

JPEB

JURNAL PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS

RASIO KEUANGAN DAN PREDIKSI FINANCIAL DISTRESS

Jenny Pratiwi Assaji dan Zaky Machmuddah

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA BERBASIS KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPUASAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT (STUDI PADA KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG)

Ismadi

PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENILAIAN E-KINERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN SEMARANG TIMUR MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Ema Nurhayati

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENERANGAN JALAN DAN PENGELOLAAN REKLAME KOTA SEMARANG

Agus Joko Triyono dan Agus Prayitno

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI JIWASRAYA CABANG KUDUS

Vernando Satria Wijaya dan Yohan Wismantoro

JPEB

Vol. 2

No. 2

Hal.
58 - 113

Semarang
September 2017

ISSN
2442 - 5028 (Print)
2460 - 4291 (Online)

AIMS AND SCOPE

Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis (JPEB)'s primary objective is to disseminate scientific articles in the fields of management, economics, accounting, and islamic economics. This journal encompasses articles including but not limited to:

Management Science

Marketing
Financial management
Human Resource Management
International Business
Entrepreneurship

Accounting Sciences

Taxation and Public Sector Accounting
Accounting information system
Auditing
Financial Accounting
Management accounting
Behavioral accounting

Economics

Monetary Economics, Finance, and Banking
International Economics
Public Economics
Economic development
Regional Economy

Islamic Economics

Islamic Economics Science
Syaria Bankin
Islamic Public Science
Business & Halal Industry

PUBLICATION INFORMATION

JPEB is a fully refereed (double-blind peer review) and an open-access online journal for academics, researchers, graduate students, early-career researchers and undergraduate students JPEB published by the Faculty of Economics and Business Dian Nuswantoro University Semarang twice a year, every March and September. JPEB is accept your manuscript both written in Indonesian or English.

OPEN ACCESS POLICY

This Journal provides immediate open access to its content on the principle that making research freely available to the public supports a greater global exchange of knowledge.

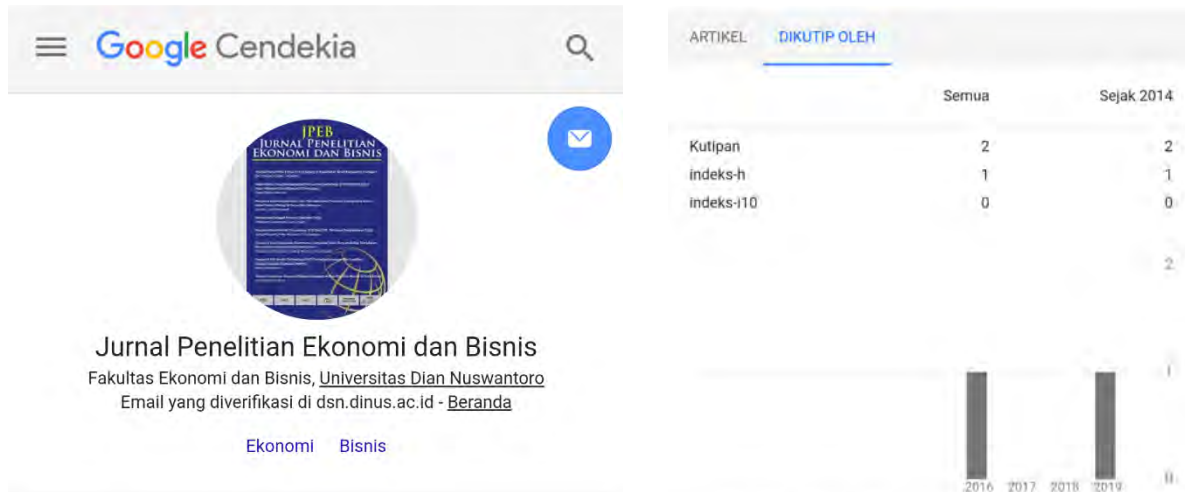
This journal is open access journal which means that all content is freely available without charge to users or institution. Users are allowed to read, download, copy, distribute, print, search, or link to full text articles in this journal without asking permission from the publisher or author. This is in accordance with Budapest Open Access Initiative.



