IMPLEMENTATION OF TEACHING ENGLISH USING FLASHCARD AT THE FOURTH YEAR STUDENTS OF SD N 1 SENTONO, KLATEN IN 2007/2008 ACADEMIC YEAR (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sipayung, Nasution B, Siregar M. . 2013 Tinjauan yuridis holdingisasi BUMN dalam rangka peningkatan kinerja menurut perspektif hukum perusahaan. *J Hukum Ekonomi*: 8(1).
- Ariningsih, E. P. (2007). Pengaruh Budaya Organisasi pada Kinerja Perusahaan. *SEGMENT: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, (2).
- Shealy, R., & Stout, W. (1993). A model-based standardization approach that separates true bias/DIF from group ability differences and detects test bias/DTF as well as item bias/DIF. *Psychometrika*, 58(2), 159-194.
- Shuck, B., & Wollard, K. (2010). *Employee engagement* and HRD: A seminal review of the foundations. *Human Resource Development Review*, 9(1), 89–110.
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta. Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.
- Towers Perrin. (2003). *Working Today: Understanding What Drives Employee engagement*. Towers Perrin.

- Triguna, I. B. G. Y. (2004). Kecenderungan Perubahan Karakter Orang Bali. Politik kebudayaan dan identitas etnik, 167.
- [UU] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. 2003
- Viantik, R. N. (2023). *Analisis implementasi core values AKHLAK pada kinerja pegawai bsi kcp tasikmalaya ahmad yani* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Waloyo, Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Pemberian Insentif, (Surabaya: Kresna Bima Insan Prima, 2020), hlm. 3. 74
- Wicaksono, B. D., & Rahmawati, S. (2019). Pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai direktorat sistem informasi dan transformasi digital institut pertanian Bogor. Jurnal Manajemen Dan Organisasi, 10(2), 133-146.
- Wirman Syafri dan Alwi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik, (Jatinangor; IPDN Press, 2014), hlm. 72.
- Wiyono, G. (2011). Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 8.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. Journal of Vocational Behavior, 74(3), 235–244.

PENGARUH PENEMPATAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN DI BEKASI

Wastam Wahyu Hidayat

Program Studi Magister Manajemen , Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

*Correspondent Email: wastam.wahyu@dsn.ubharajaya.ac.id.

Article History:

Received: 05-08-2024; Received in Revised: 10-08-2024; Accepted: 02-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2839>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penempatan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan di Bekasi. Penelitian ini dilakukan pada karyawan perusahaan di Bekasi dengan melibatkan sampel sebanyak 55 orang. Alat analisa data yang di gunakan adalah dengan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)-25. Hasil penelitian menunjukan bahwa Penempatan dan Motivasi berpengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap Kinerja pegawai Perusahaan di Bekasi. Hasil R square Menunjukan sebesar 0,885 atau 88,5%, berarti bahwa sebesar 88,5% Kinerja karyawan Perusahaan di Bekasi yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Penempatan dan Motivasi, sedangkan sisanya yaitu 11,5% dapat dijelaskan oleh faktor faktor penyebab lain.

Kata kunci: Penempatan, Motivasi, Kinerja Karyawan

Abstract

This research aims to determine the effect of placement and motivation on employee performance at companies in Bekasi. This research was conducted on company employees in Bekasi involving a sample of 55 people. The data analysis tool used is SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)-25. The research results show that Placement and Motivation have a partial or simultaneous effect on the performance of company employees in Bekasi. The R square results show 0.885 or 88.5%, meaning that 88.5% of the Company's employee performance in Bekasi can be explained using the Placement and Motivation variables, while the remaining 11.5% can be explained by other causal factors.

Keywords: Placement, Motivation, Employee Performance

1. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir kebutuhan mutlak akan sumber daya manusia yang tangguh tidak dapat dipungkiri dalam menghadapi era baru ini, organisasi atau perusahaan akan memenuhi suatu bentuk persaingan yang semakin kompleks dengan variasi, intensitas dan cakupan yang mungkin belum pernah dialami sebelumnya, sehingga organisasi membutuhkan orang-orang yang tangguh, yang sanggup beradaptasi dengan cepat untuk setiap

perubahan yang terjadi, yang sanggup bekerja dengan cara-cara baru melalui kecakapan dan tugas-tugasnya.

Sumber daya terpenting bagi perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat dan kreatifitas mereka pada perusahaan atau organisasi,(Gunawan et al., 2017). Karena itu kinerja organisasi baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah, tidak terlepas dari kinerja individu. Dalam hubungan ini faktor penempatan pegawai/karyawan sebagai sumber daya manusia dalam bidang tugas tertentu dalam organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dapat memotivasi kerja, meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi. Faktor pertimbangan yang tepat dalam penempatan seseorang dalam bidang tugas baik penempatan awal, pemindahan maupun promosi menjadi sangat penting dan menarik untuk dipelajari. Penempatan posisi karyawan masih ada yang tidak sesuai dengan latar belakang kemampuan atau keahlian yang dimiliki dan adanya pengisian jabatan struktural yang tidak sesuai dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki,(Ni Wayan Lasmi et al., 2023),(I Kadek Yogik Dharma Putra, I Wayan Mendra, 2022) Hal itu karena mereka kurang menguasai pekerjaan yang seharusnya di kerjakan oleh karyawan maka terjadi in effisisensi. Faktor motivasi yang seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan dalam sebuah instansi menjadi masalah yang cukup signifikan di perusahaan ini, karena masih banyak karyawan yang bekerja kurang maksimal. Hal ini dapat di lihat dari kegiatan mereka sehari-hari, seperti sering datang terlambat, istirahat dan bekerja tidak sesuai waktu yang telah di tentukan, serta masih ada karyawan yang sering tidak hadir dengan berbagai macam alasan. Itu semua karena kurangnya motivasi untuk menyemangati mereka dalam bekerja. Selanjutnya masalah ini tidak bisa di biarkan begitu saja, karena ini dapat merugikan perusahaan. Penempatan dan Motivasi karyawan merupakan aspek-aspek yang sangat penting bagi tumbuh kembangnya suatu organisasi, karena kedua aspek ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang di hasilkan, yang tentunya berpengaruh terhadap hasil produksi dan keuntungan atau kerugian Perusahaan,(Wardhani et al., 2023). Misalnya dengan penempatan yang tidak tepat, kinerja seseorang tidak akan sesuai dengan harapan manajemen dan tuntutan organisasi, atau kurangnya motivasi dapat menimbulkan beberapa akibat seperti dapat menurunnya semangat kerja, prestasi kerja yang berakibat akan menurunkan produktivitas perusahaan atau organisasi itu sendiri.(Syalimono Siahaan, 2019).

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah penempatan kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penempatan dan motivasi itu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan di Bekasi

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif karena berkaitan dengan objek penelitian yaitu karyawan Perusahaan dalam kurun waktu selama 3 (tiga) bulan dengan mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut. Metode deskriptif Menurut, (Sugiono,2010) rumusan deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih.

Objek penelitian ini adalah karyawan di perusahaan yang berlokasi di Bekasi. Menurut (Umar, 2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih

menjadi anggota sampel. Jumlah Populasi adalah 120 karyawan dengan sample 55 karyawan (Rumus Solvin).

Metodologi penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, akan dihitung menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel penelitian, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 24 pernyataan yang dijawab oleh 55 orang responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen (probabilitas atau $\alpha = 5\%$), derajat kebebasan ($dk = n - 2 = 55 - 2 = 53$), di dapat $r\text{-tabel} = 0,325$, dan $r\text{-hitung} = 0,634$. Jika $r\text{ hitung}$ lebih besar dari $r\text{ tabel}$ dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Uji reliabilitas atau kehandalan menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda bila di lakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Uji reliabilitas try out menggunakan uji statistik cronbach alpha (α) melalui perhitungan SPSS versi 25.0. pada tabel hasil pengujian berikut di ketahui bahwa semua variabel mempunyai alpha di atas 0,6 yang berarti semua variabel dalam penelitian ini dapat di andalkan.

Hasil Regresi dan Korelasi

Tabel 1 Regresi dan Korelasi

	B	Std.dev	t	Sig.
(Constant)	5,092	2,304	2,563	0,004
Penempatan	0,378	0,068	4,882	0,020
Motivasi	0,458	0,087	5,656	0,030
R	0,908 ^a			
Adj. R Square	0,885			
F-Statistics	0,000 ^b			

Dependent Variable: Kinerja

Uji T (Parsial)

Penelitian ini akan melanjutkan pembahasan hasil analisis data bagaimana pengaruh penempatan dan motivasi sebagai variabel bebas (X) dengan kinerja karyawan sebagai variabel (Y) berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan data SPSS 25.

Pengaruh Penempatan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa nilai sigifikan $0.020 < 0.05$, ini menunjukan bahwa penetapan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Perusahaan di Bekasi. Artinya semakin tepat Perusahaan menempatkan karyawannya maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya. Penelitian ini di dukung oleh,(Sahadewa & Rahmawati, 2021), bahwa berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan dari penempatan karyawan terhadap

kinerja karyawan di Handara Golf and Resort Bali. Menurut, (Wardhani et al., 2023), bahwa semakin tepat penempatan kerja dilaksanakan maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Adanya pengaruh positif penempatan terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa proses penempatan yang tepat, seperti memperhatikan prestasi akademik, pengalaman, kesehatan fisik dan mental, status perkawinan, serta usia sebelum menempatkan karyawan pada posisi kerja ada baiknya atasan memperhatikan dari beberapa aspek tersebut sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikan $0.030 < 0.05$, ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Perusahaan di Bekasi. Artinya semakin karyawan termotivasi maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya. Penelitian ini didukung, (Goni et al., 2021), (Saing & Hidayat, 2022) bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank BRI Cabang Tahuna. Sedangkan hasil penelitian, (Yusa & Rananda, 2024), bahwa hasil dari penemuan yang dilakukan dalam penelitiannya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa motivasi memiliki dampak positif dan memberikan hasil yang signifikan atas kinerja karyawan. Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat motivasi kerja, maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan semakin meningkat.

Uji F (simultan)

Pengaruh Penempatan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 1 F-Statistik, menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000^b < 0.05$, ini menunjukkan bahwa penempatan dan motivasi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Perusahaan di Bekasi. Artinya semakin baik penempatan karyawan dan semakin baik karyawan termotivasi maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya. Penelitian ini didukung, (Jovina & Fatyandri, 2023), bahwa hasil analisis data uji simultan menunjukkan bahwa penempatan dan motivasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Tuban.

Uji koefisien Determinasi Ganda (R^2)

Nilai koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependen* atau kinerja karyawan adalah menunjukkan angka R square sebesar 0,885 atau 88,5%. Angka ini berarti bahwa sebesar 88,5% Kinerja karyawan pada PT. Multi Kimia Intipelangi yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Penempatan dan Motivasi, sedangkan sisanya yaitu 11,5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lain.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel penempatan kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan di Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian menyarankan agar penempatan dan motivasi harus diimplementasikan dalam manajemen perusahaan dengan baik dan benar karena kedua variabel

tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan perusahaan di Bekasi. Sehingga dengan mengimplementasikan kedua variabel tersebut akan memberikan pengaruh yang positif dalam berbagai hal yang ada di perusahaan tersebut dan semua aspek yang terlibat dalam organisasi ini akan mendapatkan keuntungan yang memuaskan.

5. Ucapan Terima Kasih

Saya Dr.Wastam Wahyu Hidayat, Dosen Tetap Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Program Studi Magister Manajemen, Mengucapkan banyak terimakasih kepada JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting), yang telah memeberikan kesempatan kepada saya untuk mempublikasikan karya penelitian, semoga Tim JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting) semakin solid dan sukses. Amien..YRA.

6. Daftar Pustaka

- Goni, H. G., Manoppo, W., & Rogahang, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tahuna. *Productivity*, 2(4), 330–335.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/35047>
- Gunawan, W., Musadieg, M. Al, & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Penempatan Terhadap Motivasi dan Kinerja (Studi pada Karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1), 183–189.
- I Kadek Yogik Dharma Putra, I Wayan Mendra, T. I. S. H. (2022). Pengaruh Rekrutmen dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Eden Hotel Kuta Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 51–70.
- Jovina, J., & Fatyandri, A. N. (2023). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur Di Batam. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(3), 183. <https://doi.org/10.19184/bisma.v17i3.43545>
- Ni Wayan Lasmi, Kadek Wulandari Laksmi P, & I Putu Gede Sulaksana Adi Putra. (2023). Penempatan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai UPTD PAL Provinsi Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1), 62–68.
<https://doi.org/10.23887/bjm.v9i1.58303>
- Sahadewa, I. G. A., & Rahmawati, P. I. (2021). Pengaruh Penempatan Karyawan Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pada Handara Golf and Resort Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(1), 10–20.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v4i1.29451>
- Saing, B., & Hidayat, W. W. (2022). Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Penempatan dan Motivasi pada PT. Multi Kimia Inti Pelangi. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 118. <https://doi.org/10.35914/jemma.v5i2.1133>
- Sugiono, 2010, Metodologi Penelitian, Jakarta : Salemba Empat
- Syalimono Siahaan, S. B. (2019). Pengaruh Penempatan Pegawai, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.

Umar, 2012, Manajemen Produksi, Jakarta : Salemba Empat

Wardhani, D. P., Annisa, N. N., & Dwi Elfarina, D. (2023). Pengaruh Penempatan dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Ej International Eyelashes. *Valid Jurnal Ilmiah*, 20(2), 133–140.

Yusa, V. De, & Rananda, A. (2024). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Education Journal : Journal Educational Research and Development*, 3(2), 19–24.
<https://doi.org/10.31537/ej.v3i1.138>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH KREDIT PADA BANK DANAMON SULAMPUA

Chiau Winarto¹, Rosnaini Daga^{2*}, Abdul Samad³

^{1, 2, 3} Institut Bisnis & Keuangan Nitro

*Correspondent Email: rosnaini.daga@gmail.com

Article History:

Received: 10-06-2024; Received in Revised: 20-07-2024; Accepted: 02-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2891>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah kredit pada Bank Danamon Sulampua. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Smart PLS 4.10 dalam proses pengolahan data selama periode penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Danamon Sulampua dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel purposive sampling. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Path, Uji Goodness-of Fit Test dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua, 2) Harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua, 3) Biaya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua, 4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua, 5) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua, 6) Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua, 7) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua, 8) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua, 9) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua, dan 10) Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Biaya, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Abstract

This research aims to determine and analyze the influence of service quality, prices and costs on loyalty through credit customer satisfaction at Bank Danamon Sulampua. This research uses a quantitative descriptive method using the Smart PLS 4.10 application in the data processing process during the research period. The population in this study were Bank Danamon Sulampua customers

and the sample in this study used a purposive sampling method. The analysis method in this research uses Path Analysis, Goodness-of-Fit Test and Hypothesis Testing. The results of this research show that partially 1) Service quality has a positive and significant effect on Bank Danamon Sulampua customer loyalty, 2) Price has a positive but not significant effect on Bank Danamon Sulampua customer loyalty, 3) Cost has a positive but not significant effect on Bank Danamon customer loyalty Sulampua, 4) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Danamon Sulampua, 5) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Danamon Sulampua, 6) Costs have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Danamon Sulampua, 7) Customer satisfaction has an effect positive and significant influence on Bank Danamon Sulampua customer loyalty, 8) Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty through Bank Danamon Sulampua customer satisfaction, 9) Price has a positive and significant influence on customer loyalty through Bank Danamon Sulampua customer satisfaction, and 10) Costs have an influence positive and significant towards customer loyalty through Bank Danamon Sulampua customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price, Costs, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

1. Pendahuluan

Dunia perbankan saat ini menjadi salah satu industri bisnis yang sangat kompetitif yang mana dibangun atas dasar kepercayaan nasabah dan sangat di perlukan dalam aktifitas perekonomian nasional. Seperti di ketahui masyarakat, “Bank” di kenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Selain itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Kasmir (2008:11) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Jasa yang ditawarkan bank selain tempat menyimpan dana yang berlebih dari masyarakat adalah sebagai penyalur dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Penyaluran dana ini dapat dihimpun kedalam bentuk pinjaman atau kredit.

Perkreditan merupakan salah satu aktivitas perbankan yang menjadi penghasilan terbesar bagi lembaga perbankan yang apabila diamati maka, sisi pendapatan terbesar bank adalah pendapatan bunga dan provisi dari pemberian kredit kepada debitur.

Kredit merupakan salah satu kegiatan Bank yang diutamakan. Peranan Bank sebagai lembaga keuangan tidak pernah lepas dari masalah kredit. Besarnya jumlah kredit yang di salurkan akan menentukan keuntungan Bank, oleh karena itu kredit harus dilakukan sebaik-baiknya agar tidak terjadi kredit macet. Menurut Suhardjono (2003:23) ada beberapa jenis kredit yang ada di Bank umum antara lain kredit konsumtif, kredit modal kerja dan kredit investasi yang masing-masing sudah diklasifikasikan menurut fungsi dan tujuan penggunaannya. Kredit konsumtif yaitu kredit yang dipergunakan untuk pembelian barang tertentu bukan keperluan usaha (aktivitas produktif) melainkan untuk pemakaian (konsumsi) dan merupakan pinjaman yang bersifat nonrevolving.

Jenis kredit konsumtif misalnya Kredit pemilikan rumah, Kredit pemilikan kendaraan, Kartu kredit (*credit card*) Kredit konsumtif lainnya. Kredit Modal Kerja adalah kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya atau merupakan

kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Adapun Kredit Investasi adalah kredit yang didapatkan baik buat kepentingan penambahan modal fungsi mengadakan rehabilitasi, perluasan usaha atau bisnis dan buat membangun satu proyek baru. Dengan kata lain, kredit investasi yaitu kredit yang dipakai buat membiayai barang modal perusahaan yang berjangka waktu menengah dan panjang.

Berikut tabel nasabah kreditur Bank Danamon Sulampua dalam satu tahun terakhir.

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Kredit Konsumtif Bank Danamon Sulampua

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Desember 2022	244.000
2	Januari 2023	244.000
3	Februari 2023	246.000
4	Maret 2023	248.000
5	April 2023	248.000
6	Mei 2023	254.000
7	Juni 2023	260.000
8	Juli 2023	269.000
9	Agustus 2023	280.000
10	September 2023	285.000
11	Oktober 2023	294.000
12	November 2023	303.000
13	Desember 2023	313.000

Sumber : Bank Danamon Sulampua (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat perkembangan Nasabah Bank Danamon Sulampua selama satu tahun, Desember 2022 dan Januari 2023 jumlah nasabah tetap sama atau tidak ada peningkatan 244.000 Nasabah, Begitupun pada Bulan Maret dan April 2023 jumlah Nasabah juga tetap sama atau tidak ada peningkatan yaitu sebesar 248.000. Selanjutnya terjadi peningkatan Nasabah Setiap Bulan hingga Bulan Desember 2023 jumlah Nasabah Bank Danamon Sulampua sebesar 313.000 Nasabah.

Tabel 2. Data Jumlah Nasabah Kredit Modal Kerja Bank Danamon Sulampua

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Desember 2022	798.000
2	Desember 2023	806.000

Sumber : Bank Danamon Sulampua (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah Modal Kerja Bank Danamon bahwa dilihat bahwa pada per Desember 2022 sebesar 798.000, dan pada Desember 2023 sebesar 806.000, berarti terjadi peningkatan Nasabah. Bagi Bank, Kredit mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan dari pembelian fasilitas kredit dengan memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada debitur. Namun jika dilihat dari fungsinya, kredit mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Para pengusaha menikmati kredit dari

bank untuk memperluas/memperketat usahanya, baik untuk peningkatan produksi, perdagangan, maupun usaha-usaha rehabilitasi ataupun usaha peningkatan produktivitas secara menyeluruh. Pengusaha yang memperoleh kredit tentu saja berusaha meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti meningkatkan profit. Dengan pendapatan yang terus meningkat, berarti pendapatan negara melalui pajak juga akan meningkat, penghasilan devisa bertambah, dan penggunaan devisa untuk urusan konsumsi berkurang, jadi, langsung atau tidak, melalui kredit pendapatan nasional akan bertambah.

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk kedepannya atau mungkin ada beberapa hal yang harus dirubah atau dikembangkan karena pelanggan merasa kurang puas bahkan tidak puas dan dirugikan. Jika nasabah merasa tidak puas pastinya nasabah tidak akan kembali lagi dan bisa mengeluhkan rasa ketidakpuasannya terhadap perusahaan tersebut kepada nasabah lain. Hal ini akan menjadi ancaman terhadap perusahaan tersebut. Menurut Widodo dalam Wedarini (2012:28) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Danamon Sulampua.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini bersifat survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Kredit pada Bank Danamon Sulampua.

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh nasabah Bank Danamon sekitar 330.000 Nasabah per Desember 2023. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Secara matematis, rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Keterangan :

n = adalah jumlah sampel yang dicari

N = adalah jumlah populasi

e = adalah margin eror yang ditoleransi.

$$\begin{aligned} n &= \frac{330.000}{(1 + (330.000 \times 0.1^2))} \\ n &= 330.000 / (1 + 330.000 \times 0,01) \\ n &= 330.000 / (1 + 3.300) \\ n &= 99,969 \end{aligned}$$

Jadi Sampel dalam penelitian ini sebesar 99,969 atau dibulatkan menjadi 100 sampel nasabah Bank Danamon Cabang Makassar Sulampua.

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistic inferensial melalui analisis strukctural eguition model (SEM) dengan Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Software yang digunakan untuk analisis SEM PLS adalah program SmartPLS 4.0 *for windows*.

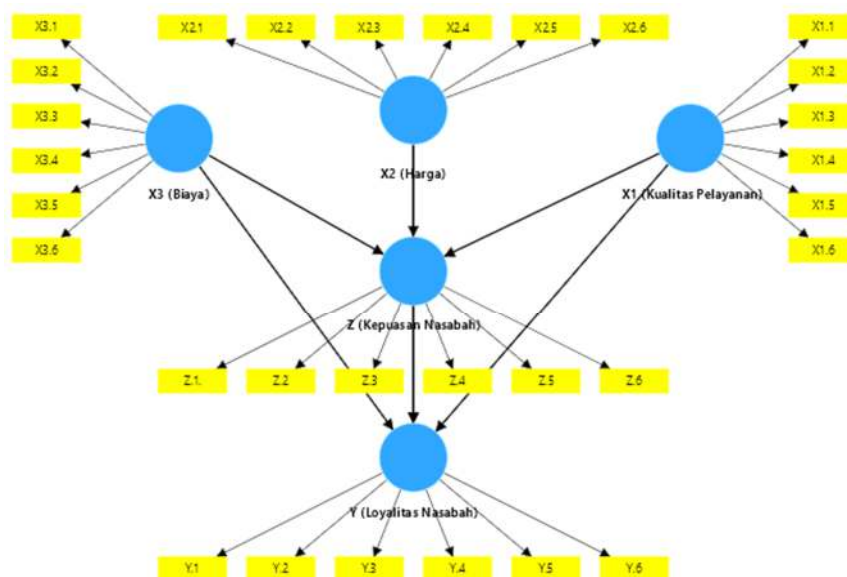
3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan (X_1) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 56,3%. Variabel harga (X_2) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 65,6%. Variabel kepuasan biaya (X^3) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 68,7%. Variabel kepuasan nasabah (Z) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 57,6%. Variabel loyalitas nasabah (Y) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 52,6%.

Analisis SEM-PLS

Dalam analisis data Structural Equation Modelling-Partial Least Structural (SEM-PLS) dengan menggunakan Software SmartPLS versi 4. Tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model yaitu Pengukuran Model (Outer Model) dan Pengujian Model Struktural (Inner Model).



Gambar 1. *Outer Model Struktural Equation Modelling*

Standar yang ditentukan pada model ini mengspesifikasikan hubungan antar variabel laten beserta indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Convergent validity merupakan bagian dari *measurement model* (model pengukuran) yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model* sedangkan dalam *covariance-based SEM* disebut *confirmatory factor analysis* (CFA) (Mahfud dan Ratmono, 2013:64). Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) *loading* harus di atas 0,7 dan (2) nilai *p* signifikan ($<0,05$) (Hair, et al. dalam Mahfud dan Ratmono, 2013:65).

Tabel 3. Uji Validitas *Loading Factor*

Variabel	Kualitas Pelayanan	Harga	Biaya	Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah
X1_1	0,923				
X1_2	0,889				
X1_3	0,923				
X1_4	0,926				
X1_5	0,883				
X1_6	0,906				
X2_1		0,876			
X2_2		0,905			
X2_3		0,880			
X2_4		0,902			
X2_5		0,875			
X2_6		0,878			
X3_1			0,874		
X3_2			0,919		
X3_3			0,938		
X3_4			0,912		
X3_5			0,895		
X3_6			0,829		
Z1_1				0,937	
Z1_2				0,907	
Z1_3				0,838	
Z1_4				0,929	
Z1_5				0,920	
Z1_6				0,922	
Y1_1					0,922
Y1_2					0,937
Y1_3					0,925
Y1_4					0,864
Y1_5					0,833
Y1_6					0,911

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan dari keseluruhan data tabel 3 di atas item pernyataan bernilai ≥ 0.70 dan dinyatakan sangat valid. Dapat disimpulkan bahwa semua indicator sudah valid dalam mengukur masing-masing variabel latennya.

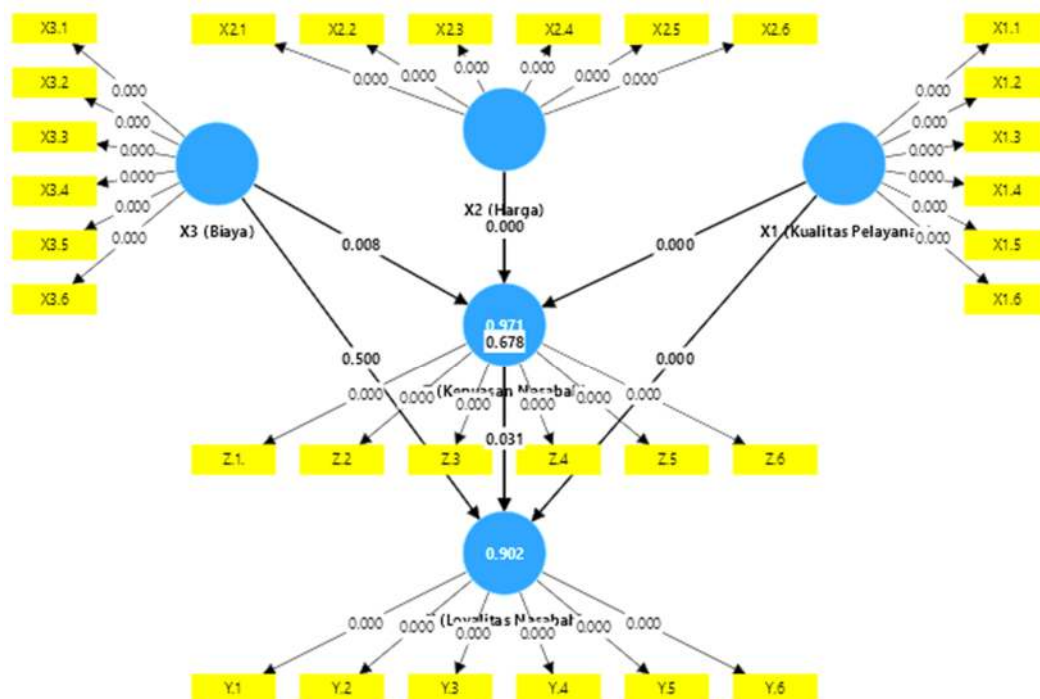
Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk model penelitian yang diajukan berdasarkan *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* yang diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut

Tabel 4. Nilai *Cross Loadings*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1 (Kualitas Pelayanan)	0,958	0,958	0,966	0,825
X2 (Harga)	0,946	0,950	0,956	0,785
X3 (Biaya)	0,950	0,950	0,960	0,801
Y (Loyalitas Nasabah)	0,952	0,957	0,962	0,809
Z (Kepuasan Nasabah)	0,958	0,959	0,966	0,827

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel pengujian reliabilitas berdasarkan *Composite Reliability*, variabel kualitas pelayanan (X1) dengan *composite reliability* 0,958, variabel harga (X2) dengan nilai *composite reliability* 0.946, variable biaya (X3) dengan *composite reliability* 0,950, kepuasan kerja (Z) dengan nilai *composite reliability* 0.952, variabel loyalitas nasabah (Y) dengan nilai *composite reliability* 0.958.



Gambar 2. Inner Model Structural Equation Modelling

Uji R-Square

Pengujian R-square (R^2) merupakan cara untuk mengukur tingkat kebaikan suatu model struktural. Nilai R-square (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Kriteria besarnya nilai R-square sebesar 0,75 dapat dikatakan bahwa model kuat, nilai R-square sebesar 0,50 maka dikatakan model cukup moderat, dan jika nilai R-square sebesar 0,25 model lemah (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut adalah rangkuman hasil uji statistik model struktural untuk menjawab hipotesis penelitian:.

Tabel 5 Uji R Square

	R-square	R-square adjusted
Y	0.902	0.898
Z	0.971	0.970

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan uji determinasi untuk model penelitian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R-Square* untuk struktur jalur pertama diperoleh hasil sebesar 0.902 dan jalur kedua dan nilai *Adjusted R-Square* untuk struktur jalur kedua adalah 0.971. Dari standar keputusan yang telah ditentukan sebelumnya maka nilai *adjusted r-square* untuk jalur model pertama masuk dalam klasifikasi nilai determinasi yang moderat ($0,902 > 0,30$). Sedangkan untuk jalur model kedua masuk dalam klasifikasi nilai determinasi yang kuat ($0,971 > 0,30$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen (kualitas pelayanan, harga , biaya dan loyalitas nasabah) dalam struktur jalur pertama penelitian ini mampu dikatakan sangat kuat. Menjelaskan variabel endogen (kualitas pelayanan, harga , biaya dan kepuasan nasabah) sebesar $0.971 > 0,30$ dapat pula dikatakan sangat kuat

Uji Hipotesis

Pengaruh Langsung

Tabel 6. Uji *Path Coefficient* Secara Langsung

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 (Kualitas Pelayanan) -> Y (Loyalitas Nasabah)	1.588	1.591	0.231	6.867	0.000
X1 (Kualitas Pelayanan) -> Z (Kepuasan Nasabah)	0.680	0.674	0.048	14.177	0.000
X2 (Harga) -> Y (Loyalitas Nasabah)	-0.109	-0.081	0.264	0.415	0.678
X2 (Harga) -> Z (Kepuasan Nasabah)	0.568	0.570	0.112	5.085	0.000
X3 (Biaya) -> Y (Loyalitas Nasabah)	0.125	0.108	0.186	0.674	0.500
X3 (Biaya) -> Z (Kepuasan Nasabah)	-0.260	-0.256	0.098	2.648	0.008
Z (Kepuasan Nasabah) -> Y (Loyalitas Nasabah)	-0.675	-0.690	0.314	2.153	0.031

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diambil keputusan analisis dengan pertimbangan bahwa jika *p-value* < 0.05 atau nilai *t-statistics* $> 1,667$ maka dinyatakan berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Sementara sebaliknya, jika *p-*

$value > 0.05$ atau nilai t -statistics $< 1,667$ maka dinyatakan tidak berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Dari standar pengambilan keputusan tersebut maka setiap hubungan di antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $6.867 > 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **diterima**.
2. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara harga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $0.415 < 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,678. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **ditolak**.
3. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara biaya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $0.674 < 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,500. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa biaya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **ditolak**.
4. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $14.177 > 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **diterima**.
5. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $5.085 > 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **diterima**.
6. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara biaya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics $2.648 > 1,667$. Sementara nilai t -statistics adalah 0,008. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **diterima**.
7. Pada tabel uji path coefficient dan nilai signifikansi tersebut di atas menunjukkan bahwa nilai *original sample* untuk hubungan antara kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah bernilai positif dengan nilai statistics

2.153 > 1,667. Sementara nilai *t-statistics* adalah 0,081. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua adalah **diterima**.

Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 7. Uji *Path Coefficient* Secara Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Z -> Y	-0.459	-0.460	0.206	2.231	0.059
X2 -> Z -> Y	0.175	0.188	0.128	2.270	0.026
X3 -> Z -> Y	-0.383	-0.408	0.227	2.686	0.042

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 7, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Hasil pengujian hipotesis pada hubungan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua menunjukkan nilai koefisien jalur positif dan signifikan dikarenakan memiliki nilai statistics 2.231 > 1,667 dan nilai P Values 0,059 < 0,005. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat **diterima**, karena adanya variabel intervening yaitu kepuasan nasabah yang mempengaruhi antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah dapat **diterima**.
2. Pengaruh harga terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Hasil pengujian hipotesis pada hubungan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua menunjukkan nilai koefisien jalur positif dan signifikan dikarenakan memiliki nilai statistics 2.270 > 1,667 dan nilai P Values 0,026 < 0,005. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat **diterima**, karena adanya variabel intervening yaitu kepuasan nasabah yang mempengaruhi antara harga dan loyalitas nasabah dapat **diterima**.
3. Pengaruh biaya terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Hasil pengujian hipotesis pada hubungan biaya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua menunjukkan nilai koefisien jalur positif dan signifikan dikarenakan memiliki nilai statistics 2.686 > 1,667 dan nilai P Values 0,042 < 0,005. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan dapat **diterima**, karena adanya variabel intervening yaitu kepuasan nasabah yang mempengaruhi antara biaya dan loyalitas nasabah dapat **diterima**.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua. Harga
JEMMA, Volume 7 Nomor 2, September-2024 | 193

berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua. Biaya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Sulampua. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua. Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Danamon Sulampua.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan bagi pihak Bank Danamon kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan dijaga sesuai dengan prosedur yang ada pada Bank Danamon Sulampua. Perlu perhatian khusus pada penerapan harga dan biaya karena tingkat loyalitas nasabah tidak mempehatikan faktor harga dan biaya melainkan factor lain salah satunya pelayanan.

5. Daftar Pustaka

- Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, Jurnal Ekonomi Volume 7, No.2, November, 2016
- Adi, Albertus Ferry Rostya., & Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Diponegoro Business Review*, 1(1), p. 1-9.
- Al-Ghifari, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421-434.
- Agrosamdhyo, R. (2021). Bauran Pemasaran Untuk Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BPRS Fajar Sejahtera. *Widya Balina*, 6(2), 240 - 245.
- Dewi, Cokordo Istri Agung Krisna., & Sudiartha, I. Gede Merta. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), p. 4539-4569.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 182. 20 James G.
- Familiar, Kukuh., & Maftukhah, Ida. 2015. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal*, 4(4), p. 348-354.

Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Yogyakarta: Bayumedia

Kuswanto, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14(2).

Mohammad, M., Firman, A., & Murfat, M. Z. (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 218-224.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Philip Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12, (Jakarta : Erlangga, 2017), hal. 196

Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 19(1), 1092-1099.

Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.

Siangka, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4 (2), 555-562.

Sasongko, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah Jatim, Tbk Pada Kantor Kas Samsat Manyar Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI PDAM TIRTA REMU SORONG PAPUA BARAT

Bambang Sunatar^{1,a}, Andi Ahriani^{2,b}

^{1, 2}, Institut Agama Islam Negeri Sorong Papua Barat Daya

^{a, b}, Email: bambangsunatar1980@gmail.com, andiahriani84@gmail.com,

*Correspondent Email: bambangsunatar1980@gmail.com

Article History:

Received: 05-08-2024; Received in Revised: 03-09-2024; Accepted: 19-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2927>

Abstrak

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting di dalam organisasi karena sumber daya manusia memiliki peran kunci dalam menentukan kelancaran kegiatan organisasi dan keberlangsungan hidup organisasi. Perubahan lingkungan yang semakin mengglobal menuntut pihak organisasi untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, perubahan lingkungan yang terjadi ini mengarah pada pentingnya sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan bersaing bagi organisasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi, pendidikan terhadap komitmen organisasi, dan mengetahui hasil pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi, pendidikan, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja pada PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat. Teknik sampling adalah Slovin, sehingga di peroleh sebanyak 93 responden karyawan yang bekerja pada PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat. Teknik analisis penelitian adalah Analisis PLS-SEM. Sehingga diperoleh hasil bahwa lingkungan kerja, budaya organisasi Pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. budaya organisasi, Pendidikan, komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. secara tidak langsung lingkungan kerja, budaya organisasi, dan pendidikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi secara positif dan signifikan

Kata kunci: kinerja karyawan, budaya organisasi, Pendidikan, lingkungan kerja, komitmen organisasi

Abstract

Human resources are a very important element in an organization because human resources have a key role in determining the smooth running of organizational activities and the sustainability of the organization. Increasingly global environmental changes require organizations to have quality human resources, these environmental changes lead to the importance of human resources as a source of competitive advantage for organizations. The purpose of this study was to determine the

results of the influence of the work environment, organizational culture, education on organizational commitment, and to determine the results of the influence of the work environment, organizational culture, education, organizational commitment on employee performance. This study was conducted on employees working at PDAM Tirta Remu Sorong, West Papua. The sampling technique was Slovin, so that 93 employee respondents were obtained who worked at PDAM Tirta Remu Sorong, West Papua. The research analysis technique was PLS-SEM Analysis. So that the results obtained were that the work environment, organizational culture, education had a positive influence on organizational commitment. organizational culture, education, organizational commitment had a positive influence on employee performance, while the work environment did not affect employee performance. indirectly the work environment, organizational culture, and education on employee performance through organizational commitment positively and significantly

Keywords: *employee performance, organizational culture, education, work environment, organizational commitment*

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting di dalam organisasi karena sumber daya manusia memiliki peran kunci dalam menentukan kelancaran kegiatan organisasi dan keberlangsungan hidup organisasi. Perubahan lingkungan yang semakin mengglobal menuntut pihak organisasi untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, perubahan lingkungan yang terjadi ini mengarah pada pentingnya sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan bersaing bagi organisasi. Sumber daya manusia dituntut memiliki kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan yang senantiasa. Setiap organisasi akan berusaha untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai dan memberikan kontribusi dalam keuntungan atau profit, yang nantinya dapat menentukan masa depan organisasi (Nuraini, 2021).

Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai (Mathis dan Jackson, 2012). Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai maka akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi, namun jika kinerja pegawai menurun maka dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Remu Sorong Papua Barat berperan besar dalam penyediaan air bersih. Dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat maka semakin banyak pula masyarakat yang memerlukan fasilitas air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Remu Sorong Papua Barat. Berdasarkan pengamatan penulis dari kenyataan dan juga banyaknya keluhan masyarakat di media massa yang ditujukan ke PDAM, ternyata kualitas pelayanan dari perusahaan ini masih kurang memuaskan. Hal ini berdasarkan banyaknya kritik maupun keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung seperti kelambatan dalam menangani masalah, diskriminasi, kurangnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat, dan lain sebagainya. Belum maksimalnya pelayanan itu tentu tidak lepas dari faktor lingkungan kerja, budaya organisasi, pendidikan, komitmen organisasi dan kinerja karyawan serta faktor-faktor yang lain.

Fenomena yang terjadi saat ini di PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat yaitu banyaknya karyawan yang masih belum maksimal bekerja sesuai dengan job yang telah di

tentukan oleh perusahaan kepada masing-masing karyawan, seperti halnya dalam penagihan rekening masih terdapat banyak tunggakan yang tidak tertagih hal ini akibat dari kelalaian dan kurang disiplin pegawai penagihan dalam menjalankan pekerjaannya, bahkan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, serta masih kurangnya pelatihan kerja yang diberikan perusahaan terhadap pegawai yang sesuai dengan job pegawai tersebut. Pada bagian penceking meter, pegawai kurang teliti dalam membaca angka meter pelanggan sehingga sering menimbulkan kerugian bagi perusahaan ataupun pelanggan, kesalahan seperti ini sangat merugikan perusahaan maupun pelanggan PDAM sendiri, hal ini bisa diminimalisir dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan tersebut dalam hal pencekingan meter pelanggan yang baik serta adanya dorongan lingkungan kerja dan budaya organisasi dari perusahaan.

Mencapai kinerja karyawan yang baik perlu didukung dengan komitmen organisasi. Dimana komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Komitmen organisasional adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Luthans, 2012).

Dalam meningkatkan kinerja karyawan dan komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, seperti lingkungan kerja, budaya organisasi dan pendidikan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada pada lingkungan atau lingkup kerja suatu individu baik dari segi lokasi, rekan kerja, sarana dan prasarana yang dapat memenuhi seluruh kegiatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Kasmir (2016), lingkungan kerja merupakan sarana dan prasarana atau kondisi pada sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

Budaya organisasi merupakan cara menganalisis, berperasaan dan bereaksi berdasarkan aturan - aturan yang ada dalam perusahaan atau yang ada pada bagian-bagian perusahaan. budaya organisasi juga merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara para karyawan berperilaku. Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan budaya organisasi dalam penelitian ini adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi (Robins, 2014).

Menurut Shuhong dalam Astuty et al (2022) pendidikan adalah salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas SDM. Peningkatan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan sangat diperlukan guna memperbaiki kualitas pendidikan. Sebaliknya, terlepas dari gaya kepemimpinan, jika pengawas melibatkan pekerja dalam kegiatan pengambilan keputusan, para pekerja yang lebih berpendidikan akan menjadi lebih berkomitmen pada organisasi dan kecil kemungkinannya untuk pergi.

Dasar dalam penelitian ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang meneliti tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian tersebut ditunjukkan dengan penelitian Charli (2020) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara human relation terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh

terhadap kinerja karyawan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. Serta terdapat (a). Pengaruh secara langsung antara human relation terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*, (b). Terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* dan, (c). Terdapat pengaruh langsung antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervenig*. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya human *relation*, lingkungan kerja, budaya organisasi dan didukung oleh komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

Penelitian Astuty et al (2022) menunjukkan akuntabilitas, motivasi dan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi. Penelitian Adam et al (2020), menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan komitmen organisasi terbukti menjadi mediator dalam hubungan tersebut. Organisasi harus mengembangkan budaya dan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian Soomro & Shah (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Orientasi kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh komitmen organisasi, sedangkan budaya organisasi dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Di sisi lain, orientasi kewirausahaan memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung berdasarkan jawaban responden menggunakan *kuesioner* dengan responden yang merupakan karyawan PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat. Hasil kuesioner kemudian ditabulasikan berdasarkan jawaban yang diperoleh. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan matematis dengan menggunakan rumus statistik berdasarkan variabelnya untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu PPengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat sebanyak 127 orang. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Sovin. Secara matematis, rumus slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+(N \times e^2))}$$

Keterangan :

n = adalah jumlah sampel yang dicari

N = adalah jumlah populasi

e = adalah margin eror yang ditoleransi.

$$n = \frac{127}{(1+ (127 \times 0,5^2))}$$

$$n = 92,70$$

Jadi Sampel dalam penelitian ini sebesar 92,70 atau dibulatkan menjadi 93 sampel karyawan pada PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat.

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistic inferensial melalui analisis dengan *Partial Least Square* untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Software yang digunakan untuk analisis adalah program SmartPLS 3.0 *for windows*.

3. Hasil dan Pembahasan

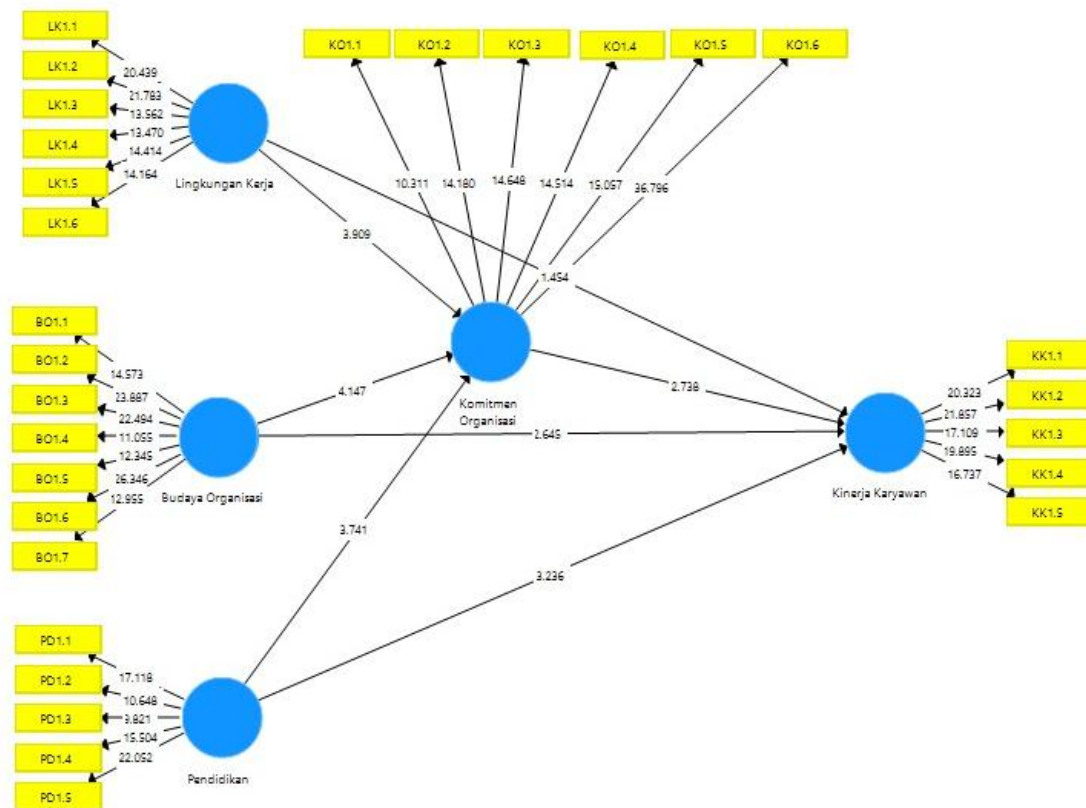
Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai lingkungan kerja, budaya organisasi, pendidikan, komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Variabel lingkungan kerja (X_1) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,78. Variabel budaya organisasi (X_2) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,77. Variabel pendidikan (X^3) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,87. Variabel komitmen organisasi (Z) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,99. Variabel kinerja karyawan (Y) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,91.

Analisis *Partial Least Square*

Analisis *Partial Least Square* dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan Software SmartPls versi 3.0. menurut Ghozali (2015) secara umum evaluasi model dalam analisis *Partial Least Square* yaitu evaluasi pengukuran model (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler dalam Jogiyanto dan Abdillah 2009). sedangkan *model struktural* (*inner model*) merupakan *model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses bootstrapping, parameter uji T-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi. Model struktural (inner model) dievaluasi dengan*

melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai R^2 untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran Stone-Geisser Q -square test (Stone, 1974; Geisser, 1975 dalam Kalnadi 2013).



Gambar 1. *Outer Model Struktur Equation Modelling*

Standar yang ditentukan pada model ini mengspesifikasikan hubungan antar variabel laten beserta indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Tabel 1. Uji Validitas *Loading Factor*

	Budaya Organisasi	Kinerja Karyawan	Komitmen Organisasi	Lingkungan Kerja	Pendidikan
BO1.1	0.739				
BO1.2	0.814				
BO1.3	0.808				
BO1.4	0.738				
BO1.5	0.727				
BO1.6	0.849				
BO1.7	0.763				
KK1.1		0.805			
KK1.2		0.819			
KK1.3		0.789			
KK1.4		0.802			

	Budaya Organisasi	Kinerja Karyawan	Komitmen Organisasi	Lingkungan Kerja	Pendidikan
KK1.5		0.753			
KO1.1			0.770		
KO1.2			0.764		
KO1.3			0.733		
KO1.4			0.766		
KO1.5			0.795		
KO1.6			0.896		
LK1.1				0.814	
LK1.2				0.772	
LK1.3				0.734	
LK1.4				0.745	
LK1.5				0.736	
LK1.6				0.740	
PD1.1					0.802
PD1.2					0.721
PD1.3					0.723
PD1.4					0.771
PD1.5					0.815

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan dari keseluruhan data tabel 1 di atas item pernyataan bernilai ≥ 0.70 dan dinyatakan sangat valid. Dapat disimpulkan bahwa semua indicator sudah valid dalam mengukur masing-masing variabel latennya.