JURNAL PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS

p-ISSN (print) 2442–5028
e-ISSN (online) 2460–4291
DOI Crossref 10.33633/jpeb

GOOGLE SCHOLAR CITATION



EDITORIAL TEAM

EDITOR IN CHIEF

Hertiana Ikasari, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia, Indonesia

EDITORIAL BOARD

Dwi Prasetyani, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia

Westri Kekalih, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang, Indonesia

Sih Darmi Astuti, [SCOPUS ID : 57188810445] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

Juli Ratnawati, [SCOPUS ID: 57189502549] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

Amron Amron, [SCOPUS ID: 57193011833] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

Enny Susilowati, [SCOPUS ID: 57196194578] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

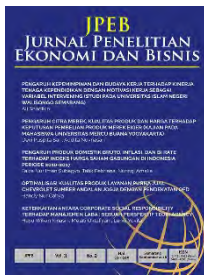


TABLE OF CONTENTS

Volume 2 Number 2 September 2017

Article	Page
RASIO KEUANGAN DAN PREDIKSI FINANCIAL DISTRESS DOI : 10.33633/jpeb.v2i2.2042 Jenny Pratiwi Assaji, Zaky Machmuddah	58-67
ANALISIS PENINGKATAN KINERJA BERBASIS KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPUASAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGGAGEMENT (STUDI PADA KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG) DOI : 10.33633/jpeb.v2i2.2273 Ismadi Ismadi	68-78
PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENILAIAN E-KINERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN SEMARANG TIMUR MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DOI : 10.33633/jpeb.v2i2.2274 Ema Nurhayati	79-91
PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENERANGAN JALAN DAN PENGELOLAAN REKLAME KOTA SEMARANG DOI : 10.33633/jpeb.v2i2.2275 Agus Joko Triyono, Agus Prayitno	92-100
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI JIWASRAYA CABANG KUDUS DOI : 10.33633/jpeb.v2i2.2276 Vernando Satria Wijaya, Yohan Wismantoro	101-113

RASIO KEUANGAN DAN PREDIKSI *FINANCIAL DISTRESS*

Jenny Pratiwi Assaji¹ dan Zaky Machmuddah^{2*}

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro
Jalan Nakula I No. 5-11 Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: zaky.machmuddah@dsn.dinus.ac.id

Diterima : April 2017; Direvisi : Juni 2017; Dipublikasikan : September 2017

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the effect of financial ratios in predicting the possibility of financial distress on companies listed on Sri Kehati index in a row of 2009-2016. This study uses the financial ratios proxied by return on assets, return on capital, net profit margin, P / E ratio, and asset turnover as independent variables. Meanwhile, the financial distress proxied by Z-score is a dependent variable. The population of this study is all companies listed on the index of Sri Kehati in 2009-2016 and listed on the Indonesia Stock Exchange. The sample of this study took nine companies with purposive sampling method and the study period is for eight years in a row (2009-2016). Logistic regression method used in this research. The results show that ROA, ROE and PER have a significant effect on financial distress. Meanwhile, NPM and ATO have no significant effect on financial distress.

Keywords: *Financial Ratio; Financial Distress*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh rasio keuangan dalam memprediksi kemungkinan terjadinya financial distress pada perusahaan yang terdaftar pada indeks Sri Kehati secara berturut-turut tahun 2009-2016. Penelitian ini menggunakan rasio keuangan yang diproksikan dengan pengembalian atas aset, pengembalian atas modal, margin laba bersih, rasio P/E, dan perputaran aset sebagai variabel bebas. Sedangkan, financial distress yang diproksikan dengan Z-score merupakan variabel terikat. Populasi penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang terdaftar pada indeks Sri Kehati tahun 2009-2016 dan tercatat pada Bursa Efek Indonesia. Sampel penelitian ini mengambil sembilan perusahaan dengan metode purposive sampling dan periode penelitian adalah selama delapan tahun berturut-turut (2009-2016). Metode penelitian ini menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ROA, ROE dan PER memberikan pengaruh yang signifikan terhadap financial distress. Sedangkan, NPM dan ATO tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap financial distress.