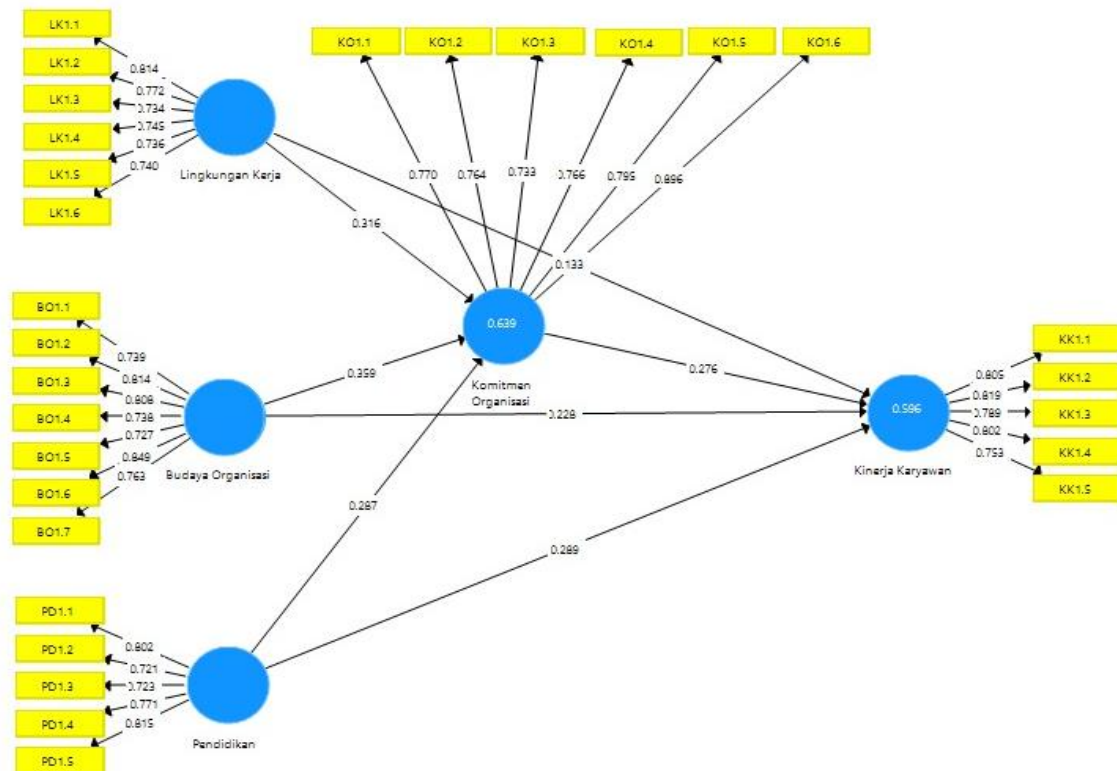
Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk model penelitian yang diajukan berdasarkan *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* yang diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut

Tabel 2. Nilai *Cross Loadings*

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)
X1 (Lingkungan Kerja)	0,851	0,890	0,574
X2 (Budaya Organisasi)	0,891	0,914	0,605
X3 (Pendidikan)	0,827	0,877	0,589
Y (Kinerja Karyawan)	0,854	0,895	0,630
Z (Komitmen Organisasi)	0,878	0,908	0,623

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel pengujian reliabilitas berdasarkan *Composite Reliability*, variabel lingkungan kerja (X1) dengan *composite reliability* 0,890, variabel budaya organisasi (X2) dengan nilai *composite reliability* 0.914, variabel pendidikan (X3) dengan *composite reliability* 0,877, komitmen organisasi (Z) dengan nilai *composite reliability* 0.878, variabel kinerja karyawan (Y) dengan nilai *composite reliability* 0.895.



Gambar 2. Inner Model Structural Equation Modelling

Uji R-Square

Pengujian R-square (R^2) merupakan cara untuk mengukur tingkat kebaikan suatu model struktural. Nilai Rsquare (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Kriteria besarnya nilai R-square sebesar 0,75 dapat dikatakan bahwa model kuat, nilai R-square sebesar 0,50 maka dikatakan model cukup moderat, dan jika nilai R-square sebesar 0,25 model lemah (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut adalah rangkuman hasil uji statistik model struktural untuk menjawab hipotesis penelitian :

Tabel 5 Uji R Square

	R-square	R-square adjusted
Kinerja Karyawan	0.614	0.596
Komitmen Organisasi	0.651	0.639

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan nilai *R Square* pada model Intensitas Keinginan Berhenti Bekerja diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.596. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Pendidikan, dan Komitmen Organisasi menjelaskan variable Kinerja Karyawan sebesar 59.6% sedangkan sisahnya yaitu 40.4% dijelaskan oleh variable yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pada persamaan kedua yaitu Komitmen Organisasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.639. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Pendidikan mampu menjelaskan variable Komitmen Organisasi sebesar 63.9% sedangkan sisahnya yaitu 36.1% dijelaskan oleh variable yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Hipotesis

Pengaruh Langsung

Tabel 3. Uji *Path Coefficient* Secara Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Budaya Organisasi -> Kinerja Karyawan	0.228	0.232	0.086	2.645	0.008
Budaya Organisasi -> Komitmen Organisasi	0.359	0.359	0.087	4.147	0.000
Komitmen Organisasi -> Kinerja Karyawan	0.276	0.283	0.101	2.738	0.006
Lingkungan Kerja -> Kinerja Karyawan	0.133	0.131	0.091	1.454	0.147
Lingkungan Kerja -> Komitmen Organisasi	0.316	0.319	0.081	3.909	0.000
Pendidikan -> Kinerja Karyawan	0.289	0.283	0.089	3.236	0.001
Pendidikan -> Komitmen Organisasi	0.287	0.282	0.077	3.741	0.000

Sumber : data diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diambil keputusan analisis dengan pertimbangan bahwa jika *p-value* < 0.05 atau nilai *t-statistics* > 1,66023 maka dinyatakan berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Sementara sebaliknya, jika *p-value* > 0.05 atau nilai *t-statistics* < 1,66023 maka dinyatakan tidak berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening. Dari standar pengambilan keputusan tersebut maka setiap hubungan di antara variabel independent terhadap variabel dependent melalui intervening masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh lingkungan kerja (X1) terhadap komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.316 serta memiliki nilai T statistic sebesar 3.909 dan nilai P-Value sebesar 0.000. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel (3.909 > 1.66023) serta nilai P value sebesar 0.000 atau lebih kecil dari standar alpha 5% (0.000 < 0.05) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja

terhadap komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0.316) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang semakin baik mampu meningkatkan komitmen organisasi yang baik atau Hipotesis pertama (H1) diterima.

2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.228 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2.645 dan nilai P-Value sebesar 0.008. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2.645 > 1.66023$) serta nilai P value sebesar 0.008 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.008 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0.228) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi. Dengan kata lain, budaya organisasi yang semakin baik mampu meningkatkan komitmen organisasi yang baik atau Hipotesis pertama (H2) diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh pendidikan (X3) terhadap komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.287 serta memiliki nilai T statistic sebesar 3.741 dan nilai P-Value sebesar 0.000. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($3.741 > 1.66023$) serta nilai P value sebesar 0.000 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.000 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pendidikan terhadap komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0.287) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh pendidikan terhadap komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh pendidikan terhadap komitmen organisasi. Dengan kata lain, pendidikan yang semakin baik mampu meningkatkan komitmen organisasi yang baik atau Hipotesis tiga (H3) diterima.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh lingkungan kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,133 serta memiliki nilai T statistic sebesar 1,454 dan nilai P-Value sebesar 0.147. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($1,454 < 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.147 atau lebih besar dari standar alpha 5% ($0.147 > 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh oleh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang baik tidak mampu dijadikan jaminan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, atau Hipotesis keempat (H4) ditolak.
5. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,228 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,645 dan nilai P-Value sebesar 0.008. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,645 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.008 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.008 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,228) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan bernilai positif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, budaya organisasi yang semakin baik mampu meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, atau Hipotesis kelima (H5) diterima.

6. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh pendidikan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,289 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,236 dan nilai P-Value sebesar 0.001. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,236 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.001 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.001 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pendidikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,289) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh pendidikan terhadap kinerja karyawan bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh pendidikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, pendidikan yang semakin baik mampu meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, atau Hipotesis keenam (H6) diterima.
7. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh komitmen organisasi (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,276 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,738 dan nilai P-Value sebesar 0.006. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,738 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.006 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.006 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,146) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, komitmen organisasi yang semakin baik mampu meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, atau Hipotesis ketujuh (H7) diterima.

Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4. Uji *Path Coefficient* Secara Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Z -> Y	0,099	0,101	0,045	2,186	0,029
X2 -> Z -> Y	0,087	0,091	0,041	2,139	0,033
X3 -> Z -> Y	0,079	0,079	0,036	2,186	0,029

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh lingkungan kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,087 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,139 dan nilai P-Value sebesar 0,033. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,139 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.033 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.033 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,087) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi secara positif dan signifikan. Dengan kata lain, komitmen organisasi yang semakin baik mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya atau Hipotesis kedelapan (H8) diterima.

2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,099 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,186 dan nilai P-Value sebesar 0.001. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,186 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.001 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.29 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,099) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi secara positif dan signifikan. Dengan kata lain, komitmen organisasi yang semakin baik mampu memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya atau Hipotesis kesembilan (H9) diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh pendidikan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui komitmen organisasi (Z) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,079 serta memiliki nilai T statistic sebesar 2,186 dan nilai P-Value sebesar 0.029. Nilai T statistic lebih besar dari T tabel ($2,186 > 1,66023$) serta nilai P value sebesar 0.029 atau lebih kecil dari standar alpha 5% ($0.029 < 0.05$) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pendidikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Nilai koefisien jalur bernilai positif (0,079) menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh pendidikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung pendidikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi secara positif dan signifikan. Dengan kata lain, komitmen organisasi yang semakin baik mampu memediasi pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya atau Hipotesis kesepuluh (H10) diterima

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Lingkungan kerja tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen

organisasi. Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan bagi pihak PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat untuk meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja pegawainya secara keseluruhan agar dapat memenuhi tanggung jawab pekerjaan dan tuntutan dari masyarakat. Sedangkan bagi pegawai PDAM Tirta Remu Sorong Papua Barat maupun memperoleh perhatian yang lebih dari organisasi sebagai akibat dari kesadaran organisasi bahwa pegawai merupakan penunjang kinerja yang optimal

5. Daftar Pustaka

- Abdillah, W., Hartono. (2015). Partial Least Square (PLS). Penerbit Andi. Yogyakarta
- Adam, A., Yuniarsih, T., Ahman, E., & Kusnendi, K. (2020). The Mediation Effect of Organizational Commitment in the Relation of Organization Culture and Employee Performance. In *3rd Global Conference On Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2018)* (pp. 260-264). Atlantis Press.
- Adam, M. I., Sanosra, A., & Susbiani, A. (2020). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Serta Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 109-123.
- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. *Jiaganis*, 3(1)
- Allen, N.J. and Meyer J.P. (2016). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, *Journal of Occupational Psychology*. Vol.63. No.1. pp. 1-18
- Arianty, N. (2015). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2)
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuty, K., Indriani, R., & Aprilia, N. (2022). Keterkaitan Akuntabilitas, Motivasi, Pendidikan terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengelolaan Keuangan di SKPD Provinsi Bengkulu). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 263-272.
- Awaluddin, M. (2018). Penguatan Peran Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi dalam Mengoptimalkan Kinerja Dosen Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 5(1), 53-67.
- Bagis, Fatmah, Pratama, B. C., & Kharismasyah, A. Y. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Institusi Pendidikan. *Jurnal Derivatif*, 13(1), 21.
- Bahri, Moh Saiful. 2018. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen. Surabaya: CV Jakad Publishing
- Batubara, S. S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Departemen Pengadaan PT Inalum (Persero). *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 3(1), 40-58

- Charli, C. O. (2020). Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ekobistek*, 53-62.
- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S., (2015). *Business Research Methods*, Twelfth. Edition. New York : McGraw-Hill.
- Darmawan, A., Syakuro, A., & Bagis, F. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Dan Pengembangan Karir, Terhadap Kinerja Karyawan Muslim Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Halal Food Sambel Layah Corporation Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1937-1948.
- Dharmawan, D. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Land. Tbk Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3).
- Dr. Kasmir M.M., M. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.
- Edward, Y. R., & Purba, K. (2020). The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkas Bima Sentana. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Vol*, 3(3), 1552-1563.
- Fauziyyah, K., & Rohyani, I. (2022). Pengaruh Self Efficacy, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan Work Discipline Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Semestanustra Distrindo Depo Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 330-343.
- Fidyah, D. N., & Setiawati, T. (2020). Influence of organizational culture and employee engagement on employee performance: job satisfaction as intervening variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(4), 64-81.
- Fitriani, I. D., Zulkarnaen, W., Sadarman, B., & Yuningsih, N. (2020). Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 244-264
- Ghozali, I. & Latan, H.. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R, L., & Sarstedt, M. (2017) PLS-SEM or CB-SEM: Updated Guildelines on Which Methods to Use. *Int. J. Multivariate Data Analysis*, 1 (2), 107-123
- Hakim, L., Mustaqim, H., & Syahputra, R. (2022). Pengaruh Komitmen Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Direktorat Teknik Dan Operasional Ajb Bumiputera 1912, JAKARTA. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 93-98.
- Hakim, R., & Susilo, A. (2020). Makna Dan Klasifikasi Amanah Qur'ani Serta Relevansinya dengan Pengembangan Budaya Organisasi. *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran dan Hadis*, 4(1), 119-144.
- Hari Sulaksono. (2015). *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Hari sulaksono. 2019. *Budaya organisasi dan kinerja*. Sleman: Deepublish

- Hasibuan, S. M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- Herlambang, E., & Fuadi, F. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru Smk Swasta Di Kota Serang Dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasi. *Cendekia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 12(1), 33-50.
- Indriyani, A., Saefulloh, M., & Riono, S. B. (2020). Pengaruh Diklat Kependidikan dan Kesejahteraan Guru Terhadap Kualitas Guru di Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. *Syntax Idea*, 2(7).
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of work environment on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1-8
- Kawiana, I. G. P., Dewi, L. K. C., Martini, L. K. B., & Suardana, I. B. R. (2018). The influence of organizational culture, employee satisfaction, personality, and organizational commitment towards employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 5(3), 35-45.
- Kosilah, K., & Septian, S. (2020). Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Assure Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(6), 1139-1148.
- L. Mathis, Robert, and John H. Jackson. 2011. *Human Resource Management* (Edisi. 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis (JIEB)*, 15(1), 16.
- Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Dasar Negeri 009 Kuala Terusan Kecamatan Pangkalan Kerinci. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 9(3), 158-167.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129-147.
- Maulana, I., Mediawati, A. S., & Permana, E. (2020). Beban Kerja Mental, Fisik Dan Waktu Perawat Di Poli RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 161-168.
- Muange, R. M. (2020). Effect of Workforce Ethnic Diversity and Education Backgrounddiversity on Employee Performancein Selected Universities in Kenya. 5(7) 1096-1103
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9-25.
- Mustafid, H. (2017). Peningkatan kinerja aparatur sipil negara melalui budaya organisasi. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(01), 1-14
- Nirwana, A., & Purnama, D. (2019). Pengaruh Jenjang Pendidikan, Skala Usaha dan lama Usaha terhadap penggunaan informasi akuntansi pada umkm di kecamatan Ciawigebang. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 5(1).

- Nisyak, I. R., & Triyonowati, T. (2016). Pengaruh Gaya kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin kerja Terhadap kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(4)
- Nuraini, N. (2021). Pengaruh Keadilan Organisasional Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai: Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional. *Al Hakim: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Putri, N., Herwiyanti, E., & Warsidi, W. (2018). Pengaruh Kesesuaian Kompensasi, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Keadilan Distributif di Dinas Kabupaten Banyumas. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(1), 1-12.
- Qamar, S., Madina, S., Armiana, A., & Wahyuddin, W. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Alauddin Makassar. *edu-Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 51-60.
- Rahmi, A., & Mulyadi, M. (2019). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Organisasional Karyawan pada PT. PLN Banda Aceh. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1).
- Ratnasari, S. L., Fitri, D., Zulkifli, Z., Nasrul, H. W., & Supardi, S. (2020). Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Benefita*, 5(2), 225-237.
- Riskarini, D. (2018). Quality Of Work Life dan Komitmen Organisasi Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja PNS: Studi Kausal Pada Pegawai Kantor Kecamatan Cakung Kota Administratif Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 7(1), 81-96.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Robins, stephen. p. (2014). *Teori Budaya Organisasi*. In perilaku organisasi.
- Rohaeni, H. (2016). Model gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 32-47
- Rosita, T., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1).
- Rosita, T., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1)
- Rozalia, N. A., Nayati, H., & Ruhana, U. I. (2015). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT. Pattindo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2).
- Sahir, S. H., Mawati, A. T., Hasibuan, A., Simarmata, N. I. P., Sugiarto, M., Cecep, H., ... & Lie, D. (2021). *Pengembangan dan Budaya Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung
- Setiawan, N. (2018). Analisis Komitmen Organisasi, Iklim Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *JUMANT*, 10(2), 39-52.

- Setiawan, N. (2018). Pengaruh Pengawasan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *JUMANT*, 8(2), 79-86.
- Simatupang, P., & Chandra, N. D. (2021). Pengaruh Kedekatan Atasan Dan Keadilan Organisasi Terhadap Komitmen Karyawan Pada Pt. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 3(1), 25-41.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2018). Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S
- Soomro, B. A., & Shah, N. (2019). Determining the impact of entrepreneurial orientation and organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance. *South Asian Journal of Business Studies*.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset
- Stephen, Robbins (2015), Perilaku Organisasi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sutrisno, Edy. (2018). Budaya Organisasi. Jakarta : Prenada Media
- Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45-54.
- Utaminingsih, A. (2014). *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*. Universitas Brawijaya Press.
- Widiansyah, A. (2017). Peran ekonomi dalam pendidikan dan pendidikan dalam pembangunan ekonomi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 207-215.
- Winarsih, S. (2017). Kebijakan dan implementasi manajemen pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan*, 15(1), 51-66
- Wiraguna, Y. A., Handayani, R., & Abdillah, M. R. (2022). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Hubungan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Komunikasi, Informasi, Pers dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 109-119.
- Wulandari, V., & Rahayuningsih, I. (2019). Pengaruh Tingkat Komitmen Organisasi Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Di Departemen Warehouse Pt. X. *Psikosains (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 14(1), 34-43.
- Yudha, R. I. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jaya Abadi Sumber Pasifik Kota Jambi. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 24-35.
- Yusman, E., & Rivaldo, Y. (2021). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengamanan Bp Batam. *JURNAL AS-SAID*, 1(2), 97-107.
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen organisasi*. Nas Media Pustaka.

SUMBER DAYA KEUANGAN INTERNASIONAL DAN KETIMPANGAN PENDAPATAN DI INDONESIA

Sapriyadi^{1,a}, Nurhuda^{2,b}, Muhammad Syukri³, Charisma Ekawaty⁴

¹ Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Sembilanbelas November Kolaka

^{2,3} Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Andi Djemma

⁴ Program Studi Manajemen, Universitas Andi Djemma

^{a, b} Email: sapriyadi.ansar@gmail.com, nurhuda@unanda.ac.id

*Correspondent Email: nurhuda@unanda.ac.id

Article History:

Received: 05-08-2024; Received in Revised: 09-09-2024; Accepted: 20-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2901>

Abstrak

Pertanyaan tentang apakah sumber keuangan internasional tersebut selama ini memang alirannya banyak di negara maju yang tingkat pengembalian modalnya jauh lebih besar dan tentu saja minim resiko investasi dibandingkan di negara berkembang? hal inilah yang mendasari perlunya dilakukan analisis untuk mengetahui lebih lanjut apa dan seberapa besar dampak dari sumber keuangan internasional tersebut terhadap pembangunan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan data time series selama 17 tahun terakhir (2004-2020) yang berasal dari publikasi online world bank yang diakses pada situs resmi. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis struktural model. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak remitansi, FDI, dan pinjaman luar negeri terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Variabel Remitansi, FDI dan pinjaman luar negeri merupakan variabel independen dan ketimpangan pendapatan merupakan variabel dependen sementara pertumbuhan ekonomi merupakan variabel intervening dalam penelitian ini. Remitansi berpengaruh positif signifikan terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi, FDI tidak berpengaruh signifikan terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi, dan variabel pinjaman luar negeri berpengaruh negatif signifikan terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi

Kata kunci: Remitansi, FDI, Pinjaman Luar Negeri, Pertumbuhan ekonomi dan Ketimpangan Pendapatan

Abstract

The question is whether these international financial sources have really flowed a lot in developed countries where the rate of return on capital is much greater and of course the investment risk is minimal compared to developing countries? This is what underlies the need for analysis to find out more about what and how big the impact of international financial sources is on development in Indonesia. This research uses time series data for the last 17 years (2004-2020) which comes from online World Bank publications accessed on the official website. The technical analysis used in this research is structural model analysis. This research aims to determine the impact of remittances, FDI and foreign loans on income inequality through economic growth in Indonesia. The variables

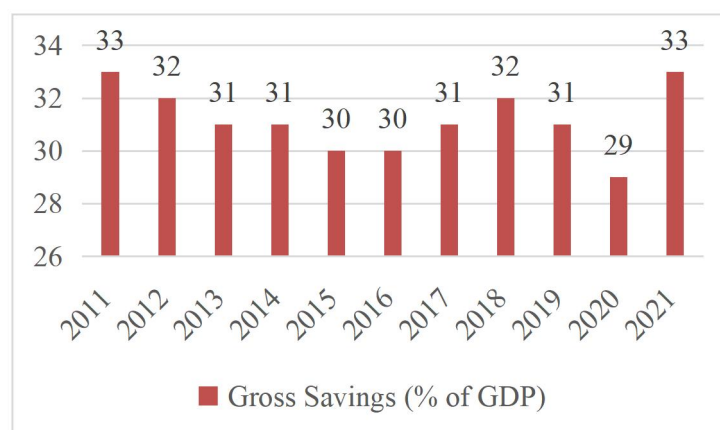
Remittances, FDI and foreign loans are independent variables and income inequality is the dependent variable while economic growth is the intervening variable in this research. Remittances have a significant positive effect on income inequality through economic growth, FDI has no significant effect on income inequality through economic growth, and the foreign loan variable has a significant negative effect on income inequality through economic growth.

Keywords: Remittances, FDI, Foreign Loans, Economic Growth and Income Inequality

1. Pendahuluan

Mayoritas negara berkembang yang bukan pengeksport minyak mengalami defisit dalam neraca perdagangan, hal ini akan berdampak pada rendahnya arus masuk dana yang berasal dari kegiatan ekspor suatu negara. Kondisi lainnya yang juga dihadapi negara berkembang adalah masih rendahnya akumulasi modal dalam negeri, sebagai akibat rendahnya tabungan masyarakat. Dua kondisi sebelumnya merupakan kendala yang dapat menghambat pembangunan yang ada di negara berkembang, tidak jarang dalam upaya melakukan akselerasi pembangunan, negara berkembang seringkali mengandalkan sumber modal yang berasal dari luar negeri, seperti investasi asing dan pinjaman luar negeri.

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang juga masih mengandalkan sumber pendanaan yang berasal dari luar negeri dalam upaya mengakselerasi pembangunan, hal ini ditandai kecenderungan peningkatan sumber sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari luar negeri diantaranya investasi asing langsung (FDI) maupun pinjaman luar negeri. Meningkatnya sumber pembiayaan pembangunan tersebut memberikan gambaran bahwa akumulasi modal yang ada di dalam negeri masih relatif rendah sehingga tidak cukup untuk membiayai pembangunan dalam rangka meningkatkan taraf kemakmuran masyarakat, hal ini bisa dilihat dari kecenderungan penurunan persentase tabungan terhadap GDP selama sepuluh tahun terakhir.



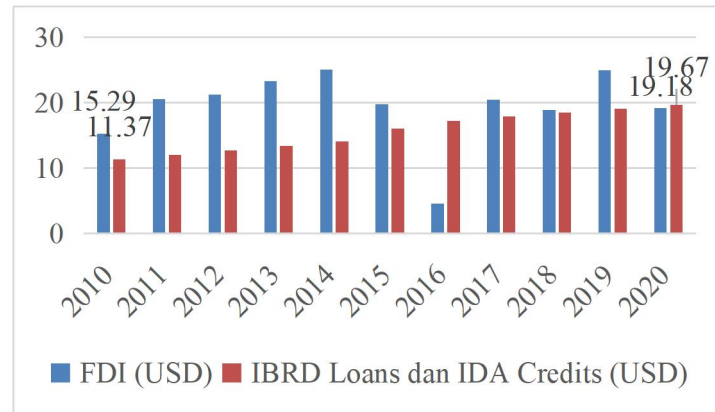
Gambar 1. Persentase Tabungan terhadap GDP di Indonesia Tahun 2011-2021

Sumber: World Bank, 2022 (diakses dari <https://data.worldbank.org/>)

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa selama tahun 2011-2021 persentase tabungan terhadap GDP di Indonesia cenderung mengalami penurunan terlihat bahwa pada tahun 2011 persentase tabungan terhadap GDP sebesar 33% terus mengalami penurunan sampai pada

tahun 2020 sebesar 29%, sebelum akhirnya kembali meningkat pada tahun 2021 menjadi 33%.

Sementara disisi lain sumber pendanaan luar negeri Indonesia cenderung mengalami peningkatan selama sepuluh tahun terakhir



Gambar 2. Pinjaman Luar Negeri (Triliun USD) dan Investasi Asing (Triliun USD) Indonesia Tahun 2010-2020

Sumber: World Bank, 2022 (diakses dari <https://data.worldbank.org/>)

Berdasarkan gambar 2, terlihat bahwa investasi asing mengalami peningkatan pada tahun 2010 dari 15,29 Triliun USD meningkat menjadi 19,18 Triliun USD ada tahun 2020, begitupun dengan pinjaman luar negeri mengalami peningkatan secara konsisten setiap tahunnya dari 11,37 Triliun USD pada tahun 2010 menjadi 19,67 Triliun USD pada tahun 2020.

Peningkatan sumber pendanaan luar negeri menjadi penting dalam strategi pembangunan jangka panjang khususnya di negara berkembang. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Todaro dan Smith (2013) bahwa sumber pendanaan luar negeri seperti investasi asing dan juga bantuan luar negeri biasanya dilihat sebagai cara untuk mengisi kesenjangan antara tingkat tabungan, valuta asing, penerimaan pemerintah, dan keterampilan modal manusia domestik yang tersedia guna mencapai target-target pertumbuhan dan pembangunan.

Sumber daya keuangan internasional memainkan peran penting dalam melengkapi sumber daya keuangan domestik dalam rangka meringankan minimnya tabungan domestik dan valuta asing sebagai akibat dari defisit neraca perdagangan. Tabungan domestik yang terbatas mengindikasikan bahwa pertumbuhan ekonomi suatu negara dibatasi oleh investasi domestik, oleh karena itu investasi asing mungkin akan berperan dalam pertumbuhan ekonomi.

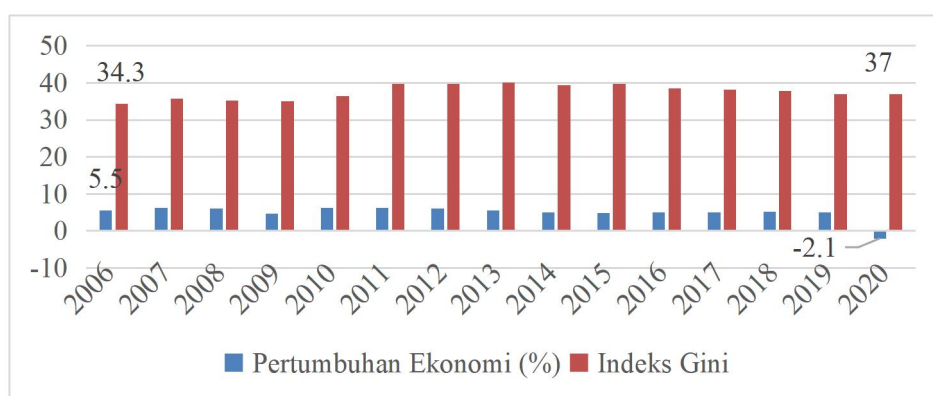
Beberapa hasil studi juga menguatkan teori sebelumnya bahwa sumber daya keuangan internasional memainkan peran penting dalam pembangunan di negara berkembang yaitu berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, pengurangan kemiskinan dan ketimpangan. Hasil studi yang menelaah tentang dampak FDI dan ketimpangan pendapatan menunjukkan hasil yang berbeda diantara para peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh Chintrakarn et al, (2010) menemukan bahwa dalam jangka panjang, FDI memberikan efek negatif yang

signifikan dan kuat pada ketimpangan pendapatan. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Xu et al, (2021) yang mengungkapkan bahwa FDI memiliki hubungan negatif yang signifikan secara statistik dengan ketimpangan pendapatan, yang berarti bahwa peningkatan FDI akan berdampak terhadap penurunan ketimpangan pendapatan. Penelitian yang dilakukan oleh Huang et al, (2020) yang menemukan bahwa FDI dikaitkan dengan ketimpangan pendapatan yang lebih tinggi untuk kelompok berpenghasilan rendah, FDI tidak memiliki pengaruh signifikan secara statistik untuk kelompok berpenghasilan menengah, dan FDI dikaitkan dengan ketimpangan yang lebih rendah untuk kelompok berpenghasilan tinggi.

Beberapa hasil studi tersebut memberikan gambaran bahwa FDI mengurangi ketimpangan pendapatan di negara dengan tingkat pendapatan masyarakat yang relatif tinggi, sementara di negara berkembang dengan tingkat pendapatan masyarakat yang relatif rendah, FDI justru tidak berdampak terhadap penurunan ketimpangan pendapatan. Hasil studi tersebut nampaknya mengkonfirmasi hipotesis neoklasik tentang ketimpangan, dimana pada tahap awal pembangunan ketimpangan cenderung meningkat dan perlahan mengalami penurunan apabila pembangunan terus berlanjut, (Sjafrizal, 2018).

Selain investasi asing langsung (FDI), peran dan pertumbuhan pengiriman uang (remitansi) bagi para pekerja migran di luar negeri memiliki dampak terhadap ketimpangan pendapatan. Todaro dan Smith (2013) mengatakan bahwa pekerja migran sering kali mengirimkan uang untuk membangun rumah bagi keluarga mereka, dan untuk menyekolahkan anak-anak mereka serta memberi asupan gizi yang lebih baik. Dengan demikian remitansi akan meningkatkan pendapatan dan konsumsi masyarakat pekerja migran dalam negeri sehingga itu merupakan salah satu jalan untuk keluar dari kemiskinan.

Meskipun sumber dana luar negeri cenderung mengalami peningkatan, namun disisi lain nampaknya belum mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan menurunkan ketimpangan pendapatan di Indonesia. Hal tersebut terlihat dari pertumbuhan ekonomi yang cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya, begitupun dengan gini ratio yang cenderung mengalami peningkatan selama 15 tahun terakhir.



Gambar 3. Pertumbuhan Ekonomi (%) dan Indeks Gini Indonesia Tahun 2006-2020

Sumber: World Bank, 2022 (diakses dari <https://data.worldbank.org/>)

Berdasarkan gambar 3, terlihat bahwa pertumbuhan ekonomi selama tahun 2006-2020 cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2006 pertumbuhan ekonomi sebesar 5,5% menurun menjadi -2,1% pada tahun 2020. Penurunan yang cukup tajam pada

tahun 2020 disebabkan karena pandemi covid-19 yang mempengaruhi perlambatan kinerja di hampir semua sektor ekonomi. Sementara indeks gini Indonesia cenderung mengalami peningkatan, pada tahun 2006 indeks gini sebesar 34,3% meningkat menjadi 37% pada tahun 2020.

Berdasarkan data-data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka timbul pertanyaan, apakah keuangan, investasi, dan pinjaman asing ini posisinya kontra atau justru peluang terhadap pembangunan di Indonesia?, apakah sumber keuangan internasional tersebut selama ini memang alirannya banyak di negara maju yang tingkat pengembalian modalnya jauh lebih besar dan tentu saja minim resiko investasi dibandingkan di negara berkembang?. Hal inilah yang mendasari perlunya dilakukan analisis untuk mengetahui lebih lanjut apa dan seberapa besar dampak dari sumber keuangan internasional tersebut terhadap pembangunan di Indonesia.

2. Metode

Untuk mengetahui seberapa besar dampak sumber keuangan internasional terhadap ketimpangan pendapatan di Indonesia, maka digunakan analisis struktural model dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = f(X_1, X_2, X_3)$$

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e_1$$

$$Y_2 = f(Y_1)$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 Y_1 + e_2$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 (\alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e_1) + e_2$$

$$Y_2 = \beta_0 + (\alpha_0 \beta_1 + \alpha_1 \beta_1 X_1 + \alpha_2 \beta_1 X_2 + \alpha_3 \beta_1 X_3 + e_3)$$

$$Y_2 = (\beta_0 + \alpha_0 \beta_1) + (\alpha_1 \beta_1 X_1) + (\alpha_2 \beta_1 X_2) + (\alpha_3 \beta_1 X_3) + e_3$$

Keterangan:

Y_2 = Indeks Gini

Y_1 = Pertumbuhan Ekonomi

X_1 = Remitansi

X_2 = FDI (*Foreign Direct Investment*)

X_3 = Pinjaman Luar Negeri

Analisis struktural model digunakan untuk mengetahui seberapa besar dampak remitansi, FDI, dan pinjaman luar negeri terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Variabel Independen yang digunakan adalah remitansi, FDI, dan pinjaman luar negeri, variabel intervening yang digunakan adalah pertumbuhan ekonomi, dan variabel dependennya adalah ketimpangan pendapatan. Penelitian ini menggunakan data *time series* selama 17 tahun terakhir (2004-2020) yang berasal dari publikasi online *world bank* yang diakses pada situs resmi (<https://data.worldbank.org/>).

3. Hasil dan Pembahasan

Sumber daya keuangan internasional yang meliputi remitansi, investasi asing langsung (FDI), dan pinjaman luar negeri, sesungguhnya isu yang banyak diperbincangkan di Indonesia selama beberapa tahun terakhir. Tidak jarang kita menyaksikan perdebatan di media mengenai utang luar negeri Indonesia yang dinilai terlalu besar oleh sekelompok

masyarakat yang bisa membahayakan perekonomian, belum lagi persoalan pekerja migran dari luar negeri yang masuk di Indonesia yang dinilai bisa berdampak pada tenaga kerja domestik, dan persoalan investasi asing yang dinilai justru mengalir ke beberapa negara tetangga sebagai akibat dari faktor internal seperti regulasi yang meberatkan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab sekaligus melengkapi bahan kajian tentang sumber keuangan internasional dan dampaknya terhadap pembangunan di Indonesia.

Berdasarkan analisis struktural model maka dapat diketahui dampak secara langsung remitansi, FDI, dan pinjaman luar negeri terhadap pertumbuhan ekonomi, serta dampak secara langsung pertumbuhan ekonomi terhadap ketimpangan pendapatan. Selain itu, dapat pula diketahui dampak secara tidak langsung remitansi, FDI, dan pinjaman luar negeri terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi. Adapun hasil estimasi dampak secara langsung variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1: Hasil Estimasi Dampak Langsung Variabel

Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P
Remitansi→Pertumbuhan Ekonomi	,318	,163	1,958	,050
FDI→Pertumbuhan Ekonomi	,045	,047	,963	,336
Pinjaman Luar Negeri→Pertumbuhan Ekonomi	-,461	,096	-4,819	***
Pertumbuhan Ekonomi→Indeks Gini	,002	,236	,010	,992

Sumber data: Hasil Analisis Data

Berdasarkan tabel 1, terlihat bahwa nilai koefisien remitansi terhadap pertumbuhan ekonomi sebesar 0,318 dengan nilai *prob.* Sebesar 0,050, artinya remitansi memiliki dampak positif signifikan secara statistik terhadap pertumbuhan ekonomi. Peningkatan remitansi sebesar 1 miliar USD akan berdampak pada peningkatan pertumbuhan ekonomi sebesar 0,318%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Javid *et al.*, (2012) yang mengungkapkan bahwa pengiriman uang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi secara positif dan signifikan. Ada potensi manfaat substansial yang terkait dengan migrasi internasional di negara berkembang dalam hal peningkatan kondisi sosial dan ekonomi negara penerima. Studi yang dilakukan oleh Mwangi dan Mwenda (2015) mengungkapkan bahwa pengiriman uang internasional, faktor signifikan yang memengaruhi pertumbuhan ekonomi di Kenya, pertumbuhan ekonomi sebagian besar didorong oleh pengiriman uang internasional di negara tersebut. Studi yang dilakukan oleh Pradhan (2016) menemukan bahwa pengiriman uang berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi di China.

Tingkat upah di negara berpendapatan tinggi mendorong masyarakat untuk bermigrasi dengan harapan akan memperoleh pendapatan yang lebih tinggi. di Indonesia, masyarakat yang bekerja di luar negeri setiap tahun mengalami peningkatan. Para pekerja imigran di luar negeri rutin mengirimkan sebagian pendapatan yang diperolehnya kepada keluarga di negara asal yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan.

Nilai koefisien FDI terhadap pertumbuhan ekonomi sebesar 0,045 dengan nilai *prob.* 0,336, artinya FDI tidak memiliki dampak signifikan secara statistik terhadap pertumbuhan ekonomi. Peningkatan atau penurunan FDI tidak memiliki dampak terhadap pertumbuhan ekonomi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jufrida *et al*, (2016) yang mengungkapkan bahwa FDI tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Temuan tersebut didukung oleh hasil studi yang dilakukan oleh Alvarado *et al*, (2017) yang mengungkapkan bahwa FDI tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di negara-negara berpenghasilan menengah atas. Sedangkan di negara-negara yang berpenghasilan menengah ke bawah FDI justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi.

Nilai koefisien pinjaman luar negeri terhadap pertumbuhan ekonomi sebesar -0,461 dengan nilai *prob.* 0,000, artinya pinjaman luar negeri berdampak signifikan secara statistik terhadap penurunan pertumbuhan ekonomi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Boboye dan Ojo (2012) yang mengungkapkan bahwa beban utang luar negeri berdampak buruk terhadap pendapatan negara dan pendapatan perkapita. Hasil penelitian lainnya dari Babu, *et al*, (2014) yang mengungkapkan bahwa utang luar negeri mempunyai pengaruh negative terhadap tingkat pertumbuhan PDB per kapita, sehingga implikasi kebijakannya adalah mengurangi beban utang luar negeri sehingga mendorong pertumbuhan perekonomian yang pesat.

Nilai koefisien pertumbuhan ekonomi terhadap indeks gini sebesar 0,002 dengan nilai *prob.* 0,992, artinya pertumbuhan ekonomi tidak berdampak signifikan secara statistik terhadap ketimpangan. Peningkatan atau penurunan pertumbuhan ekonomi tidak berdampak terhadap peningkatan atau penurunan ketimpangan pendapatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Wicaksani (2017) yang mengungkapkan bahwa pertumbuhan ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap ketimpangan pendapatan.

Adapun Adapun hasil estimasi dampak secara tidak langsung variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Estimasi Dampak Tidak Langsung Variabel

Variabel	Estimate	P
Remitansi→ Indeks Gini	,001	,049
FDI→ Indeks Gini	,000	,333
Pinjaman Luar Negeri→Indeks Gini	-,001	***

Sumber data: Hasil Analisis Data

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa nilai koefisien remitansi terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi sebesar 0,00 dengan nilai *prob.* 0,049, artinya remitansi memiliki dampak positif signifikan secara statistik terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi. Peningkatan remitansi sebesar 1 miliar USD akan berdampak pada peningkatan ketimpangan pendapatan sebesar 0,001. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Beyene dan Mekonnen (2012) yang

mengungkap bahwa remitansi menyebabkan peningkatan besar dalam konsumsi rumah tangga penerima sehingga memperlebar kesenjangan antara penerima dan bukan penerima.

Nilai koefisien FDI terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi sebesar 0,000 dengan nilai *prob.* 0,333, artinya FDI tidak memiliki dampak signifikan secara statistik terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi. Peningkatan atau penurunan FDI tidak memiliki dampak terhadap ketimpangan pendapatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chintrakarn *et al* (2010) yang menemukan bahwa dalam jangka pendek FDI tidak berdampak signifikan terhadap ketimpangan pendapatan.

Nilai koefisien pinjaman luar negeri terhadap ketimpangan pendapatan melalui pertumbuhan ekonomi sebesar -0,001 dengan nilai *prob.* 0,000, artinya pinjaman luar negeri berdampak signifikan secara statistik terhadap penurunan ketimpangan pendapatan. Peningkatan pinjaman luar negeri sebesar 1 triliun USD akan berdampak pada penurunan ketimpangan pendapatan sebesar 0,001. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Buherah (2017) yang mengungkap bahwa utang swasta memiliki hubungan negative dengan ketimpangan pendapatan, kenaikan utang swasta berperan sebagai instrument perbaikan tingkat distribusi pendapatan.

4. Kesimpulan

Remitansi berdampak signifikan terhadap ketimpangan pendapatan, remitansi akan meningkatkan konsumsi Masyarakat yang menerima sehingga akan memperlebar kesenjangan pendapatan dengan Masyarakat yang tidak menerima. FDI tidak berdampak signifikan terhadap ketimpangan pendapatan, hal ini mengindikasikan bahwa aliran FDI banyak dinegara maju yang notabene tingkat pengembalian modalnya relative tinggi dibandingkan negara berkembang. Pinjaman luar negeri berdampak negative terhadap ketimpangan pendapatan, utang luar negeri dapat dijadikan sebagai intrumen untuk memperbaiki ketimpangan pendapatan di Indonesia.

5. Daftar Pustaka

- Arif, M., & Wicaksani, R. A. (2017). Ketimpangan Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Faktor- faktor yang Mempengaruhinya. *University Research Colloquium*, 323–328.
- Alvarado, R., Iñiguez, M., & Ponce, P. (2017). Foreign direct investment and economic growth in Latin America. *Economic Analysis and Policy*, 56, 176– 187. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2017.09.006>.
- Babu, J. O., Kiprop, S., Kalio, A. M., & Gisore, M. (2014). External debt and economic growth in the East Africa community. *African Journal of Business Management*, 8(21), 1011–1018.
- Beyene, B. M. (2012). *The Effects of International Remittances on Poverty and Inequality in Ethiopia* (Issue 13). <https://doi.org/10.1080/00220388.2014.940913>
- Boboye, A. L., & Ojo, M. O. (2012). Effect of External Debt on Economic Growth and Development of Nigeria. *International Journal of Business and Social Science*, 3(12), 297–304.

- Buhaerah, P. (2017). Pengaruh Finansialisasi Terhadap Ketimpangan Pendapatan di ASEAN : Analisis Data Panel. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 19(3), 335–352.
- Chintrakarn, P., Herzer, D., & Nunnenkamp, P. (2010). *Fdi and income inequality: Evidence from a panel of U.S. states* (Issue 1579). <https://doi.org/10.1111/j.1465-7295.2011.00384.x>
- Huang, K., Sim, N., & Zhao, H. (2020). Does FDI Actually Affect Income Inequality? Insight From 25 Years of Research. *Journal of Economic Surveys*, 34(3): 630-659.
- Javid, M., Arif, U., & Qayyum, A. (2012). Impact of remittances on economic growth and poverty. *Academic Research International*, 2(1), 433–447.
- Jufrida, F., Syechalad, M. N., & Nasir, M. (2016). Analisis Pengaruh Investasi Asing Langsung (Fdi) Dan Investasi Dalam Negeri Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 2(1), 54–68. <https://doi.org/10.24815/jped.v2i1.6652>
- Mwangi, B. N., & Mwenda, S. N. (2015). Effect of Remittances on Economic Growth in Kenya. *Microenomics And Macroeconomics*, 3(1), 15–24. <https://doi.org/10.5923/j.m2economics.20150301.03>
- Pradhan, K. C. (2016). Does remittance drive economic growth in emerging economies: Evidence from FMOLS and Panel VECM. *Theoretical and Applied Economics*, XXIII(4), 57–74. <https://www.researchgate.net/publication/330503386>
- Sjafrizal. (2018). *Analisis Ekonomi Regional dan Penerapannya di Indonesia*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Todaro, M.P., & Smith, S.C. (2013). *Economic Development, Eleventh Edition*. New York: Addison-Wesley.
- Xu, C., Han, M., Dossu, T.A.M., & Bekun, F.V. (2021). Trade Openness, FDI, and Income Inequality: Evidence From Sub-Saharan Africa. *African Development Review*, 33(1).

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA PADA KANTOR PT. JASA RAHARJA GORONTALO CABANG SULAWESI UTARA

Kemal Karman Kamaluddin¹, Muhammad Nasir Hamzah², Rachman Suwandaru³

^{1, 2, 3} Institut Bisnis & Keuangan Nitro

*Correspondent Email: rosnaini.daga@gmail.com

Article History:

Received: 10-08-2024; Received in Revised: 05-09-2024; Accepted: 20-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2937>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo cabang Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Smart PLS 4.10 dalam proses pengolahan data selama periode penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Jasa Raharja dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Path, Uji Goodness-of Fit Test dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial 1) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 4) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 5) kinerja karyawan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 6) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan, 7) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan.

Kata kunci: Kompetensi, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

Abstract

This study aims to determine and analyze the influence of competence and work motivation on service quality through performance at the office of PT. Jasa Raharja Gorontalo, North Sulawesi branch. This study uses a quantitative descriptive method using the Smart PLS 4.10 application in the data processing process during the study period. The population in this study were all employees of PT Jasa Raharja and the sample in this study used a jenuh sampling method. The analysis method in this study used Path Analysis, Goodness-of Fit Test and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that partially 1) employee competence has a positive and significant effect on employee performance, 2) work motivation has a positive and significant effect on employee performance, 3)

employee competence has a positive and significant effect on service quality, 4) work motivation has a positive and significant effect on service quality, 5) employee performance is positive and significant on service quality, 6) employee competence has a positive and significant effect on service quality through employee performance, 7) work motivation has a positive and significant effect on service quality through employee performance.

Keywords: *Competence, Work Motivation, Service Quality, Employee Performance*

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan, semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja organisasi. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki karyawan yang berkompeten atau berkemampuan tinggi untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meski peralatan yang dimiliki oleh organisasi cukup canggih. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan kerja dan teknologi yang selalu berubah. Peningkatan beban kerja dan persaingan dalam melaksanakan tugas organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkemampuan dan cakap dalam memikul tanggung jawab kerja yang diberikan. Ia harus mampu berbuat menurut kodratnya yaitu selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya maupun pada diri orang lain, sehingga potensi yang ada dalam dirinya dapat melahirkan kompetensi untuk dipergunakan bagi kepentingan perusahaan.

Kompetensi merupakan salah satu faktor yang membedakan antara seseorang yang mampu menunjukkan kinerja yang optimal dibandingkan dengan seseorang yang tidak mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan (Gultom, 2019). Kompetensi dapat terlihat melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang, sehingga organisasi dapat dengan mudah menempatkan orang tersebut pada pekerjaan sesuai kompetensi yang dimilikinya. Pembentukan kompetensi seseorang tidak muncul dengan sendirinya tetapi melalui suatu proses yang cukup panjang dan menggunakan waktu yang cukup lama.

Untuk meningkatkan sumber daya manusia diperlukan motivasi dari atasan kepada bawahannya. Masalah motivasi ialah dorongan utama seorang karyawan, yang mempunyai pengaruh untuk meningkatkan semangat dan kegairahan kerja para karyawan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka setiap perusahaan harus dapat menopang tercapainya tujuan perusahaan secara lebih efektif dan efisien.

Motivasi kerja mempunyai peranan yang penting dalam hal menumbuhkan gairah, merasa senang dan semangat untuk bekerja secara optimal. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai banyak energi untuk melakukan kegiatan. Seorang karyawan yang memiliki intelegensi cukup tinggi bisa gagal karena kekurangan motivasi. Hasil kerja akan optimal kalau ada motivasi yang tepat. Rendahnya motivasi kerja pada karyawan merupakan gejala yang kurang menguntungkan karena rendahnya motivasi kerja pada mereka menunjukkan adanya sikap acuh tak acuh terhadap kehidupan sosial, termasuk terhadap masa depan bangsanya.

Organisasi dapat berkembang luas dengan berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia yang telah tersedia. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, tidak cukup hanya dengan jalan merekrut karyawan yang dianggap memiliki kompeten. Akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah secara terus menerus pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya di organisasi.

PT Jasa Raharja merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah Departemen Keuangan. BUMN memiliki nilai-nilai utama yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri BUMN Nomor SE-7/MBU/07/2 tentang nilai-nilai dasar (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara adalah "Akhlak BUMN". Akhlak merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif sebagai nilai dasar yang wajib dipegang oleh seluruh karyawan BUMN dalam menjalankan aktivitas perusahaan, serta diharapkan menjadi panduan dalam berperilaku oleh setiap karyawan baik di kantor, rumah dan lingkungan sosialnya.

PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara memiliki karyawan pada berbagai tingkatan kompetensi (pengetahuan dan keterampilan). Tingkat pendidikan formal, mulai tingkat SMU hingga sarjana dan magister. Selain itu, pengalaman bekerja karyawan pada PT Jasa Raharja juga sangat bervariasi, mulai pengalaman kerja satu tahun hingga lebih sepuluh tahun. Fenomena tersebut tentunya sangat mempengaruhi kompetensi karyawan (Bagian SDM, Jasa Raharja Manado, 2024).

Satu hal yang menarik untuk diteliti adalah perusahaan memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan untuk pengembangan karier. Namun, karyawan kurang antusias mengikuti kegiatan program pengembangan karier tersebut dengan berbagai alasan pertimbangan. Selanjutnya karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kualitas pelayanan, karena perusahaan memberikan upah/gaji di atas UMR, bonus yang dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan rasa aman karyawannya. Sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut karyawan akan mempertahankan loyalitasnya terhadap perusahaannya, serta secara individu dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

Sebagai perusahaan penyedia layanan asuransi sosial, PT Jasa Raharja diharapkan mempunyai kemampuan manajerial serta perencanaan ke depan demi memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya. Hal ini ditunjukkan dengan keikutsertaan dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional. Apabila pelayanan sudah dilaksanakan sesuai ketentuan standar maka

dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan tercapai apabila kebutuhan dengan harapan customer terpenuhi

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo.

2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini bersifat survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh karyawan sebanyak 39 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu menggunakan *sampling jenuh* atau metode sensus. Sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 39 orang.

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh gambaran distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistik inferensial melalui analisis struktural equation model (SEM) dengan Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Software yang digunakan untuk analisis SEM PLS adalah program SmartPLS 4.0 *for windows*.