Kata Kunci: *Rasio Keuangan; Financial Distress*

PENDAHULUAN

Permasalahan *financial distress* terjadi pada PT. Century, Tbk. yang berawal dari insiden kalah kliring pada tahun 2008 yang menyebabkan munculnya keputusan penyuntikan dana dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang membawa Bank Century mengalami permasalahan *financial distress* yang semakin parah. Permasalahan *financial distress* ini semakin parah karena terjadinya rasio keuangan yang tidak berada pada nilai positif yang dianggap memberikan laba. Nasabah mengalami kendala saat melakukan penarikan dana karena Bank Century tidak memiliki kemampuan melikuidasi dana yang ada. Sejak PT. Century, Tbk. dijadikan, Bank Century yang berasal dari hasil merger tiga bank ini memang sudah dalam kondisi *financial distress* dimana rasio modal mengalami penurunan hingga sampai pada angka negatif 83,6% disertai kekurangan modal sebesar Rp 2,67 triliun rupiah (Pikiran Rakyat, 2010).

Berdasarkan fenomena di atas, seharusnya jauh sebelum perusahaan menunjukkan tanda-tanda akan mengalami *financial distress* perusahaan wajib untuk terus mengamati kondisi dari waktu ke waktu karena kasus Bank Century adalah permasalahan yang semakin menyebar sampai tingkat kompleksitas yang tinggi karena situasi *financial distress* tidak dicegah sejak awal melalui pengamatan tiap-tiap rasio keuangan yang ada sehingga pencegahan dilakukan beriringan dengan berjalannya operasional Bank Century.

Situasi dimana perusahaan sedang mengalami kesulitan keuangan dapat dinilai dan dilihat melalui laporan keuangan yang tercatat pada indeks-indeks tertentu. *Financial distress* adalah tahap penurunan situasi pendanaan yang terjadi sebelum perusahaan dinyatakan bangkrut atau mengalami kebangkrutan maupun likuidasi. Kesulitan keuangan dapat dimulai dari kesulitan likuidasi dalam jangka pendek yang dianggap sebagai kondisi *financial distress* ringan hingga ada pada pernyataan kebangkrutan yang dianggap sebagai *financial distress* terberat.

Penyebab *financial distress* adalah ketidakmampuan perusahaan dalam hal pengelolaan atau pertahanan stabilitas kinerja keuangan perusahaan yang berawal dari ketidakberhasilannya dalam kegiatan promosi produk sehingga terjadi penurunan penjualan yang mengakibatkan pendapatan yang semakin menurun dan penjualan yang tidak maksimal. Hal tersebut memicu perusahaan mengalami kerugian dalam hal operasional selama kurun waktu berjalan saat itu.

Financial distress selalu terjadi sebelum kebangkrutan dialami perusahaan. Banyak hal yang dilakukan oleh perusahaan selama terjadi *financial distress* seperti perubahan yang signifikan terhadap aset, laba bersih dan laba per saham. Hal ini dilakukan demi menjaga perusahaan untuk tetap berjalan dan kembali pada kondisi keuangan yang normal.

Pada hakikatnya, laporan keuangan menjadi acuan bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan dalam menilai kinerja keuangan perusahaan pada kurun waktu tertentu. Analisa terhadap laporan keuangan dapat diteliti menggunakan rasio-rasio keuangan yang menjadi tolok ukur kinerja keuangan perusahaan termasuk kemungkinan terjadinya *financial distress* atau bahkan kebangkrutan.