3. Hasil dan Pembahasan

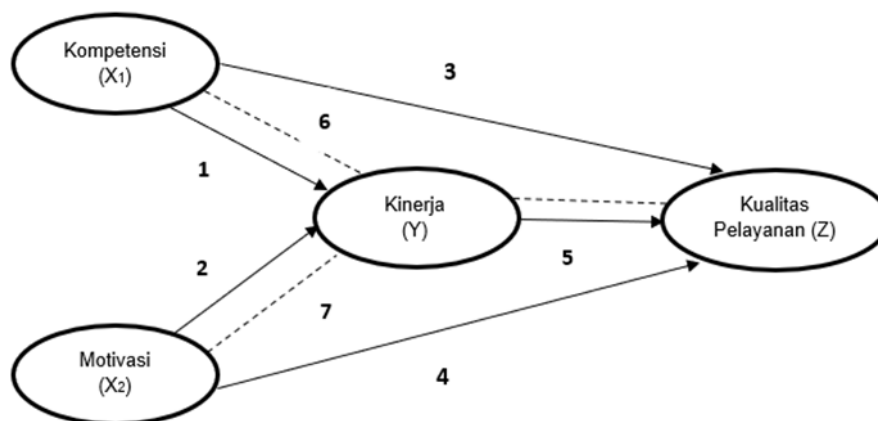
Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai variabel kompetensi, motivasi kerja, kualitas pelayanan dan kinerja. Variabel kompetensi karyawan (X_1) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,05. Variabel motivasi kerja (X_2) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,87. Variabel kinerja karyawan (Y) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,79. Variabel kualitas pelayanan (Z) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,27.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan salah satu model analisis struktural yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Teknik ini dipilih karena model hubungan antar variabel merupakan model kausal, dan juga karena pembahasan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kompetensi karyawan (X_1) dan variabel motivasi kerja (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Z), melalui variabel kinerja karyawan (Y).

Berikut ini disajikan pola hubungan kausal antara variabel bebas (X_1 dan X_2), variabel terikat (Z) dan variabel intervening (Y)



Gambar 1. Hubungan kasual langsung dan tidak langsung

Berdasarkan gambar 1 akan menguji hipotesis umum yang diajukan dalam analisis jalur, yaitu “ Pengaruh Kompetensi Karyawan (X₁) dan Motivasi Kerja (X₂) Terhadap Kualitas Pelayanan (Z) Melalui Kinerja Karyawan (Y). Analisis jalur melalui 2 (dua) tahap analisis sebagai berikut.

Analisis Jalur Model-1

Analisis jalur model-1 akan menguji hubungan langsung variabel kompetensi karyawan (X₁) dan motivasi kerja (X₂) terhadap kinerja karyawan (Y), menggunakan program SPSS versi 27. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel 1 dan tabel 2 berikut ini.

Tabel 1. Summary Jalur Model-1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.836	.699	.682	1.360

Hasil analisis Model-1 pada tabel 1 yaitu variabel X₁ dan X₂ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien determinasi (R²) atau R Square pada Tabel 35 sebesar 0,699. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X₁ dan X₂ terhadap Y sebesar 69,9%, sementara sisanya 30,1% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Nilai Koefisien Beta Jalur Model-1

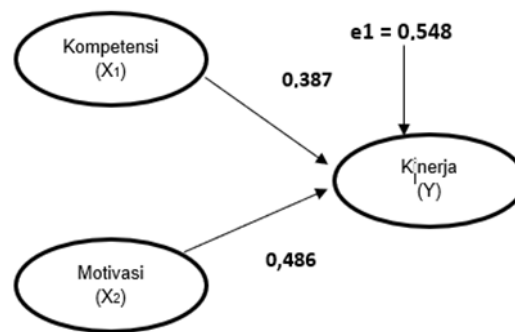
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	-2.566	1.951		-1.316	0.197
	Kompetensi (X ₁)	0.239	0.102	0.387	2.343	0.025
	Motivasi Kerja (X ₂)	0.249	0.084	0.486	2.948	0.006

Dependen variabel : Kinerja Karyawan

Hasil analisis Model-1 pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu X₁ = 0,025 dan X₂ = 0,006 lebih kecil dari α : 5% atau 0,05. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Model-1, yaitu variabel kompetensi karyawan (X₁) dan

motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Pengaruh langsung kompetensi karyawan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,387 dan pengaruh langsung motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,486. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = -2,566 + 0,387 X_1 + 0,486 X_2 + \varepsilon$

Pada tabel 2 juga dapat dihitung nilai e1 menggunakan rumus $e1 = \sqrt{(1-0,699)} = 0.548$. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 35 dan Tabel 36 diperoleh diagram jalur model struktur-1 sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram jalur mode struktur-1

Analisis Jalur Model-2

Analisis jalur model-2 akan menguji hubungan langsung variabel kompetensi karyawan (X1), motivasi kerja (X2), dan kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z), menggunakan program SPSS versi 27. Hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 38 dan Tabel 39 berikut ini

Tabel 3. Summary Jalur Model-1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.902	.814	.798	2.905

Hasil analisis Model-1 pada tabel 3, yaitu variabel X1, X2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap variabel Z. Nilai koefisien determinasi R^2 atau R Square pada Tabel 38 sebesar 0,814. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 81,4%, sementara sisanya 18,6% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Nilai Koefisien Beta Jalur Model-2

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	-6.877	4.182		-1.644	0.109
	Kompetensi (X1)	0.599	0.239	0.361	2.511	0.017
	Motivasi Kerja (X2)	0.457	0.191	0.333	2.393	0.022
	Kinerja Karyawan (Y)	0.772	0.347	0.275	2.224	0.033

Dependen variabel : Kualitas Pelayanan

Hasil analisis Model-2 pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu $X_1 = 0,017$, $X_2 = 0,022$ dan $Y = 0,033$ lebih kecil dari $\alpha: 5\%$ atau $0,05$. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Model-2, yaitu variabel kompetensi karyawan (X_1), motivasi kerja (X_2) kinerja karyawan (Y) berpengaruh signifikansi dan positif terhadap kualitas pelayanan (Z).

Pengaruh langsung kompetensi karyawan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,361$. Pengaruh langsung motivasi kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,333$. Selanjutnya pengaruh langsung variabel kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,275$.

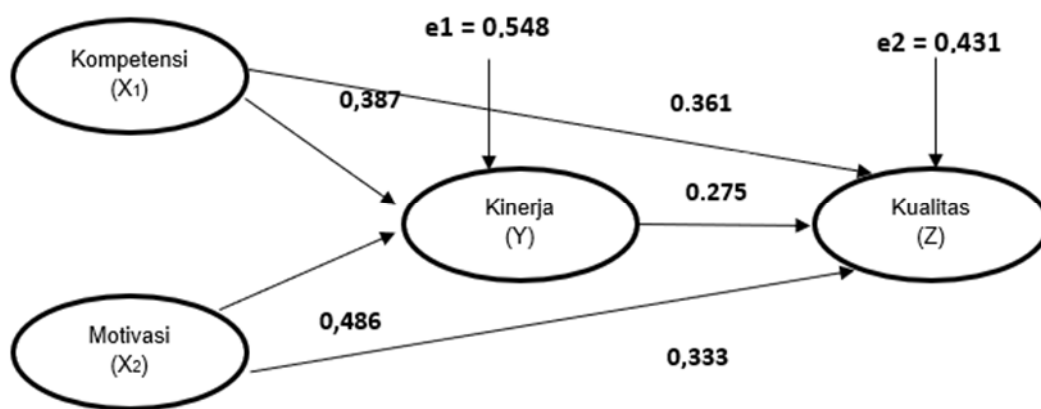
Pada tabel 4 juga dapat dihitung nilai e_2 menggunakan rumus $e_2 = \sqrt{(1-0,814)} = 0,431$. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Z = -6,877 + 0,361.X_1 + 0,333.X_2 + 0,275.Y + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

1. Setiap terjadi kenaikan kompetensi (X_1), akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,361$.
2. Setiap terjadi kenaikan motivasi kerja (X_2), akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,333$
3. Setiap terjadi kenaikan kinerja karyawan (Y), akan diikuti dengan kenaikan kualitas kerja (Y) sebesar $0,303$.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 dan tabel 4 diperoleh diagram jalur model struktur-1 sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram jalur mode struktur-2

Pembuktian Hipotesis

Analisis Pengaruh Kompetensi (X_1) terhadap Kinerja (Y).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan dari variabel kompetensi karyawan (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar $0,025 < 0,05$, dengan nilai koefisien beta (B) sebesar $0,387$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif kompetensi karyawan (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kompetensi (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

Analisis Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kinerja (Y).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar $0,006 < 0,05$, dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,486. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

Analisis Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas (Z).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,017 < 0,05$, dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,361. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kompetensi (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

Analisis Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kualitas (Z).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,022 < 0,05$, dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,333. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Z) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

Analisis Kinerja Karyawan (Y) terhadap Kualitas (Z).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan variabel kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar $0,033 < 0,05$, dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,275. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kompetensi (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

Analisis Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) melalui Kinerja (Y)

Hasil analisis pengaruh langsung yang diberikan variabel kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,361. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 terhadap Z melalui Y adalah perkalian antara nilai koefisien beta X1 terhadap Y dengan nilai koefisien beta Y terhadap Z, yaitu : $0,387 \times 0,275 = 0,106$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,361 + 0,106 = 0,467$.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas diketahui bahwa nilai koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Z sebesar 0,361 dan pengaruh tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z sebesar 0,106. Berarti bahwa nilai koefisien pengaruh langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 berpengaruh signifikan dan positif terhadap Z, namun nilai koefisien lebih rendah. Dengan demikian hipotesis keenam yang menyatakan kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) **diterima**.

Analisis Pengaruh Motivasi (X₂) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) melalui Kinerja (Y)

Hasil analisis pengaruh langsung yang diberikan variabel motivasi kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,333. Sedangkan pengaruh tidak langsung X₂ melalui Y terhadap Z adalah perkalian antara nilai koefisien beta X₂ terhadap Y dengan nilai koefisien beta Y terhadap Z, yaitu : $0,486 \times 0,275 = 0,134$. Maka pengaruh total yang diberikan variabel X₂ terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,333 + 0,134 = 0,467$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas diketahui bahwa nilai koefisien pengaruh langsung X₂ terhadap Z sebesar 0,333 dan pengaruh tidak langsung X₂ terhadap Z melalui Y sebesar 0,134. Berarti bahwa nilai koefisien pengaruh langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X₂ berpengaruh signifikan dan positif terhadap Z melalui Y. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang menyatakan motivasi kerja (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) **diterima**.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kinerja karyawan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan kepada PT. Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawannya, yaitu melaksanakan Program BUMN, yaitu kegiatan eksternal melalui Program mengajar di sekolah-sekolah Sekolah Menengah Umum (SMU) dan Perguruan Tinggi. Karyawan diberi kesempatan berbagi ilmu pengetahuan dan keterampilan kepada siswa dan mahasiswa. Program ini merupakan kolaborasi antara Kementerian BUMN dengan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbud Ristek).

5. Daftar Pustaka

- Ahmad, H. H., Yonathan P., Irwan. G, (2019). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Perawat terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 4(1) DOI: <https://doi.org/10.29264/jimm.v4i1.2852>
- Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Aprilianti, N. L. R., dan Badera (2021). **Dampak Profesionalisme, Integritas, Kompetensi dan Independensi pada Kualitas Audit di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali**. *Jurnal Akuntansi* , 31(1), 463-475.

- Arikunto. (2013). **Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asniwati dan Kitta, S (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai di Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan* 1(2): 133-145.
- Benedicta, P.D. Riyanti, 2013. **Kewirausahaan dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian**. P.T. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 8p, 34 p, 135 p.
- Buchari Alma (2016). **Pengantar Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Clark, Jhon M. (2007). **Human Resource Management**. International Edition. Boston: The McGraw- Hill Companies. Inc.
- Darmawan. D dan Ernawati (2021) **Motivasi Karyawan dan Hasil Kerja bagi Organisasi**. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(2), 74-78.
- Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21–28.
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Alfabeta, Bandung.
- Effendi. Muh. Taufiq (2016). **Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Motivasi Terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah**. (Studi Empiris pada Pemerintah Kota Gorontalo) Thesis Universitas Muhammadiyah Palopo <http://eprints.undip.ac.id/7887/>
- Ekaterine Gigolashvili, E. G. (2022). **Challenges of Enterprises Optimal Growth in Terms of the Covid-19 Pandemic**. *Economi* 105(1–2), 85–105. DOI: <https://doi.org/10.36962/ecs> 2/2022-85.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., and R. K. (2012). **Organizations: Behavior, Structure, Processes**. Fourteenth Edition. McGrawHill.
- Ghozali, Imam. (2013). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, W. F dan Widyawati (2019) **Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan II (Tanjung Morawa Medan)** *Jurnal Manajemen*, 5(1) 79-85
- Gusni, Agussalim, Noviyanti (2022). **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Prestasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan**. *Jurnal Matua* 4(2):
- Hariandja, Marihot Tua Efendi (2007). **Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai**. Jakarta, Grasindo.
- Hasibuan, S. P, Malayu (2002). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: Bumi Aksara.
- Hesty Mulasari (2021). **Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo**. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. 9(1) 198-210.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha (2008). **Kompetensi Plus**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jasa Raharja, PT. **Badan Usaha Milik Negara**. Depatemen Keuangan (www: jasaraharja.co.id) diakses 20 Desember 2023
- Khairani. N dan Nasution. J (2023). **Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner**. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(1) 226-231.

- Kotler, Phillip and Keller, Kevin L (2016). **Marketing Management**, 15th Edition New. Jersey: Pearson Pretice Hall, Pearson International Edition.
- Lai, E. R. (2011). Motivation: A Literature Review. Pearson's Research Reports. <http://www.pearsonassessments.com/research>
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani (2016). **Manajemen Pemasaran Jasa** Edisi 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Mardah Siti (2017). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Layanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo**. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1), 405-410.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung**. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Jackson. 2009. **Human resource management**. Jakarta: Salemba Empat Mudrajad,
- Mau, M., Tahara, T., Munizu, M., Yusniar, Y., & Marsudi, M. (2019). **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan dan Administrasi Kependudukan**. *Kainawa: Jurnal Pembangunan & Budaya*, 1(2). <https://doi.org/10.46891/kainawa.1.2019.87-99>
- Michael Harris (2010). **Human Resources Management**, USA. 2010. p19
- Muliantika Kadek, Agus Wahyudi, N. P. Yeni Astiti (2020). **Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Puri Sebal, Ubud Gianyar**. *Jurnal Values*, 1(4), 13-22.
- Nawawi, H. (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif**. Gadjah Mada University Press.
- Nasution, B. A dan Arwiyah (2017) **Pengaruh Motifasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing Bank Muamalat Cabang Bandung**. *Jurnal Ekonomi*, 13(1) 17-22.
- Nurwin, K. J (2021). **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi**. *Jurnal Ilmu Manajemen* 9(3): 876-885.
- Pane, D. C., Paula, C., Apriliyani & Ufrida, N (2021) **Pengaruh Profesionalisme, Experinence, Akuntabilitas, dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Kota Medan**. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, 5(3) 312-331.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L (1988) **Serqual A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. *Journal of Retailing*, 64(1) 12-40.
- Pemilman Zebua, Fatolosa Hulu, Envilwan B Harefa (2022). **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja pada Pegawai KP2KP Gubung Sitoli**. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4), 28-34
- Prayitno, Widodo dan Suprpto. (2022). **Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global**. Seri Kertas Kerja 2(5). Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.Jakarta.
- Puspitawaty, S. (2020). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik**. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>
- Qalbi Andi Nurul (2022). **Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Penrang Kabupaten Wajo**. *Jurnal Public Administration*. 3(1): 994-1005

- Rivai. V (2011). **Manajemen Sumber Daya manusia untuk Perusahaan**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rukmana, R. (2016). **Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya pada Kualitas Perencanaan Pembangunan**. Jurnal Kontigensi,4(1), 57 –75.
- Roy, Lukman Hakim, dan Nurbiah Tahir, (2020). **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Mappakasunggu, Kabupaten Takalar**. *Journal of Public Policy and Management (JPPM)* 2(2) 75-84
- Robbins, Stephen, dan Mary Coulter. (2001). **Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen, dan Timothy A., Judge, (2008), “**Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour**”, Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia
- Saguni. D, Widyawati, Djabbari (2023). **Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas**. Jurnal Administrasi Publik, Vol. XIX (1): 146-164
- Santika, I. P., Antari, N. L. S., & Pariarta, I. M. G (2021). **Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kompetensi serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai RSD Mangusada Bandung**. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 16(2) 102-108.
- Saptutyingsih, Endah dan Setyaningrum, Esty (2020). **Penelitian Kuantitatif: Metode dan Alat Analisis**. Cetakan Pertama, Yogyakarta, Gosyen Publishing.
- Simamora (1995). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bagian Penerbitan YKPN
- Sugiyono. (2012). **Statistika untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta
- Suryana (2013). **Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses**. Salemba Empat. Jakarta, 67-70p, dan 132-136p.
- Talle, A (2016). **Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara**. *Jurnal Katalogis*, 4(4) 201-210.
- Umami Afifah & Syahriza. R, (2022). **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Klaimen PT. Jasa Raharja Cabang Sumatra Utara**. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 33-42
- Wahyuli, Y. H (2020). **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang**. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 3(1), 17-22.
- Winardi, J (2002). **Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

INVESTIGASI DAMPAK DIMENSI BUDAYA HOFSTEDE TERHADAP MINAT MAHASISWA MENJADI WHISTLEBLOWER (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA)

Umi Wahidah^{1,a,*}, Sri Ayem^{2,b}, Dyah Ari Susanti^{3,c}, Enggar Dwi Kharisma^{4,d}, Puji
lestari^{5,e}

^{1,2,4,5}Program Studi Akuntansi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

³Program Studi Teknik Industri, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

^{abcde}Email: umi.wahidah@ustjogja.ac.id, sri.ayem@ustjogja.ac.id, dyah.as@ustjogja.ac.id,
enggardwikharisma@gmail.com, taarrpan@gmail.com

^{*}Correspondent Email: umi.wahidah@ustjogja.ac.id

Article History:

Received: 26-10-2024; Received in Revised: 01-11-2024; Accepted: 04-11-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2965>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh dimensi budaya Hofstede terhadap minat mahasiswa menjadi *whistleblower*, dengan studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Teknik UST. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 70 mahasiswa dari kedua fakultas tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk melihat bagaimana dimensi budaya seperti *power distance*, kolektivisme dan *long term orientation* mempengaruhi minat mahasiswa dalam melaporkan penyimpangan atau tindakan tidak etis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kolektivisme dan *long term orientation* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat mahasiswa menjadi *whistleblower*, sementara *power distance* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini memberikan wawasan penting mengenai faktor budaya yang memengaruhi perilaku etis mahasiswa, khususnya dalam konteks pelaporan penyimpangan di lingkungan akademis.

Kata kunci: kolektivisme, *long term orientasi*, *power distance*

Abstract

This study aims to investigate the influence of Hofstede's cultural dimensions on students' interest in becoming whistleblower, with a case study of UST Faculty of Economics and Faculty of Engineering students. The method used in this research is a quantitative approach by distributing questionnaires to 200 student respondents from both faculties. Data analysis was conducted using multiple linear regression to see how cultural dimensions such as power distance, collectivism and long term orientation affect students' interest in reporting irregularities or unethical actions. The results

showed that collectivism and long term orientation variables have a positive significant effect on the interest in becoming a whistleblower, while power distance has no significant effect. These findings provide important insights into the cultural factors that influence students' ethical behavior, especially in the context of reporting irregularities in the academic environment.

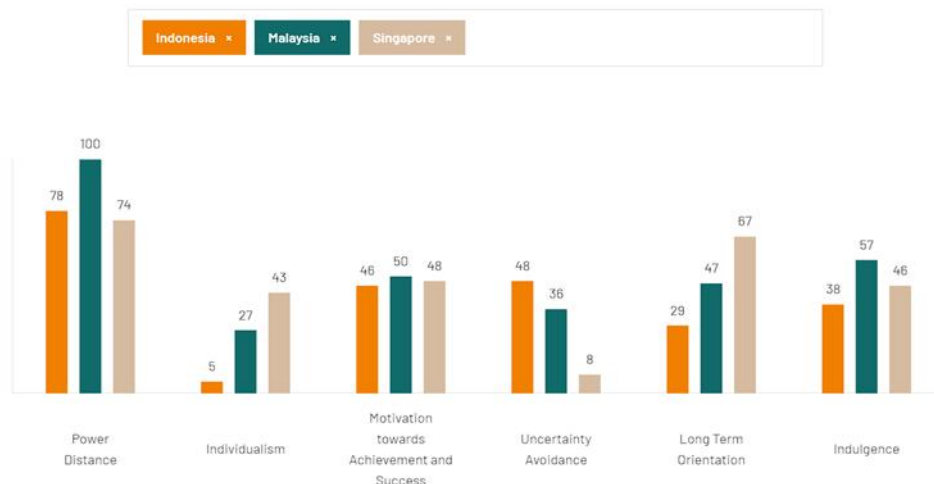
Keywords: *collectivism, long term orientasi, power distance*

1. Pendahuluan

Dalam konteks globalisasi dan kompleksitas organisasi modern, praktik whistleblowing menjadi semakin penting dalam mengungkapkan kecurangan, korupsi, atau pelanggaran etika dalam lingkungan kerja. Whistleblowing memiliki peran krusial dalam mendorong akuntabilitas, transparansi, dan integritas di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Mahasiswa sebagai anggota masyarakat akademik yang nantinya akan menjadi agen perubahan di masa depan memiliki potensi untuk menjadi whistleblower yang efektif. Salah satu metode yang efektif untuk mencegah kecurangan adalah dengan mengungkapkan fraud melalui tindakan whistleblowing (Christyawan & Hapsari, 2021).

Kecurangan akademik banyak terjadi dalam berbagai bentuk baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Indonesia Corruption Watch mencatat hingga tahun 2023 terdapat sedikitnya 37 kasus dugaan korupsi di Perguruan Tinggi yang telah dan sedang diproses oleh institusi penegak hukum maupun pengawas internal. Jumlah kerugian keuangan negara yang ditimbulkan mencapai Rp 218,804 miliar dan nilai suap mencapai sekitar Rp 1,78 miliar (Indonesia Corruption Watch, 2023). Informasi bersumber dari LPSK menyebut bahwa kekerasan terhadap perempuan banyak terjadi di lingkungan Kampus (Rianjani, 2023). Selain itu, bentuk kecurangan dalam akademik di antara mahasiswa seperti mencontek dan plagiarisme masih kerap terjadi karena adanya faktor internal seperti keinginan untuk memperoleh pengakuan atas kemampuan mereka dan faktor eksternal seperti dosen yang memberikan tugas dengan jumlah yang terlalu banyak. Efektivitas tindakan whistleblowing dalam mencegah kecurangan ditunjukkan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurharjanti (2017) yang memperoleh hasil bahwa dengan adanya sistem whistleblowing mampu mengurangi kecurangan akademik di lingkungan universitas. Sementara berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa niat untuk melakukan *whistleblowing* yang diatur secara internal akan lebih rendah ketika ada orang lain yang turut hadir dalam tindakan pelanggaran tersebut (Gao et al., 2015).

Namun demikian, keputusan untuk melakukan whistleblowing dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor budaya. Dimensi budaya, seperti yang diidentifikasi oleh Geert Hofstede (1983), seperti *power distance*, *individualism*, *masculinity*, *uncertainty avoidance*, dan *long term orientation* yang dapat mempengaruhi perilaku whistleblowing seseorang. Berdasarkan laman Hofstede insight menunjukkan dimensi budaya nasional dibandingkan 2 negara tetangga yaitu Malaysia dan Singapore yang menunjukkan bahwa Masyarakat Indonesia memiliki individualism yang rendah dan uncertainty avoidance yang tinggi seperti yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Perbandingan Dimensi Budaya Hofstede (Sumber: hofstede-insights, 2024)

Beberapa hasil literatur menunjukkan dampak dimensi budaya Hofstede terhadap minat untuk melakukan *whistleblowing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Finandari & Wijayanto, 2017) menegaskan bahwa Dimensi budaya jarak kekuasaan, kolektivisme, orientasi jangka panjang, dan maskulinitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat melakukan *whistleblowing* internal. Sementara penelitian lain yang dilakukan oleh Cheema (2019) menunjukkan frekuensi *whistleblowing* yang jauh lebih tinggi pada budaya nasional individualistik di Australia dibandingkan dengan budaya nasional kolektivistis di Pakistan dimana jarak kekuasaan yang besar ditemukan menjadi hambatan bagi pelaporan resmi namun tidak bagi pelaporan tidak resmi mengenai kesalahan yang dilakukan oleh atasan. Studi lain yang dilakukan oleh (Puni & Hilton, 2020) mengungkapkan bahwa *power distance* yang tinggi menunjukkan rendahnya kecenderungan melaporkan pelanggaran Perusahaan. Pangestu & Rahajeng (2020) menyebutkan bahwa jarak kekuasaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*). Namun terdapat literatur yang menunjukkan sebaliknya oleh Indriasari & Zulaikha (2023) menegaskan bahwa jarak kekuasaan masih tidak berpengaruh terhadap niat melakukan *whistleblowing* meskipun telah dimediasi oleh komitmen organisasi. Selain itu penelitian Finandari & Wijayanto (2017) menyebutkan bahwa mahasiswa memiliki niat melakukan internal *whistleblowing* lebih tinggi dibandingkan engineer.