Ditemukannya kondisi kesulitan pada operasi dan keuangan perusahaan menjadi subjek yang sangat rentan terhadap analisis rasio keuangan (Altman, 2000). Hal ini menunjukkan bahwa adanya keterkaitan erat antara rasio keuangan terhadap prediksi *financial distress*. Analisis rasio keuangan memberikan sebuah pola keterkaitan suatu pos atau akun tertentu satu sama lain di dalam laporan keuangan. Artinya, penggambaran rasio keuangan ini menunjukkan situasi perusahaan melalui laporan posisi keuangan dengan perbandingannya yang kemudian diperhitungkan dan diperbandingkan dengan angka rasio yang disepakati sebagai standar.

Pemahaman rasio keuangan terhadap interpretasi rasio wajib dipahami secara hati-hati karena kuatnya keterkaitan faktor yang mempengaruhi pembilang terhadap faktor yang

mempengaruhi penyebut. Artinya, dalam memperhitungkan keterkaitan rasio keuangan terhadap prediksi *financial distress* harus benar-benar memperhatikan variabel yang terkait terhadap faktor pendorong terjadinya *financial distress* karena sekian banyak rasio tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap terjadinya *financial distress* (Subramanyam, 2010).

Penelitian ini terfokus pada beberapa dari sekian rasio keuangan yang ada. Analisis kredit tidak diperhitungkan dalam penelitian ini karena beberapa peneliti telah menguji bahwa analisis kredit tidak berdampak terhadap prediksi *financial distress* secara signifikan. Analisis profitabilitas yang diperhitungkan dalam penelitian ini adalah pengembalian atas asset atau *return on asset* (ROA), *return on equity* (ROE), *net profit margin* (NPM), *price/earning ratio* (PER), dan *asset turnover*.

Penelitian dengan rasio keuangan ini menjadikan analisis laporan keuangan perusahaan sebagai acuan jalan keluar bagi perusahaan yang mengalami *financial distress* oleh banyak faktor dengan penggambaran gejala-gejala yang ada pada perusahaan (Prastowo, 2011). Rasio ini mampu menyingkap adanya keterkaitan yang menjadikan dasar komparatif akan kondisi atau kecenderungan perusahaan yang belum terdeteksi.

Penelitian dengan rasio keuangan yang melibatkan rasio likuiditas ataupun rasio kredit cenderung memberikan jawaban yang tidak signifikan terhadap prediksi *financial distress* dibuktikan oleh Prastowo, 2011. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa rasio likuiditas memberikan pengaruh bila dikaitkan dengan adanya rasio yang lain yang menunjukkan adanya situasi *financial distress* tidak serta merta berasal dari unsur rasio likuiditas seutuhnya.

Telah dilakukan berbagai penelitian mengenai *financial distress* yang mengkaji manfaat dari rasio keuangan sebagai alat deteksi perusahaan yang tepat. Salah satu penelitian yang terkenal dilakukan oleh Altman (2000) yaitu peneliti awal yang telah menelaah pemanfaatan analisis rasio keuangan sebagai pendeteksi situasi *financial distress*. Model penelitian Altman (2000) yang dikenal oleh banyak peneliti yaitu Z-Score yaitu penentuan *score* dari hasil perhitungan standar akun - akun keuangan yang kemungkinan mengalami kebangkrutan.

Literatur yang memberi gambaran terhadap model prediksi kesulitan keuangan semakin banyak diterbitkan, namun penelitian yang secara mutlak menampilkan prediksi tentang *financial distress* tidaklah marak. Hal ini disebabkan karena sulitnya mendefinisikan kemunculan *financial distress* di masing-masing perusahaan yang berbeda-beda dalam hal kemampuan perusahaan baik dalam memenuhi kewajiban, memanfaatkan modal dan aset, kemampuan likuidasi dan masih banyak lagi. Itulah mengapa banyak penelitian yang memiliki perbedaan kesimpulan dengan penelitian lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa suatu variabel tidak akan menjamin kondisi keuangan perusahaan yang satu sama dengan perusahaan lainnya.

ROA menjadi variabel yang menunjukkan kinerja keuangan sehingga dijadikan sebagai alat deteksi terhadap situasi *financial distress*. Penelitian ini didukung dengan penelitian dari Mas'ud dan Srengga (2012) bahwa ROA berpengaruh negatif signifikan terhadap prediksi *financial distress*. Artinya, semakin kecil ROA maka semakin besar kemungkinan perusahaan mengalami *financial distress*. ROE dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap terjadinya situasi *financial distress* pada perusahaan yang tercatat di BEI oleh Haq, dkk. (2013). Hasil yang berbeda dinyatakan oleh penelitian Nurcahyono dan Sudharma (2014) bahwa ROE tidak berpengaruh bagi *financial distress*.

Putra, dkk (2017), Christananda (2017), dan Haq (2013) membuktikan bahwa variabel NPM berpengaruh signifikan terhadap prediksi *financial distress*. PER yang tinggi menunjukkan situasi yang baik terhadap perusahaan dimana investor mengalami kepuasan terhadap pendapatan yang tinggi pula karena dividen lebih tinggi dan risiko saham rendah. Artinya, perusahaan jauh dari situasi *financial distress*.

Rasio *asset turnover* (ATO) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap situasi *financial distress* perusahaan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviandri (2014). Tidak sejalan dengan Noviandri (2014), penelitian Abidin (2013) memberikan hasil yang berbeda bahwa ATO tidak memberikan pengaruh terhadap prediksi *financial distress*.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang ditemukan dan telah dijelaskan di atas didapatkan berbagai *research gap* terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prediksi *financial distress*. Penelitian Saleh dan Sudyatno (2013) sebagai acuan penelitian ini, namun terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian dari Saleh dan Sudyatno (2013). Perusahaan yang terdaftar dalam indeks Sri Kehati pada tahun 2009-2016 dijadikan sebagai obyek penelitian.

Dari penjelasan di atas maka dapat ditarik pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) apakah rasio profitabilitas berpengaruh terhadap kondisi *financial distress* pada perusahaan yang terdaftar pada indeks Sri Kehati ?, (2) apakah *price to earning ratio* berpengaruh terhadap kondisi *financial distress* pada perusahaan yang terdaftar pada indeks Sri Kehati ?, (3) apakah *asset turnover* berpengaruh terhadap kondisi *financial distress* pada perusahaan yang terdaftar pada indeks Sri Kehati ?.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Sinyal

Teori sinyal menurut Arkelof (1970) adalah situasi dimana penjual memiliki informasi lebih daripada pembeli. Adanya sinyal dari penjual mengenai informasi terkait produk menyebabkan pembeli mengetahui lebih jauh informasi mengenai produk yang akan dikonsumsi sehingga penilaian terhadap kualitas produk dapat dilihat oleh pembeli secara lebih akurat. Pada dasarnya, teori sinyal menyatakan bahwa perusahaan menjadi pihak yang terdorong untuk menyajikan informasi seputar laporan keuangan terhadap pihak-pihak pemangku kepentingan sehingga situasi perusahaan dapat diketahui. Harapannya adalah supaya pihak-pihak pemangku kepentingan dapat memberikan penilaian secara tepat kepada perusahaan.

Pengembangan Hipotesis

Semakin ROA menunjukkan angka positif sejumlah aset yang saat ini dimiliki perusahaan maka perusahaan mampu mempertahankan kondisi dan situasinya untuk tetap memperoleh laba. Pernyataan di atas menunjukkan bahwa indikator ROA yang disajikan oleh perusahaan memberikan informasi kepada pemangku kepentingan dalam mengambil keputusan terhadap kemungkinan terjadinya *financial distress*. Artinya bahwa perusahaan yang memiliki ROA yang semakin positif maka perusahaan akan semakin kecil berada dalam situasi *financial distress*. Penelitian Nurcahyono dan Sudharma (2014), Saleh dan Sudyatno (2013), serta Marwati (2012) memberikan hasil bahwa apabila ROA perusahaan semakin tinggi atau keuntungan perusahaan semakin meningkat atas aset yang dimiliki, maka akan semakin rendah munculnya kemungkinan perusahaan mengalami *financial distress*.
 H_1 : *Return on Assets* berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* perusahaan.