Beberapa literatur sebelumnya telah menunjukkan bahwa budaya memiliki dampak signifikan terhadap sikap dan perilaku individu, termasuk dalam konteks *whistleblowing*. Penelitian ini penting dilakukan mengingat peran *whistleblower* memiliki peran krusial dalam mencegah dan mengungkap praktik-praktik yang tidak etis atau ilegal dalam sebuah organisasi khususnya pendidikan. Dengan mengetahui faktor yang mendorong mahasiswa melakukan *whistleblowing*, dapat menjadi pertimbangan kampus untuk merumuskan kebijakan saluran *whistleblowing* dan berbagai upaya untuk mengungkap segala bentuk kecurangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dimensi budaya Hofstede yaitu *power distance*, *individualism*, dan *long term orientation* terhadap minat mahasiswa untuk menjadi *whistleblower*. Peneliti akan mencoba membandingkan niat dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Teknik untuk melakukan *whistleblowing*.

Dengan memahami bagaimana faktor-faktor budaya ini mempengaruhi minat mahasiswa dalam melaporkan ketidakpatuhan atau pelanggaran etika, penelitian ini nantinya dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pembuat kebijakan pendidikan dan praktisi untuk meningkatkan integritas organisasi dan memperkuat praktik *whistleblowing* di lingkungan pendidikan tinggi.

2. Metodologi

Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan melalui 6 tahapan yaitu penentuan dan pembahasan topik, penentuan rumusan masalah, pengumpulan data pustaka, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas kuesioner, uji asumsi klasik, dan dilanjutkan uji hipotesis melalui uji regresi berganda SPSS.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan subyek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Fakultas Teknik Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Dalam penelitian ini, terdapat 70 sampel mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Fakultas Teknik UST. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Maret 2024.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui perbedaan dimensi budaya dan niat menjadi whistleblower pada responden akan digunakan uji independent t-test. Sementara untuk mengetahui korelasi antara dimensi budaya dan digunakan dan uji regresi linier berganda

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan pengukuran dimensi budaya Hofstede mengadopsi instrument yang dikembangkan oleh Yoo et al. (2011) , sementara pengukuran variabel niat menjadi *whistleblower* menggunakan instrument dari Efendi & Nuraini (2019) . Pengukuran variabel menggunakan skala likert 1-5. Instrumen disajikan lebih rinci pada tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Item Pertanyaan	Keterangan
Power Distance (X1)	1. Orang-orang yang menduduki jabatan lebih tinggi harus mengambil sebagian besar keputusan tanpa berkonsultasi dengan orang-orang yang menduduki jabatan lebih rendah	Yoo et al. (2011)
	2. Orang yang menduduki jabatan lebih tinggi hendaknya menghindari interaksi sosial dengan orang yang jabatannya lebih rendah	

	<ol style="list-style-type: none"> Orang-orang yang menduduki jabatan lebih rendah tidak boleh berselisih paham dengan Keputusan orang-orang yang menduduki jabatan lebih tinggi Orang yang menduduki jabatan lebih tinggi tidak boleh mendelegasikan tugas penting kepada orang yang jabatannya lebih rendah 	
Kolektivisme (X2)	<ol style="list-style-type: none"> Keberhasilan kelompok lebih penting daripada keberhasilan individu Individu hanya boleh mengejar tujuan mereka setelah mempertimbangkan kesejahteraan kelompok Loyalitas kelompok harus didorong meskipun tujuan individu tidak tercapai 	Yoo et al. (2011)
Long Term Orientation (X3)	<ol style="list-style-type: none"> Pengelolaan Uang Yang Cermat (Thrift) Bersikap tegas meskipun ada tentangan (Kegigihan) Kemantapan dan stabilitas pribadi Perencanaan jangka panjang Menyerahkan kesenangan hari ini demi kesuksesan di masa depan Bekerja keras demi kesuksesan di masa depan Saya merasa senang bekerjasama dengan teman saya 	Yoo et al. (2011)
Niat Menjadi <i>Whistleblower</i> (Y)	<ol style="list-style-type: none"> Jika saya mengetahui adanya indikasi kecurangan yang terjadi di kampus saya, maka hal tersebut akan menumbuhkan niat saya untuk melakukan <i>whistleblowing</i> 	Efendi & Nuraini (2019)

	2. Adanya dampak kerugian yang besar dari adanya kecurangan di kampus saya membuat saya akan lebih mungkin menjadi seorang <i>whistleblower</i>
	3. Saya akan cenderung menjadi seorang <i>whistleblower</i> apabila mengetahui adanya kecurangan yang terjadi di kampus saya
	4. Saya selalu menyiapkan perencanaan yang matang sebelum melakukan tindakan <i>whistleblowing</i>
	5. Jika mengetahui adanya tindakan kecurangan yang terjadi di kampus saya, maka saya akan berusaha keras melakukan tindakan <i>whistleblowing</i> melalui saluran internal
	6. Jika saluran internal tidak memungkinkan, maka saya akan berusaha keras untuk melakukan tindakan <i>whistleblowing</i> melalui saluran eksternal

3. Hasil dan Pembahasan

HASIL

Uji Deskriptif

Tabel 2. Tabel Statistik Deskriptif

	Mean	Std. Deviation	N
<i>Long Term Orientation</i>	4.5550	.56988	70
<i>Power Distance</i>	3.0323	.64311	70
Kolektivisme	3.1097	.43689	70
Niat Menjadi <i>Whishtleblower</i>	5.2786	.62954	70

(Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Dari 70 sampel pernyataan diatas meliputi data variabel *power distance* (X1) mempunyai standar deviasi sebesar 0.56988, dengan nilai rata-rata 4.5550. Variabel *kolektivisme* (2) dengan nilai standar deviasinya sebesar 0.64311 dan nilai rata-ratanya 3.0323. kemudian untuk variabel *long term orientasi* (X3) mempunyai nilai rata-rata sebesar

3.1097 dengan nilai standar deviasinya sebesar 0.43689. Dan untuk variabel (Y) niat menjadi *whistleblower* memiliki nilai standar deviasi sebesar 0.62954 dan nilai rata-ratanya sebesar 5.2786.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas (Kolmogorov Smimov)

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.37571885
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.057
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

(Sumber : hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.200 yang artinya lebih besar dari 0.05.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)			
1	Power Distance	.850	1.177
	Kolektivisme	.729	1.372
	Long Term	.837	1.195
	Orientation		

Berdasarkan *output* tersebut nilai VIF dari *power distance* adalah 1.177, kolektivisme adalah 1.372 dan *long term orientasi* sebesar 1.195. Menafsirkan model regresi ini tidak memiliki multikolinearitas gejala, nilai toleransi 0.850, 0.729, dan 0.837 lebih tinggi (>) dari 0.10, sedangkan nilai VIF masing-masing 1.177, 1.372, dan 1.195 kurang dari (<) 10.00.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.606	.445		1.364	.177
	Power Distance	.016	.078	.018	.202	.840
	Kolektivisme	.278	.124	.213	2.246	.028
	Long Term Orientation	.575	.080	.635	7.159	.000

(Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Berdasarkan tabel di atas, hasil persamaan regresi untuk analisis regresi linier berganda adalah:

$$Y = 0.606 + 0.016X_1 + 0.278X_2 + 0.575X_3 + \epsilon$$

Information:

Y : Niat Menjadi *Whistleblower*
 X₁ : *Power Distance*
 X₂ : Kolektivisme
 X₃ : *Long Term Orientation*
 ε : *Error*

Karena nilai konstanta adalah 0.606, maka kenaikan 1% pada variabel niat menjadi *whistleblower* akan mengakibatkan 0.606 penurunan. Dengan koefisien regresi sebesar 0.016 untuk variabel *power distance*, maka akan mengalami 0.016 perubahan pada niat menjadi *whistleblower* untuk setiap kenaikan 1% pada variabel ini. Koefisien regresi variabel kolektivisme adalah 0.278, mengartikan bahwa kenaikan 1% akan menghasilkan kenaikan 0.278 pada niat menjadi *whistleblower*. Terakhir, koefisien regresi variabel *long term orientation* adalah 0.575, mengartikan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel *long term orientation* akan mempengaruhi kenaikan niat menjadi *whistleblower* sebesar 0.575.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Penentuan Koefisien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 ^a	.565	.546	.38416	2.413

(Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Nilai R pada tabel 6 adalah 0.752, menunjukkan bahwa variabel independent dan dependen memiliki hubungan yang sangat kuat. Selain itu, nilai R-square yang dimodifikasi adalah 0.565 (56,5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independent dalam penelitian ini memiliki peluang sebesar 56,5% untuk mempengaruhi variabel dependen, dengan sisanya sebesar 43,5% dijelaskan oleh variabel-variabel selain variabel independent.

Statistik F

Tabel 7. Statistik F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
regression	12.668	3	4.223	28.613	.000 ^b
Residual	9.740	66	.148		
Total	22.409	69			

(Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Seluruh variabel independent secara simultan memiliki nilai signifikan lebih kecil (<) dari 0,05 disertai dengan nilai F hitung sebesar 28.613 > nilai F tabel 2.83. Hal ini berarti

variabel *power distance*, kolektivisme, *long term orientation* berpengaruh signifikan terhadap niat menjadi *whistleblower*.

Uji Signifikansi Parsial (Statistik t)

Tabel 8. Statistik T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.606	.445		1.364	.177
Power Distance	.016	.078	.018	.202	.840
1 Kolektivisme	.278	.124	.213	2.246	.028
Long Term Orientation	.575	.080	.635	7.159	.000

(Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22, 2024)

Variabel *power distance* memperoleh nilai signifikan sebesar $0,840 > 0,05$ dengan t sebesar $0.202 < t_{tabel} 2,299$, standar koefisien beta sebesar 0.018. Hal ini berarti hipotesis terhadap *power distance* yang menyatakan berpengaruh positif terhadap niat menjadi *wistleblower* ditolak.

Variabel kolektivisme memperoleh nilai signifikan sebesar $0,028 < 0,05$ dengan t sebesar $2,246 > t_{tabel} 2,299$, standar koefisien besa sebesar 0,213, yang berarti hipotesis 2 menyatakan bahwa kolektivisme berpengaruh positif terhadap niat menjadi *wistleblower* diterima.

Variabel *long term orientation* memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan t sebesar $7,159 > t_{tabel} 2,299$, standar koefisien beta sebesar 0,635. Hal ini berarti hipotesis 3 yang menyatakan bahwa long term orientation berpengaruh meningkatkan niat mahasiswa menjadi *wistleblower* diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Power Distance terhadap Niat Mahasiswa Menjadi *Whistleblower*

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *power distance* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menjadi *whistleblower*, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.840, yang jauh lebih tinggi dari tingkat signifikansi umum 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya jarak kekuasaan dalam suatu lingkungan sosial atau organisasi tidak mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk melaporkan penyimpangan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriasari & Zulaikha (2023) menegaskan bahwa jarak kekuasaan masih tidak berpengaruh terhadap niat melakukan *whistleblowing* meskipun telah dimediasi oleh komitmen organisasi.

Pengaruh Kolektivisme terhadap Niat Mahasiswa Menjadi *Whistleblower*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kolektivisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menjadi *whistleblower*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai kolektivisme yang dimiliki mahasiswa, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk terlibat dalam tindakan *whistleblowing*. Dalam konteks budaya

kolektivis, individu cenderung memiliki kesadaran sosial yang tinggi serta nilai-nilai moral yang kuat terkait dengan kepentingan kelompok. Penemuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Situmeang et al. (2020) menegaskan bahwa orientasi budaya individualisme berpotensi besar untuk melakukan *whistleblowing*. Hal serupa juga di temukan oleh Finandari & Wijayanto (2017) bahwa semakin tinggi collectivism akan semakin tinggi niat untuk melakukan internal *whistleblowing*.

Pengaruh *long term orientation* terhadap Niat Mahasiswa Menjadi *Whistleblower*

Variabel *long term orientation* terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat mahasiswa untuk menjadi *whistleblower*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi orientasi jangka panjang mahasiswa, semakin besar niat mereka untuk melaporkan tindakan penyimpangan. Mahasiswa dengan orientasi jangka panjang cenderung memprioritaskan masa depan dan keberlanjutan, sehingga lebih bersedia untuk bertindak secara etis demi keuntungan jangka panjang, meskipun ada risiko jangka pendek. Temuan ini konsisten dengan penelitian Finandari & Wijayanto (2017) menunjukkan bahwa semakin tinggi *long term orientation* akan semakin tinggi niat untuk melakukan internal *whistleblowing*. Adanya orientasi masa depan oleh mahasiswa maka akan timbul dorongan untuk melakukan *whistleblowing* terhadap kecurangan akademik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang berbeda terhadap niat mahasiswa menjadi *whistleblower*. Pertama, *power distance* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat mahasiswa untuk melaporkan penyimpangan, yang berarti bahwa jarak kekuasaan dalam suatu organisasi atau institusi tidak mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menjadi *whistleblower*. Kedua, kolektivisme terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mahasiswa menjadi *whistleblower*. Semakin tinggi nilai kolektivisme yang dimiliki mahasiswa, semakin besar keinginan mereka untuk menjaga kepentingan kelompok dengan melaporkan tindakan yang dianggap merugikan. Terakhir, *long term orientation* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mahasiswa menjadi *whistleblower*. Mahasiswa yang memiliki pandangan jangka panjang lebih cenderung mempertimbangkan masa depan organisasi atau institusi dan bertindak secara etis meskipun menghadapi risiko jangka pendek. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mempertimbangkan variabel lain seperti moral reasoning, etika organisasi, atau kepercayaan terhadap sistem pelaporan, yang mungkin memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menjadi *whistleblower*. Keterbatasan penelitian ini adalah: pertama, penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu *power distance*, *kolektivisme*, dan *long term orientation*. Kedua, Sampel penelitian hanya terdiri dari 70 mahasiswa, yang mungkin belum cukup mewakili populasi mahasiswa secara luas. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih luas dan mempertimbangkan variabel independen lain seperti *moral reasoning*, budaya organisasi, kepercayaan terhadap sistem pelaporan, atau dukungan sosial.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa atas dukungan dan pendanaan yang telah diberikan dalam penelitian ini. Bantuan ini sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian kami. Semoga kerja sama ini terus berlanjut dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan pengembangan ilmu pengetahuan.

6. Daftar Pustaka

- Cheema, M. U. (2019). *An Examination of Whistleblowing from National and Organisational Culture Perspectives and its Association With Employees' Work-Related Attitudes*.
- Christyawan, A. F., & Hapsari, A. N. S. (2021). Whistleblowing dan Alasan Mahasiswa Melakukannya. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(1), 423–439.
- Efendi, A., & Nuraini. (2019). Pengaruh Perlindungan Hukum, Orientasi Etika Idealisme, Orientasi Etika Relativisme Dan Retaliasi Terhadap Intensi Whistleblowing (Survei Pada Mahasiswa Universitas Negeri Di Provinsi Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(3), 504–519.
- Finandari, D., & Wijayanto, T. (2017). Analisis Pengaruh Dimensi Budaya Terhadap Niat Melakukan Whistleblowing: Perbandingan Antara Mahasiswa dan Engineer. *Jurnal Teknosains*, 6(1), 44. <https://doi.org/10.22146/teknosains.27104>
- Gao, J., Greenberg, R., & Wong-On-Wing, B. (2015). Whistleblowing Intentions of Lower-level Employees: The Effect of Reporting channel, bystanders, and Wrongdoer Power Status. *Journal of Business Ethics*, 126(1), 85–99.
- Hofstede, G. (1983). The Cultural Relativity of Organizational Practices and Theories. *Journal of International Business Studies*, 14, 75–89. www.jstor.org
- Indonesia Corruption Watch. (2023, July 4). *Pola-Pola Korupsi di Perguruan Tinggi*. <https://Antikorupsi.Org/>.
- Indriasari, I., & Zulaikha. (2023). The Effect of Power Distance, Trust and the Role of Professional Commitment as Mediator on Whistleblowing Intentions. In *Proceedings of the 3rd Annual Conference of Education and Social Sciences (ACCESS 2021)* (pp. 267–275). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-21-3_29
- Nurharjanti, N. N. (2017). Persepsi Mahasiswa dalam Mengurangi Fraud Akademik: Whistleblowing Sistem. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 17(1).
- Pangestu, F., & Rahajeng, D. K. (2020). The Effect of Power Distance, Moral Intensity, and Professional Commitment on Whistleblowing Decisions. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(2), 144–162. <http://journal.ugm.ac.id/jieb>
- Puni, A., & Hilton, S. K. (2020). Power distance culture and whistleblowing intentions: the moderating effect of gender. *International Journal of Ethics and Systems*, 36(2), 217–234.

- Rianjani, O. (2023, September 24). *LPSK Sebut Kekerasan Perempuan Banyak Terjadi di Kampus*. Times Indonesia.
- Situmeang, R., Utami, I., & Putra, I. G. C. (2020). Cultural Orientation and Reporting Channels: Experimental Study of Whistleblowing Intentions. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 23(02), 325–348. <https://doi.org/10.33312/ijar.493>
- Yoo, B., Donthu, N., & Lenartowicz, T. (2011). Measuring Hofstede's Five Dimensions of Cultural Values at the Individual Level: Development and Validation of CVSCALE. *Journal of International Consumer Marketing*, 23(3–4), 193–210.

PERAN KOMPENSASI, MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

Hendra Gunawan ¹

^{1,a} Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

^a Email: hendramo@gmail.com

*Correspondent Email: hendramo@gmail.com

Article History:

Received: 22-09-2024; Received in Revised: 22-10-2024; Accepted: 12-11-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2962>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit di Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada tenaga kesehatan, dengan total sampel yang diambil secara purposif. Model penelitian ini mampu menjelaskan 78,5% variabilitas kinerja tenaga kesehatan ($R^2 = 0,785$), dan memiliki relevansi prediktif yang kuat ($Q^2 = 0,581$). Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya manajemen rumah sakit untuk memberikan kompensasi yang adil, meningkatkan motivasi, dan melakukan pemantauan serta pengelolaan stres secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi, motivasi, dan stres kerja masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Kompensasi yang memadai dan adil meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan. Motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, mendorong tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, stres kerja dalam batas tertentu dapat meningkatkan efisiensi kinerja, tetapi perlu dikelola dengan baik agar tidak menurunkan produktivitas.

Kata kunci: Kompensasi, Motivasi, Stres Kerja, Kinerja Tenaga Kesehatan,

Abstract

This study aims to analyze the effect of compensation, motivation, and work stress on the performance of health workers in hospitals in Makassar City. The method used is quantitative with the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) approach to test the relationship between variables. Data were collected through a structured questionnaire distributed to health workers, with total samples taken purposively. This research model was able to explain 78.5% of the variability of health workers' performance ($R^2 = 0.785$), and had strong predictive relevance ($Q^2 = 0.581$). The practical implications of this study are the importance of hospital management to provide fair compensation, increase motivation, and conduct effective monitoring and management of stress. The results showed that compensation, motivation, and work stress each had a positive and significant influence on the performance of health workers. Adequate and fair compensation increases the productivity of health workers. Motivation, both intrinsic and extrinsic, encourages health workers to

provide optimal services. In addition, work stress to a certain extent can improve performance efficiency, but it needs to be managed properly so as not to decrease productivity.

Keywords: *Compensation, Motivation, Work Stress, Health Worker Performance,*

1. Pendahuluan

Tenaga kesehatan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan, terutama di rumah sakit yang berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Kinerja tenaga kesehatan berdampak langsung pada efektivitas layanan kesehatan. Dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan agar rumah sakit dapat memberikan layanan berkualitas. Kinerja yang optimal tidak hanya diukur dari segi kuantitas tetapi juga kualitas pelayanan. Menurut Maharani (2024) Ketika tenaga kesehatan bekerja dengan performa terbaik, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kesalahan medis, yang semuanya memengaruhi reputasi rumah sakit.

Tenaga kesehatan memiliki peran vital dalam memastikan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit menjadi salah satu penentu keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan (Gunawan, 2022). Berbagai faktor berkontribusi terhadap kinerja tenaga kesehatan, termasuk kompensasi, motivasi, dan tingkat stres kerja. Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana kompensasi, motivasi, dan stres kerja memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit di Kota Makassar (Ardiansyah et al., 2024). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur yang ada terkait peran simultan dari ketiga variabel ini dalam konteks spesifik tenaga kesehatan di Indonesia, terutama di sektor pelayanan publik (Gunawan, Hadis, et al., 2024).

Merujuk pada imbalan finansial dan non-finansial yang diterima oleh tenaga kerja sebagai hasil dari kontribusi mereka terhadap organisasi. Dalam konteks rumah sakit, kompensasi mencakup gaji pokok, tunjangan kesehatan, insentif kinerja, serta pengakuan sosial. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompensasi yang adil dapat meningkatkan kepuasan kerja dan retensi tenaga kerja, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja (Gunawan, 2021). Beberapa penelitian menyoroti bahwa tenaga kesehatan yang merasa puas dengan kompensasi yang diterima cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan loyalitas yang lebih tinggi (Efendi, 2024). Namun, di banyak negara berkembang, seperti Indonesia, terdapat ketidakpuasan yang signifikan terkait kompensasi tenaga kesehatan, terutama di rumah sakit publik, yang sering kali menyebabkan penurunan motivasi dan kinerja (Buchan et al., 2019). Meskipun banyak penelitian telah membahas dampak kompensasi terhadap kinerja di sektor kesehatan, terdapat kurangnya studi yang mengeksplorasi peran kompensasi dalam konteks tenaga kesehatan di rumah sakit di kota-kota besar Indonesia, seperti Makassar. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada kompensasi finansial, sementara peran kompensasi non-finansial masih jarang dibahas.

Motivasi ekstrinsik, seperti insentif finansial atau promosi karier, juga memainkan peran penting dalam mendorong kinerja optimal (Gunawan, 2022). Di Indonesia, banyak rumah sakit masih berjuang dalam hal memberikan insentif yang cukup bagi tenaga kesehatan, yang sering kali menyebabkan menurunnya tingkat motivasi (Gunawan, Pala, et al., 2024). Ada keterbatasan dalam penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana

motivasi intrinsik dan ekstrinsik saling berinteraksi dalam memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit Indonesia, khususnya di Kota Makassar. Selain itu, penelitian yang ada sering kali mengabaikan faktor-faktor budaya yang mungkin mempengaruhi motivasi.

Dalam konteks rumah sakit, stres kerja sering kali disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, tuntutan administratif, kurangnya dukungan organisasi, serta situasi darurat yang sering dihadapi tenaga kesehatan. Stres kerja yang berkepanjangan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan kesehatan yang diberikan (Gunawan, 2018). Penelitian di sektor kesehatan menunjukkan bahwa stres kerja yang tinggi dapat memengaruhi kesehatan mental tenaga kerja dan menyebabkan burnout, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja (Gunawan, Hadis, et al., 2024). Stres kerja pada tenaga kesehatan, terutama di rumah sakit publik, sering kali terkait dengan minimnya sumber daya, beban kerja yang berlebihan, serta kurangnya dukungan dari manajemen (Budiasa, 2021). Sebagian besar penelitian terkait stres kerja fokus pada konteks negara maju. Studi mengenai bagaimana stres kerja mempengaruhi tenaga kesehatan di rumah sakit di Indonesia, khususnya di Kota Makassar, masih terbatas. Selain itu, masih kurang penelitian yang mengaitkan langsung antara stres kerja dengan kinerja tenaga kesehatan secara spesifik.

Berdasarkan ulasan literatur yang ada, penelitian ini memiliki kebaruan dan urgensi yang dapat diidentifikasi. Penelitian yang meneliti secara komprehensif bagaimana kompensasi, motivasi, dan stres kerja memengaruhi kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit di Kota Makassar masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada lebih fokus pada kota besar lain seperti Jakarta atau Surabaya. Kebanyakan penelitian hanya menyoroti salah satu dari ketiga faktor (kompensasi, motivasi, atau stres kerja) secara terpisah. Penelitian ini menawarkan pendekatan holistik dengan menggabungkan ketiga variabel ini dalam satu model untuk memahami dampaknya secara bersamaan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Stres kerja dan motivasi tenaga kesehatan semakin relevan dalam konteks pandemi COVID-19, di mana beban kerja dan tekanan psikologis tenaga kesehatan meningkat drastis. Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana organisasi kesehatan dapat mengelola tenaga kesehatan mereka dengan lebih baik pasca pandemi.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Desain ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti (kompensasi, motivasi, stres kerja, dan kinerja) dan untuk mendapatkan gambaran umum tentang pengaruh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat (kinerja tenaga kesehatan).

Dalam penelitian ini, metode Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) akan digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kompensasi, motivasi, stres kerja, dan kinerja tenaga kesehatan. SEM-PLS merupakan teknik statistik yang sangat cocok untuk model yang kompleks dan bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Hair et al., 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit umum dan swasta di Kota Makassar, termasuk dokter, perawat, dan tenaga medis

lainnya. Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit di Kota Makassar dan tenaga kesehatan yang bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Teknik purposive sampling akan digunakan untuk memilih sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Makassar adalah 1.450 tenaga kesehatan, maka ukuran sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 145 responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Model pengukuran

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur kompensasi, motivasi, stres kerja, dan kinerja tenaga kesehatan memiliki kualitas pengukuran yang baik.

Tabel 1. Validitas dan Realibilitas

Construct/ indicator	Item reliability Loadings	Convergent validity		
		CA	CR	AVE
KOMPENSASI (X1)		0.871	0.907	0.663
X1_1	0.834			
X1_2	0.792			
X1_3	0.903			
X1_4	0.721			
X1_5	0.809			
MOTIVASI (X2)		0.942	0.956	0.812
X2_1	0.897			
X2_2	0.936			
X2_3	0.850			
X2_4	0.877			
X2_5	0.943			
STRESS KERJA (X3)		0.933	0.949	0.790
X3_1	0.823			
X3_2	0.914			
X3_3	0.906			
X3_4	0.888			
X3_5	0.910			
KINERJA TENAGA KESEHATAN (Y)		0.915	0.937	0.749
Y1	0.837			
Y2	0.920			
Y3	0.787			
Y4	0.852			
Y5	0.924			

CA, Cronbach's alpha; CR, Composite reliability; AVE, Average variance extracted;

Hasil reliabilitas yang ditunjukkan melalui nilai Cronbach's Alpha (CA) dan Composite Reliability (CR) menunjukkan konsistensi internal yang baik pada semua konstruk. Nilai Cronbach's Alpha pada seluruh konstruk berada di atas ambang batas 0,7, yang berarti setiap konstruk dapat dianggap reliabel. Misalnya, konstruk kompensasi memperoleh CA sebesar 0,871, sementara motivasi mencapai nilai tertinggi dengan CA 0,942. Nilai CR untuk semua konstruk juga berada di atas 0,9, mengindikasikan konsistensi yang sangat tinggi antar indikator dalam mengukur setiap konstruk. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan secara konsisten dapat mengukur variabel penelitian dalam berbagai pengukuran (Jailani, 2023).

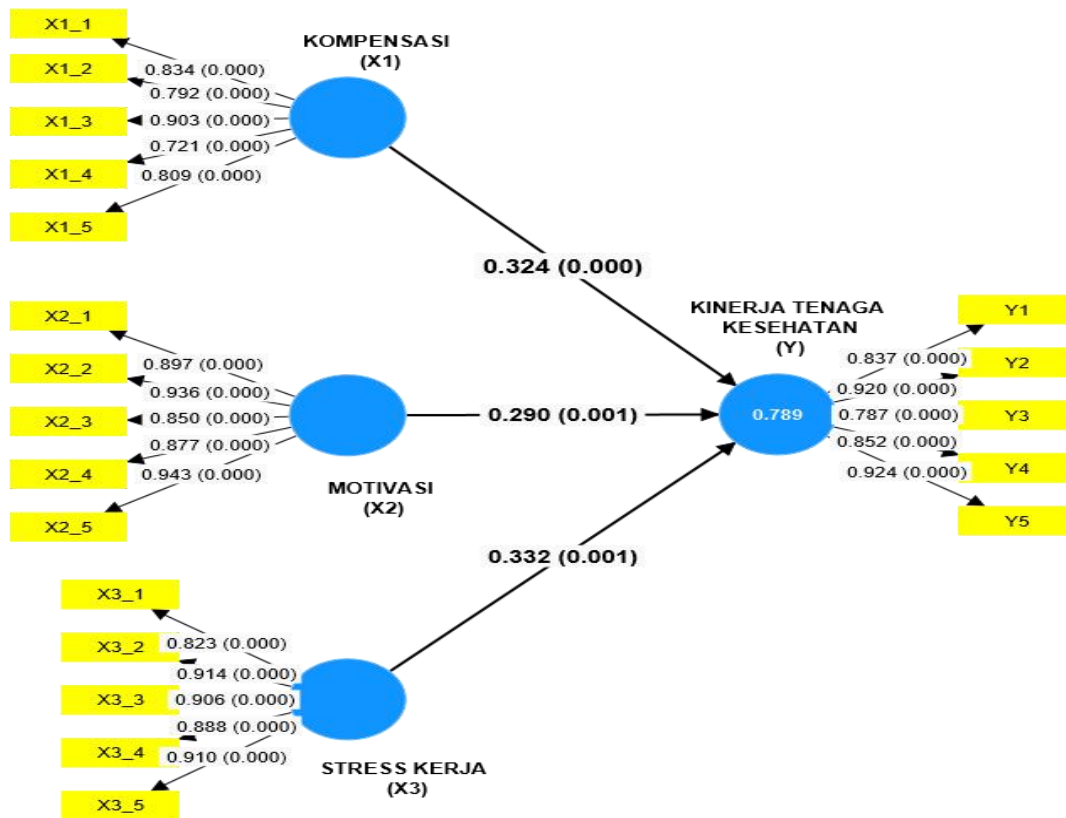
Validitas konvergen dalam penelitian ini dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Kriteria AVE menyatakan bahwa nilai yang lebih besar dari 0,50 menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians dari indikatornya. Dalam penelitian ini, semua konstruk memiliki nilai AVE yang memenuhi syarat tersebut. Sebagai contoh, konstruk kompensasi memiliki nilai AVE 0,663, sedangkan konstruk motivasi mencapai 0,812, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut secara efektif mencerminkan variabel laten yang diukur. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam konstruk memberikan kontribusi positif dan cukup kuat terhadap variabel laten yang dimaksud.

Nilai loading factor dari masing-masing indikator juga menunjukkan konsistensi yang baik, di mana sebagian besar indikator memiliki nilai di atas 0,7. Beberapa indikator seperti X1_3 pada konstruk kompensasi memiliki nilai loading tinggi (0,903), menunjukkan bahwa indikator tersebut sangat representatif dalam mengukur variabel kompensasi. Demikian pula, indikator pada konstruk motivasi, seperti X2_2 dengan loading sebesar 0,936, menunjukkan bahwa variabel ini memiliki kontribusi yang signifikan terhadap motivasi tenaga kesehatan. Ini menegaskan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini relevan dan berkorelasi kuat dengan konstruk yang diukur (Pratama et al., 2024).

Kinerja tenaga kesehatan, yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini, memiliki nilai reliabilitas dan validitas yang kuat. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,915 dan CR sebesar 0,937 menunjukkan bahwa konstruk ini konsisten dalam mengukur kinerja tenaga kesehatan. Selain itu, nilai AVE sebesar 0,749 menunjukkan bahwa konstruk ini dapat menjelaskan 74,9% varians dari indikator-indikatornya. Indikator seperti Y2 memiliki loading sebesar 0,920, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan produktivitas tenaga kesehatan adalah komponen penting dalam menilai kinerja (Sapar, 2022).

Berdasarkan hasil analisis validitas dan reliabilitas, bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kompensasi, motivasi, stres kerja, dan kinerja tenaga kesehatan, telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dan relevan dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Instrumen ini juga telah terbukti memiliki kualitas pengukuran yang baik, sehingga hasil yang diperoleh dari analisis ini dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam mengelola tenaga kesehatan secara lebih efektif (Irmayanti et al., 2023).

Model struktural



Gambar 1. PLS- hasil pemodelan persamaan struktural.

Tabel 2. Hasil pengujian hipotesis.

Hypothesis	Path Coefficients	t-statistics	p value	Result	R square	Q Square
Kompensasi → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.324	4.109	0.000	H1 Accept	0.785	0.581
Motivasi → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.290	3.251	0.001	H2 Accept		
Stress Kerja → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.332	3.362	0.001	H3 Accept		

Berdasarkan Tabel 2 hasil pengujian hipotesis, terlihat bahwa setiap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Pengujian dilakukan dengan melihat path coefficients, t-statistics, dan p-value untuk mengukur kekuatan dan signifikansi hubungan antara variabel kompensasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan. Nilai R-square dan Q-square juga diinterpretasikan untuk

melihat sejauh mana model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen, yaitu kinerja tenaga kesehatan.

Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kompensasi (KPS) berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan (KTS) diterima dengan nilai path coefficient sebesar 0,324. Nilai t-statistics sebesar 4,109 dan p-value sebesar 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan pada tingkat signifikansi 1%. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompensasi yang diberikan kepada tenaga kesehatan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, maka semakin tinggi kinerja yang ditampilkan oleh tenaga kesehatan. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Fadli (2024) yang menekankan bahwa kompensasi yang kompetitif berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan tenaga kerja di sektor kesehatan.

Hipotesis kedua (H2) juga diterima, dengan path coefficient sebesar 0,290 dan nilai t-statistics 3,251 serta p-value 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi (MT) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (KTS). Temuan ini dikuatkan oleh Umpung (2020) bahwa tenaga kesehatan yang memiliki motivasi intrinsik (seperti kepuasan membantu pasien) dan motivasi ekstrinsik (seperti insentif dan penghargaan) akan bekerja lebih efektif dan optimal. Peningkatan motivasi secara langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa stres kerja (SK) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (KTS), dengan path coefficient sebesar 0,332, t-statistics sebesar 3,362, dan p-value 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa stres kerja dalam batas tertentu dapat memotivasi tenaga kesehatan untuk bekerja lebih efisien. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja berpotensi menurunkan kinerja secara drastis. Dengan demikian, manajemen rumah sakit perlu memberikan perhatian khusus pada tingkat stres tenaga kesehatan untuk memastikan bahwa stres berada dalam batas yang konstruktif dan tidak merusak produktivitas (Mahawati et al., 2021).

Nilai R-square sebesar 0,785 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 78,5% variabilitas kinerja tenaga kesehatan (KTS). Ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi, motivasi, dan stres kerja secara simultan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja tenaga kesehatan. Sisa 21,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau faktor lingkungan kerja. Nilai Q-square sebesar 0,581 juga mengindikasikan bahwa model ini memiliki relevansi prediktif yang baik, yang berarti hasil yang diperoleh dari model ini dapat digunakan untuk memprediksi kinerja tenaga kesehatan di masa depan.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kompensasi, motivasi, dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Manajemen rumah sakit di Makassar perlu fokus pada pemberian kompensasi yang adil, baik finansial maupun non-finansial, untuk meningkatkan produktivitas. Selain itu, peningkatan motivasi tenaga kesehatan, baik melalui penghargaan maupun pengembangan karier, harus menjadi prioritas. Manajemen juga perlu memantau dan mengelola stres kerja agar tetap dalam level yang dapat mendorong kinerja dan tidak berakibat negatif. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengoptimalkan.

4. Kesimpulan

Model penelitian ini mampu menjelaskan variabilitas kinerja tenaga kesehatan, dengan nilai R-square menunjukkan bahwa kompensasi, motivasi, dan stres kerja secara bersama-sama memiliki kontribusi yang kuat terhadap kinerja. Nilai Q-square juga menandakan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pentingnya rumah sakit di Makassar untuk memastikan pemberian kompensasi yang adil dan memadai, meningkatkan motivasi tenaga kesehatan melalui program penghargaan dan pengembangan karier, serta melakukan pemantauan dan pengelolaan stres secara proaktif. Dengan strategi manajemen yang tepat, diharapkan kinerja tenaga kesehatan dapat terus meningkat, sehingga layanan kesehatan bagi masyarakat semakin berkualitas.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan kebijakan berbasis kompensasi, motivasi, dan pengelolaan stres untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Temuan ini relevan tidak hanya bagi rumah sakit di Makassar, tetapi juga bagi institusi kesehatan lainnya di Indonesia, terutama dalam menghadapi tantangan operasional di masa pascapandemi.

5. Daftar Pustaka

- Ardiansyah, R., Samsudin, A., Prabowo, B., Huda, M. Z. N., & Siregar, M. R. (2024). Pengaruh Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 20–29.
- Budiasa, I. K. (2021). Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia. *Jawa Tengah: CV. Pena Persada*.
- Efendi, S. (2024). Pengaruh Komitmen Kerja, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Direktorat Jenderal Hortikultura. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 3719–3744.
- Fadli, U. M. D. (2024). Studi Eksploratif Tentang Kepuasan Kerja Dan Retensi Karyawan Di Industri Manufaktur: Studi Kasus Pada Pt Pricol Surya Indonesia. *Journal Sains Student Research*, 2(4), 314–325.
- Gunawan, H. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v1i2.90>
- Gunawan, H. (2021). Analisis Tingkat Pengalaman Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 70–80.
- Gunawan, H. (2022). Analisis Hubungan Antar Manusia (Human Relations) Terhadap Etos Kerja Pada Perusahaan Manufaktur Di Makassar. *Movere Journal*, 4(2), 82–89.
- Gunawan, H., Hadis, A., & Qur'ani, B. (2024). Strategy for Increasing the Creative Performance of Civil Servants in Public Services: Effectiveness of Education and Training through Teamwork. *Education*, 4(3), 190–198.

- Gunawan, H., Pala, R., Tijjang, B., Razak, M., & Qur'ani, B. (2024). Global challenges of the mining industry: Effect of job insecurity and reward on turnover intention through job satisfaction. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, 11.
- Hair, Joseph; Black, William; Babin, Barry; Anderson, R. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eight). Cengage.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning*.
- Irmayanti, I., Rismayadi, B., & Pertiwi, W. (2023). Analisis Penerapan Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan di PT. Mattel Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(3), 252–267.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Maharani, L., & Aisah, S. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 274–283.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyanur, Q., Sesilia, A. P., & Mayasari, I. (2021). *Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis.
- Pratama, P., Sudiarno, A., Nurhartonosuro, I. M., & Pandjaitan, M. B. (2024). Peran Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Dalam Pengaruh Daftar Penilaian Perwira Dan Karakter Individu Terhadap Kinerja Perwira Di Kotama TNI-AL. *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 6(3).
- Sapar, J. F. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 101–107.
- Saputro, R. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan OCB Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Umpung, F. D., Pertiwi, J. M., & Korompis, G. E. C. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja tenaga kesehatan di puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa pandemi Covid 19. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(4), 18–27.

KAJIAN IMPLEMENTASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM BIDANG AKADEMIK PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Sri Ayem^{1,a,*}, Umi Wahidah^{2,b}, Eka Yulia Sari^{3,c}, Supatman^{4,d}, Iis Kinasih^{5,e}, Puji Lestari^{6,f}

^{1,2,5,6}Program Studi Akuntansi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

³Program Studi Informatika, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

⁴Program Studi Teknik Informatika, Universitas Mercubuana Yogyakarta

^{abc,def}Email: sri.ayem@ustjogja.ac.id, umi.wahidah@ustjogja.ac.id, eka.sari@ustjogja.ac.id,
keliksupatman@gmail.com, iiskinasih01@gmail.com, taarpan@gmail.com

^{*}Correspondent Email: sri.ayem@ustjogja.ac.id

Article History:

Received: 24-09-2024; Received in Revised: 29-10-2024; Accepted: 19-11-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2967>

Abstrak

Teknologi Artificial Intelligence (AI), termasuk aplikasi seperti ChatGPT, telah menarik perhatian banyak pihak karena kemampuannya yang menyerupai kecerdasan manusia. Hal ini memberikan peluang, tantangan, serta dampak yang signifikan bagi individu dan institusi. Penelitian ini bertujuan memahami kesadaran dan kesiapan sivitas akademika terhadap penggunaan teknologi AI. Metode penelitian ini menggunakan metode campuran yang dilakukan dengan teknik survei untuk mengumpulkan data. Survei ini melibatkan 68 responden dari berbagai perguruan tinggi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi AI yang ditunjukkan dengan 97,06% responden menyatakan bahwa mereka mengenal AI, 51,47% responden menyatakan sering menggunakan AI dalam aktivitas akademik. Responden juga menyadari berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi dalam belajar, tetapi tidak mengabaikan risiko yang mungkin timbul, seperti ketergantungan dan masalah privasi. Meski ada kesiapan yang tinggi untuk memanfaatkan AI, sebagian besar responden masih meragukan adanya regulasi yang jelas terkait penggunaannya dalam pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan penggunaan AI secara bijak dan terukur dengan adanya peraturan atau kebijakan yang jelas guna memaksimalkan manfaatnya di lingkungan pendidikan.

Kata kunci: AI, Kesadaran, Kesiapan, Regulasi Pendidikan.

Abstract

Artificial Intelligence (AI) technology, including applications such as ChatGPT, has attracted much attention due to its capabilities that resemble human intelligence. This provides significant opportunities, challenges, and impacts for individuals and institutions. This study aims to understand the awareness and readiness of academics towards the use of AI technology. This

research method uses a mixed method conducted with a survey technique to collect data. This survey involved 68 respondents from various universities in the Special Region of Yogyakarta. The results of the study showed that most students have a good understanding of AI technology as indicated by 97.06% of respondents stating that they are familiar with AI, 51.47% of respondents stating that they often use AI in academic activities. Respondents are also aware of the various benefits, such as increased efficiency in learning, but do not ignore the risks that may arise, such as dependency and privacy issues. Although there is high readiness to utilize AI, most respondents still doubt that there are clear regulations regarding its use in education. Therefore, it is important to implement the use of AI wisely and measurably with clear regulations or policies in order to maximize its benefits in the educational environment.

Keywords: AI, Awareness, Readiness, Education Regulation.

1. Pendahuluan

Pendidikan tinggi adalah fondasi bagi perkembangan intelektual, profesional, dan pribadi mahasiswa. Dalam era digital saat ini, perubahan paradigma pembelajaran menjadi semakin relevan dengan integrasi teknologi yang semakin berkembang. Salah satu teknologi yang telah menarik perhatian dalam dunia pendidikan adalah kecerdasan buatan (AI). Dengan kemampuan untuk memproses data besar secara cepat, mengenali pola, dan membuat prediksi, AI menawarkan peluang signifikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan, termasuk di tingkat perguruan tinggi. Program Studi memiliki peranan yang paling penting dalam menyediakan landasan pendidikan bagi para calon profesional akuntansi. Dalam konteks ini, integrasi teknologi AI dalam kurikulum dan proses pembelajaran menjadi semakin relevan. Penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence/AI) dalam konteks pembelajaran mahasiswa menjadi semakin penting dalam pendidikan modern (Putri et al., 2023). Namun, implementasi AI dalam bidang akademik, terutama pada mahasiswa Program Studi Akuntansi, masih merupakan wilayah yang belum sepenuhnya dieksplorasi.

Terdapat beberapa pertimbangan penting untuk memahami mengapa implementasi AI dalam pendidikan tinggi menjadi penting. AI menjanjikan personalisasi pembelajaran yang lebih baik, di mana kurikulum dapat disesuaikan dengan kebutuhan belajar individu mahasiswa. Ini berpotensi meningkatkan keterlibatan dan motivasi belajar, karena mahasiswa akan merasa lebih terhubung dengan materi yang diajarkan. Selain itu, AI juga dapat meningkatkan efisiensi administratif, mengotomatiskan tugas-tugas rutin dan membebaskan waktu dosen untuk berfokus pada interaksi langsung dengan mahasiswa.

Selain manfaat bagi mahasiswa, integrasi AI juga memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan penelitian. Dengan kemampuannya untuk menganalisis data secara mendalam, AI dapat memberikan wawasan yang berharga bagi dosen dan peneliti dalam memahami tren, pola, dan hubungan yang mendasari fenomena akademik dan bisnis. Ini tidak hanya berguna untuk meningkatkan pengajaran, tetapi juga untuk meningkatkan kontribusi ilmiah fakultas dan memperkuat reputasi institusi.

Hasil penelitian Putri et al. (2023) menyebutkan bahwa AI memiliki potensi besar dalam aktivitas akademik, seperti pengembangan sistem pembelajaran adaptif, chatbot, dan analisis besar data untuk pengambilan keputusan pendidikan yang lebih baik. Sejalan dengan hasil tersebut Ramadhan et al. (2023) juga menyatakan bahwa Penggunaan teknologi ChatGPT pada dunia pendidikan memberikan kemampuan untuk memajukan kualitas pembelajaran. Kennedy (2023) menegaskan bahwa penerapan kecerdasan buatan (AI) dalam

pendidikan tinggi memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan pengajaran dan pembelajaran, efisiensi operasional, dan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Namun diperlukan resistensi dalam mengadopsi AI dalam pengajaran dan pembelajaran perlu diatasi untuk mengoptimalkan sistem pendidikan di masa depan. Zein (2023) menyebutkan adanya potensi penggunaan ChatGPT di berbagai bidang seperti asisten virtual, layanan pelanggan, dan pendidikan semakin menyoroti perannya dalam memfasilitasi komunikasi antara manusia dan teknologi. Selain itu, hasil penelitian Zein (2023) menyoroti tantangan etika dan keselamatan dalam penggunaan AI yang perlu diperhatikan secara serius. Hal serupa diungkapkan juga oleh Ramadhan et al. (2023) menegaskan bahwa penggunaan teknologi ini diperlukan perhatian tentang aspek privasi dan etika penggunaannya.

Namun, meskipun potensi ini begitu menjanjikan, tantangan dalam mengimplementasikan AI dalam pendidikan tinggi tidak boleh diabaikan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman yang mendalam tentang bagaimana AI seharusnya diintegrasikan ke dalam kurikulum yang ada. Kurikulum akademik seringkali terikat oleh struktur yang mapan dan proses perubahan yang lambat, sehingga mengadaptasi teknologi baru seperti AI bisa menjadi tantangan tersendiri. Hasil penelitian Taruklimbong & Sihotang (2023) menyatakan bahwa implementasi AI dalam pembelajaran menghadapi sejumlah tantangan, seperti aksesibilitas teknologi, kekhawatiran terkait etika dan privasi, serta penyesuaian kurikulum menjadi hal yang perlu diperhatikan secara cermat. Hasil penelitian Amdanata et al. (2023) menyebutkan bahwa menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap pengetahuan teknologi Artificial Intelligence di bidang akuntansi.

Selain itu, ada juga keprihatinan tentang ketidaksetaraan akses dan penggunaan teknologi di antara mahasiswa. Beberapa mahasiswa mungkin memiliki akses terbatas atau pemahaman yang rendah tentang teknologi AI, yang dapat menciptakan kesenjangan dalam pembelajaran. Oleh karena itu, penting untuk memperhitungkan faktor-faktor ini dalam merancang strategi implementasi AI yang inklusif dan berkelanjutan.

Dengan memperhatikan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi pemanfaatan teknologi AI dalam bidang akademik, khususnya pada mahasiswa Program Studi Akuntansi di DIY. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran kondisi mahasiswa Prodi Akuntansi di DIY dalam mengimplementasikan penggunaan AI di bidang akademik sehingga dapat memberikan masukan berharga bagi pengembangan strategi yang lebih efektif dan inklusif di masa depan.

2. Metodologi

Tahapan Penelitian

Proses penelitian dimulai dengan langkah-langkah berikut: mengidentifikasi permasalahan, melakukan tinjauan pustaka, mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis, dan mengevaluasi hasil. Identifikasi permasalahan terutama berfokus pada tingkat kesadaran dan kesiapan anggota akademik (baik dosen maupun mahasiswa) dalam menggunakan Teknologi Kecerdasan Buatan. Tinjauan pustaka melibatkan studi literatur terkait dari berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, prosiding konferensi, dan sumber kredibel lainnya yang tersedia secara daring.

Populasi dan Waktu Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Akuntansi yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan April-Agustus 2024. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat dalam *google form* <https://forms.gle/cV6xr4ohcPFtcNMg9>.

Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah metode survey untuk menghasilkan deskripsi data kondisi terkini terkait penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam aktivitas akademik kepada mahasiswa Program Studi Akuntansi di DIY. Data dikumpulkan melalui formulir daring dan diolah menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel. Data diolah menggunakan teknik statistika deskriptif untuk menyajikan informasi dari hasil survei, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisis dan evaluasi hasil fokus pada kesadaran dan kesiapan mahasiswa Program Studi Akuntansi di DIY dalam menggunakan kecerdasan buatan dalam aktivitas akademik. Pengolahan data melibatkan analisis baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel crosstabulation, diagram pie, dan histogram, sementara data kualitatif disajikan melalui rangkuman hasil survei yang menggambarkan kesadaran dan kesiapan responden dalam sampel yang diambil.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan instrument yang digunakan oleh Liliyana et al. (2023) berupa bentuk kuesioner yang terdiri dari tiga segmen, yaitu membahas demografi responden, kesadaran (*awareness*), dan kesiapan (*readiness*) dari responden terhadap AI pada mahasiswa Program Studi Akuntansi di DIY. Demografi responden terdiri dari kelompok usia, jenis kelamin. Adapun instrument yang digunakan disajikan pada Tabel 1 dan dapat di akses pada [google form](#).

Tabel 1. Instrumen Penelitian

ASPEK KUANTITATIF
a. Aspek Kesadaran (<i>Awareness</i>)
1. Apakah anda mengetahui tentang aplikasi Artificial Intelligence (AI)
2. Apakah anda pernah menggunakan Artificial Intelligence (AI) untuk keperluan pendidikan (termasuk pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat)
3. Apakah penggunaan Artificial Intelligence (AI) bermanfaat dalam proses pembelajaran dan penelitian
4. Apakah anda mengetahui risiko penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam bidang pendidikan
b. Aspek Kesiapan (<i>Readiness</i>)
1. Seberapa siap Mahasiswa di Prodi Anda menerima Artificial Intelligence (AI) dalam aktivitas pendidikan
2. Apakah penggunaan Artificial Intelligence (AI) diperbolehkan secara resmi dalam aktivitas pendidikan anda di Prodi Anda

3. Apakah Prodi Anda telah memberikan fasilitas yang memadai dalam penggunaan Artificial Intelligence (AI)
4. Apakah Prodi Anda sudah memiliki regulasi atau peraturan akademik yang mengatur penggunaan Artificial Intelligence (AI)

ASPEK KUALITATIF

1. Jelaskan apa yang Anda ketahui tentang Artificial Intelligence (AI)
2. Menurut Anda, apa Manfaat dari Artificial Intelligence (AI)
3. Menurut Anda, apa risiko penggunaan Artificial Intelligence (AI)
4. Bagaimana pendapat Anda, apabila penggunaan Artificial Intelligence (AI) diberlakukan secara resmi dalam aktivitas Pendidikan
5. Bagaimana pendapat anda, apakah fasilitas yang diberikan oleh Prodi Anda telah memadai dalam penggunaan Artificial Intelligence (AI)
6. Apa yang Anda ketahui tentang Peraturan yang sudah dimiliki Universitas Anda atau peraturan akademik yang mengatur penggunaan Artificial Intelligence (AI) (Jika Ada)
7. Jelaskan kendala yang anda alami dalam penggunaan Artificial Intelligence (AI)

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap 68 responden yaitu diperoleh data berupa demografi sampel mahasiswa program studi akuntansi dari kampus di DIY. Pemilihan difokuskan pada status mahasiswa untuk melihat tingkat kesadaran dan kesiapan penggunaan Teknologi AI diantara dua kelompok tersebut.

Analisis Kuantitatif

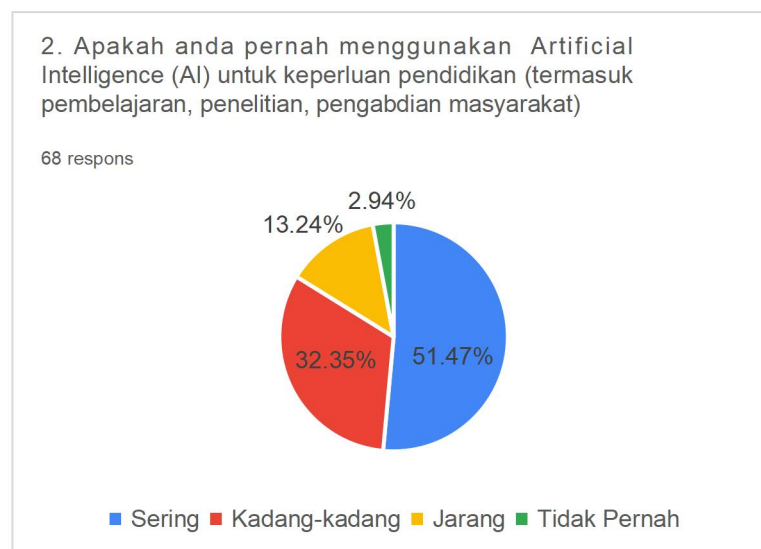
Aspek Kesadaran (*Awareness*)

Aspek kesadaran yang pertama dilihat dari pengetahuan mahasiswa terhadap Teknologi AI. Hasil survey pada Gambar 1 menunjukkan bahwa responden mahasiswa Yogyakarta yang mengetahui tentang Teknologi AI sebesar 97,06% dan yang tidak mengetahui sebesar 2,96%.



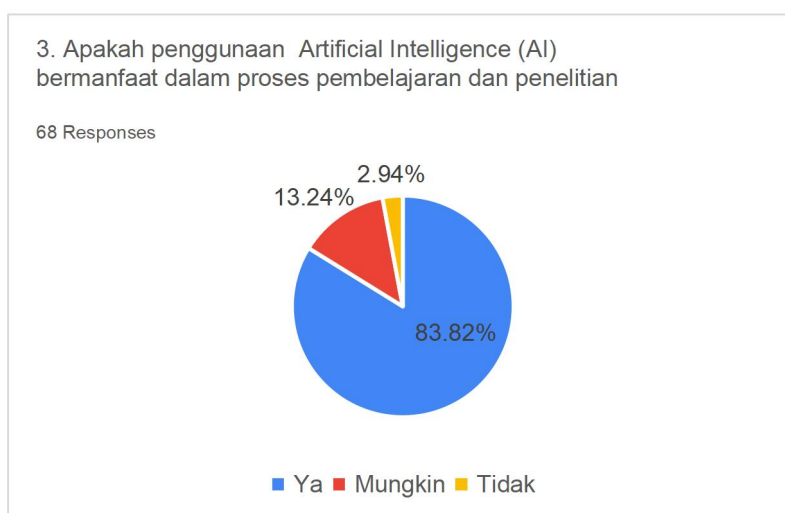
Gambar 1. *Awarness* Mahasiswa Terhadap Teknologi AI

Aspek kesadaran selanjutnya yaitu penggunaan AI untuk aktivitas akademik oleh mahasiswa yang hasilnya ditunjukkan pada Gambar 2. Responden paling banyak menyatakan sering menggunakan Teknologi AI sebanyak 51,47%, kadang-kadang 32,35%, jarang 13,24%, dan tidak pernah di urutan terakhir yaitu 2,94%. Hal ini mengindikasikan mayoritas sudah intensif menggunakan Teknologi AI pada aktivitas akademik.



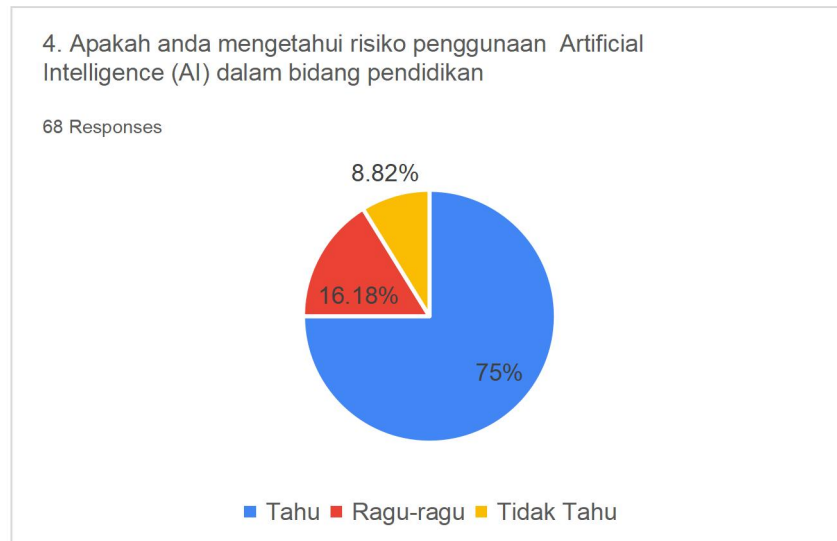
Gambar 2. Frekuensi Penggunaan AI

Manfaat Teknologi AI bagi pendidikan mahasiswa untuk aktivitas akademik hasilnya ditunjukkan pada gambar 3. Responden sebesar 83,82% menyatakan bahwa AI bermanfaat dalam proses pembelajaran, 13,24% mungkin bermanfaat bagi pembelajaran dan 2,94% tidak bermanfaat. Hal ini mengidentifikasi bahwa peluang AI dalam proses pembelajaran sangat besar.



Gambar 3. Frekuensi Manfaat Penggunaan AI

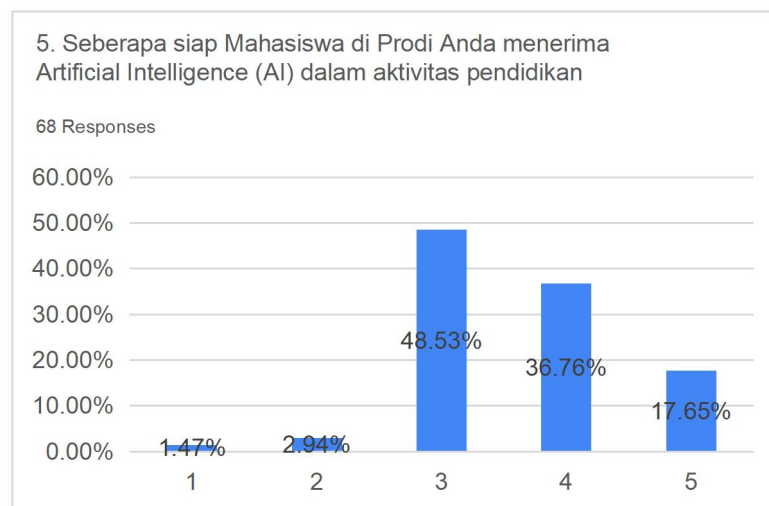
Gambar 4 menunjukkan risiko penggunaan AI dari sisi dosen dan mahasiswa. Dari hasil survey didapat bahwa sebanyak 75% mahasiswa mengetahui risiko penggunaan dari sistem ini, selain itu sebanyak 16,18% mahasiswa ragu-ragu dalam menyatakan risiko yang mungkin muncul dari keberadaan AI ini, sedangkan mahasiswa sebanyak 8,82% tidak tahu tentang risiko penggunaan AI dalam bidang pendidikan



Gambar 4. Pemahaman risiko penggunaan teknologi AI

Aspek Kesiapan (*Readiness*)

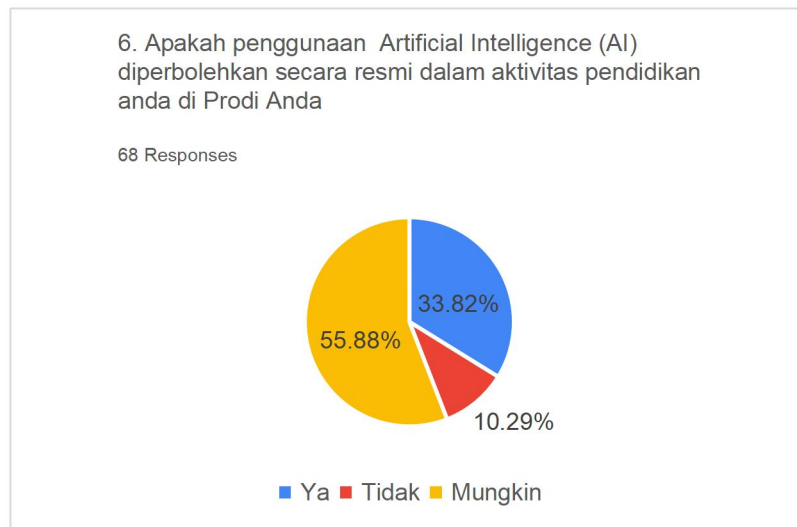
Gambar 5 menunjukkan tingkat kesiapan mahasiswa dalam menerima kehadiran teknologi AI. 17,65% mahasiswa telah siap dalam menerima kehadiran teknologi ini, 36,76% sudah mulai siap, 48,53% masih ragu-ragu dalam menerima teknologi ini, 2,94% masih belum siap dan 1,47% masih tidak siap dalam menerima kehadiran teknologi ini.



Gambar 5. Kesiapan mahasiswa menerima AI

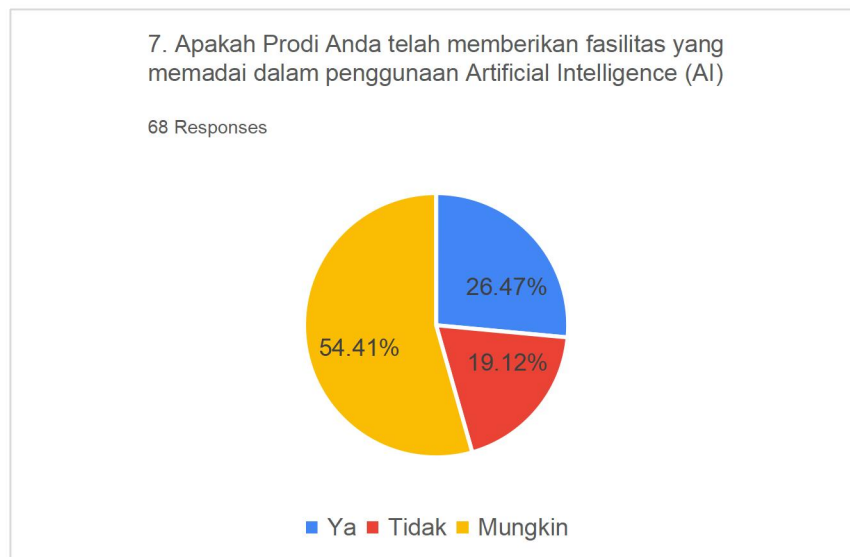
Gambar 6 menunjukkan pendapat mahasiswa yang memperbolehkan penggunaan teknologi AI secara resmi dalam aktivitas pendidikan di Prodi mereka. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 55,88% respon menyatakan kemungkinan penggunaan AI

dapat diberlakukan secara resmi, 33,82% menyatakan bisa digunakan secara resmi dan sisanya tidak sependapat digunakan secara resmi dalam aktivitas akademik di Prodi mereka.



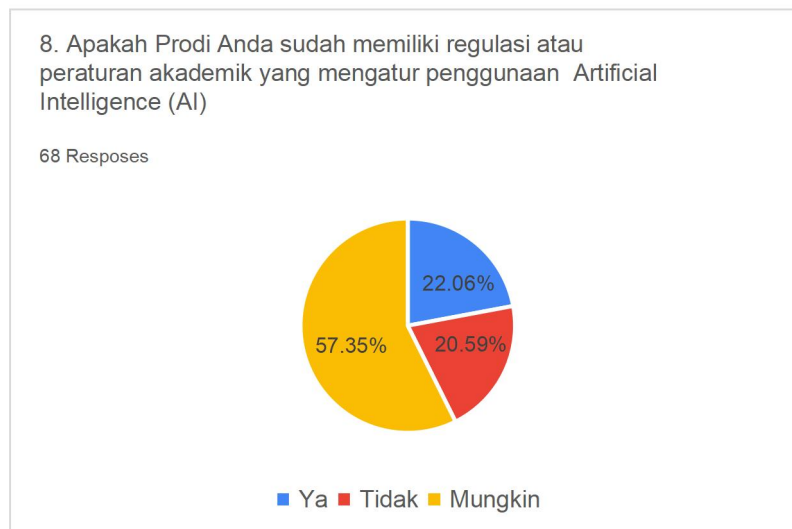
Gambar 6. Penggunaan Teknologi AI secara Resmi

Pada gambar 7 memperlihatkan bahwa 54,41% Prodi mereka telah memberikan fasilitas yang memadai dalam penggunaan AI, 26,47% menyatakan bahwa Prodi mereka telah memberikan fasilitas yang memadai dalam penggunaan AI dan 19,12% menyatakan bahwa Prodi mereka tidak memberikan fasilitas yang memadai dalam penggunaan AI.



Gambar 7. Fasilitas penggunaan AI

Pada gambar 7 memperlihatkan bahwa mungkin 57,35% Prodi mereka telah mempunyai regulasi penggunaan AI, 22,06% menyatakan bahwa Prodi mereka mempunyai regulasi penggunaan AI dan sisanya menyatakan bahwa Prodi tidak mempunyai regulasi AI.



Gambar 8. Regulasi yang mengatur penggunaan AI

Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif pertama, pada konteks pertanyaan “Pengetahuan dan kesadaran (*awareness*) tentang teknologi AI”. Berdasarkan data yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mahasiswa memiliki pengetahuan dan kesadaran tentang teknologi kecerdasan buatan (AI). Mereka memahami bahwa AI adalah cabang dari ilmu komputer yang memungkinkan mesin untuk melakukan tugas-tugas yang biasanya membutuhkan kecerdasan manusia, seperti berpikir, belajar, dan membuat keputusan. Banyak mahasiswa yang mengenali fungsi AI dalam membantu memecahkan masalah kognitif, mendukung pendidikan, mempermudah pekerjaan, dan meningkatkan efisiensi di berbagai bidang.

Analisis kualitatif kedua, dilakukan pada konteks pertanyaan “Manfaat dari Teknologi AI”. Berdasarkan data yang dianalisis, mahasiswa memahami manfaat AI sebagai teknologi yang mempermudah dan mempercepat pekerjaan manusia melalui otomatisasi tugas rutin, analisis data cepat, dan peningkatan efisiensi. AI juga membantu dalam proses belajar dengan mempermudah pencarian informasi, memberikan wawasan untuk pengambilan keputusan, serta meningkatkan pengalaman pengguna melalui personalisasi layanan. Secara keseluruhan, AI dianggap mampu meringankan beban kerja, menghemat waktu, dan memberikan solusi inovatif dalam berbagai bidang kehidupan.

Analisis kualitatif ketiga, dilakukan pada konteks pertanyaan “Risiko dari Teknologi AI”. Berdasarkan data yang diberikan oleh para responden mahasiswa, mereka memahami bahwa penggunaan Artificial Intelligence (AI) membawa risiko tertentu apabila tidak digunakan dengan bijak. Risiko-risiko yang disebutkan oleh mahasiswa meliputi:

- Ketergantungan Berlebihan:** Penggunaan AI yang intensif dapat membuat pengguna terlalu bergantung, mengurangi kemampuan berpikir kritis, serta menurunkan kreativitas dan kemauan untuk belajar secara mandiri.
- Kesenjangan Sosial:** Kehadiran AI berpotensi memperlebar kesenjangan sosial, terutama antara mereka yang memiliki akses ke teknologi canggih dan yang tidak.
- Penggantian Pekerjaan:** AI dapat menggantikan banyak pekerjaan, terutama yang bersifat repetitif, sehingga menimbulkan ancaman pengangguran massal di beberapa sektor.

- d. Penyalahgunaan dan Manipulasi: Teknologi AI rentan disalahgunakan, baik untuk penyebaran informasi palsu, penipuan, maupun manipulasi data pribadi.
- e. Penurunan *Skill* Pengguna: Pengguna yang mengandalkan AI berisiko kehilangan keterampilan dasar, khususnya dalam seni, analisis, dan kemampuan berpikir logis.
- f. Keamanan dan Privasi Data: Pengumpulan data dalam jumlah besar oleh AI dapat menyebabkan pelanggaran privasi dan ancaman terhadap keamanan data pribadi.
- g. Penurunan Kemampuan Belajar: Penggunaan AI yang memudahkan akses informasi dapat membuat mahasiswa menjadi lebih malas mencari tahu dan mengurangi minat literasi mereka.

Analisis kualitatif keempat, dilakukan pada konteks pertanyaan “Penggunaan Teknologi AI, apabila diberlakukan secara resmi dalam aktivitas pendidikan”. Berdasarkan data yang dianalisis dapat disimpulkan bahwa responden menanggapi positif penggunaan AI dalam pendidikan karena dianggap membawa banyak manfaat, seperti meningkatkan efisiensi, personalisasi pembelajaran, dan akses pendidikan yang lebih luas. Namun, banyak mahasiswa juga menekankan pentingnya regulasi dan pengawasan untuk mencegah dampak negatif, seperti ketergantungan berlebihan, penurunan daya berpikir kritis, dan risiko plagiarisme. Meskipun AI dapat memperkaya pengalaman belajar, responden berpendapat bahwa interaksi manusia dan pengembangan keterampilan sosial tetap penting untuk menjaga keseimbangan dalam proses pendidikan.

Analisis kualitatif kelima, dilakukan pada konteks pertanyaan “Fasilitas yang diberikan oleh Prodi telah memadai dalam penggunaan AI”. Berdasarkan dari jawaban mahasiswa dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pendapat mengenai kecukupan fasilitas yang disediakan oleh program studi dalam mendukung penggunaan AI beragam. Beberapa mahasiswa merasa fasilitas yang ada cukup memadai dan membantu, terutama dengan edukasi serta izin penggunaan AI dalam proses pembelajaran. Namun, ada juga yang menganggap fasilitas belum sepenuhnya optimal, masih perlu pengembangan, dan belum tersedia secara merata. Mahasiswa lain menunjukkan ketidaktahuan atau kurangnya eksplorasi terkait fasilitas AI yang disediakan oleh Prodi.

Analisis kualitatif keenam, dilakukan pada konteks “Peraturan yang sudah dimiliki Universitas atau peraturan akademik yang mengatur penggunaan AI”. Kesimpulan berdasarkan data dari mahasiswa menunjukkan bahwa banyak mahasiswa yang kurang mengetahui atau tidak memiliki informasi yang jelas mengenai peraturan akademik di universitas mereka terkait penggunaan Artificial Intelligence (AI). Meskipun ada beberapa rekomendasi dari dosen mengenai pemanfaatan AI untuk penelitian, umumnya tidak terdapat peraturan spesifik yang mengatur penggunaannya. Beberapa responden menyatakan bahwa penggunaan AI diperbolehkan dalam konteks tertentu, seperti penelitian, namun dibatasi pada saat ujian untuk mencegah plagiarisme dan mendukung pemahaman siswa terhadap materi. Secara keseluruhan, terdapat kebutuhan akan penyampaian informasi yang lebih baik mengenai kebijakan terkait AI di lingkungan akademik.

Analisis kualitatif ketujuh, dilakukan pada konteks pertanyaan “Kendala yang dialami dalam penggunaan AI”. Berdasarkan data yang diberikan para mahasiswa menunjukkan bahwa pengguna menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan AI. Beberapa masalah yang sering dihadapi antara lain:

- a. Keterbatasan data: banyak mahasiswa mencatat bahwa data yang tersedia sering kali tidak lengkap, tidak akurat, atau bias, yang dapat mempengaruhi hasil yang diberikan oleh AI.
- b. Keamanan dan privasi: khawatir akan keamanan data pribadi dan privasi menjadi perhatian utama, terutama ketika menggunakan platform AI yang memerlukan informasi sensitif.
- c. Kurangnya pemahaman: beberapa mahasiswa mengakui bahwa mereka kurang memahami cara kerja AI, yang menyebabkan ketidakpercayaan terhadap hasil yang dihasilkan. Ada juga yang merasa tergantung pada AI dan meragukan kemampuan mereka sendiri dalam berpikir kritis.
- d. Teknologi dan infrastruktur: keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil, juga menjadi kendala, yang dapat memperlambat penggunaan AI.
- e. Ketidakkuratan dan bias: banyak pengguna melaporkan ketidakkuratan dalam jawaban AI dan adanya bias, sehingga mereka merasa perlu untuk memverifikasi informasi lebih lanjut.

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah kesadaran mahasiswa di Yogyakarta terkait *awareness* dan *readiness* terhadap teknologi AI sudah relatif tinggi. Mayoritas responden telah mengetahui tentang teknologi AI dan menganggap teknologi ini bermanfaat dalam proses pembelajaran. Namun, responden juga menyadari berbagai risiko yang mungkin timbul, seperti ketergantungan, penyalahgunaan, serta masalah keamanan dan privasi data. Meskipun mendukung penggunaan AI secara resmi dalam aktivitas pendidikan, ada sebagian yang masih ragu atau kurang siap untuk menerima kehadiran teknologi ini.

Sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap penggunaan AI dalam pendidikan, namun banyak di antara mereka merasa kurang informasi yang jelas mengenai regulasi dan peraturan akademik yang mengaturnya. Mereka juga menyadari bahwa pemanfaatan AI dapat menyebabkan plagiarisme, menurunkan kemampuan berpikir kritis, dan menciptakan ketergantungan, sehingga perlu dilakukan kajian mengenai batasan penggunaan AI dalam pembelajaran. Oleh karena itu, penerapan AI dalam pendidikan harus dilakukan dengan hati-hati dan terencana, serta didukung oleh kebijakan yang jelas. Saat ini, banyak mahasiswa merasa bingung mengenai peraturan di universitas mereka terkait penggunaan AI, yang menunjukkan perlunya penyesuaian regulasi agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan memastikan penggunaan yang tepat dalam konteks akademik.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa atas dukungan dan pendanaan yang telah diberikan dalam penelitian ini. Bantuan ini sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian kami. Semoga kerja sama ini terus berlanjut dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan pengembangan ilmu pengetahuan.

6. Daftar Pustaka

- Amdanata, D. D., Burhan, Seswandi, A., & Annisava, A. R. (2023). Siapkah Mahasiswa Akuntansi Menghadapi Artificial Intelligence Dalam Akuntansi? *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 163–174.
- Kennedy, P. S. J. (2023). Digitalisasi Pendidikan: Artificial Intelligence di Pendidikan Tinggi. *Prosiding Nasional 2023 Universitas Abdurachman Saleh Situbondo*, 205–215.
- Liliyana, D. Y., Nalawati, R. E., Warsuta, B., & Sugiyano. (2023). Kajian Pemanfaatan Teknologi Artificial Intelligence Generatif dalam Aktivitas Akademik di Politeknik Negeri Jakarta. *SNIV: Seminar Nasional Inovasi Vokasi*, 523–533.
- Putri, V. A., Carissa, K., Sotyawardani, A., & Rafael, R. A. (2023). Peran Artificial Intelligence dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional*, 615–630.
- Ramadhan, F. K., Faris, M. I., Wahyudi, I., & Sulaeman, M. K. (2023). Pemanfaatan Chatgpt dalam Dunia Pendidikan. *JURNAL ILMIAH FLASH*, 9(1), 25–30.
- Taruklimbong, E. S. W., & Sihotang, H. (2023). Peluang dan Tantangan Penggunaan AI (Artificial Intelligence) dalam Pembelajaran Kimia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26745–26756.
- Zein, A. (2023). Dampak Penggunaan Chatgpt pada Dunia Pendidikan. *JITU: Jurnal Informatika Utama*, 1(2). <https://doi.org/10.55903/jitu.v1i2.151>