ROE yang menunjukkan angka positif adalah baik, dimana perusahaan dianggap telah menggunakan modal/ekuitas secara efisien dan efektif karena laba diperoleh saat modal diperlakukan dengan baik untuk meningkatkan nilai saham, hal tersebut merupakan sinyal yang diberikan perusahaan untuk para *stakeholder* mengambil keputusan. Oleh karena itu, perusahaan yang ROEnya menunjukkan angka positif semakin besar, maka akan semakin kecil kemungkinan perusahaan mengalami *financial distress*. Menurut penelitian Widati dan Pratama (2014), Haq, dkk (2013), serta Saleh dan Sudyatno (2013), ROE memberikan pengaruh terhadap adanya kemungkinan kesulitan keuangan.

H₂: *Return on Equity* berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* perusahaan.

NPM menunjukkan bagaimana perusahaan dalam periode tertentu menghasilkan laba bersih perusahaan setelah dikurangi pembayaran pajak. Semakin besar NPM perusahaan menunjukkan tingkat kepercayaan investor yang lebih tinggi karena perusahaan dianggap sedang berada dalam situasi yang produktif, sehingga semakin menunjukkan bahwa perusahaan semakin kecil berada dalam kemungkinan *financial distress*. Hal tersebut dapat dijadikan informasi bagi para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan investasi. Putra, dkk (2017), Christananda (2017), dan Haq (2013) membuktikan bahwa NPM memberikan pengaruh terhadap prediksi *financial distress* yang terjadi pada perusahaan.

H₃: *Net Profit Margin* berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* perusahaan.

PER merupakan rasio perbandingan antara harga saham yang dikeluarkan perusahaan dengan laba bersih yang diperoleh perusahaan. Artinya, semakin besar PER menunjukkan bahwa transaksi pasar modal berlangsung produktif sehingga kemungkinan perusahaan mengalami *financial distress* semakin kecil. Dengan demikian, PER menjadi sinyal dalam pengambilan keputusan yang diberikan perusahaan terhadap para pengguna informasi terhadap kondisi *financial distress* perusahaan. Choirina (2015) dan Brigham dan Houston (2013), rasio PER akan semakin meningkat apabila perusahaan mengalami perkembangan keuntungan yang baik sehingga risiko kebangkrutan cenderung merendah.

H₄: *Price to Earning Ratio* berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* perusahaan.

ATO menjadi rasio untuk melihat jumlah aset yang dimanfaatkan oleh perusahaan selama jangka periode tertentu dibandingkan jumlah aset yang diperoleh/dimiliki perusahaan untuk mengukur efisiensi penggunaan aset atas berapa kali perputaran yang telah terjadi selama kurun periode tertentu. Artinya, semakin baik pemanfaatan aset perusahaan atas anggapan bahwa perusahaan melakukan efisiensi terhadap perlakuan asetnya menunjukkan bahwa perusahaan semakin kecil mengalami kemungkinan terjadinya *financial distress*. Hal ini memperjelas bahwa perusahaan memberikan sinyal dalam pengambilan keputusan mengenai situasi *financial distress* melalui nilai dari ATO perusahaan. Yudiawati dan Indriani (2016) dan Noviandri (2014) menjelaskan bahwa perputaran aset memberikan pengaruh yang signifikan terhadap prediksi *financial distress*.

H₅: *Assets Turnover* berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* perusahaan.

METODE PENELITIAN

Variabel dependen pada penelitian ini adalah *financial distress*. Variabel *financial distress* dalam perhitungannya adalah variabel *dummy*, variabel *dummy* hanya memiliki nilai 0 atau 1. Apabila nilai dari *financial distress* dengan rumus *Z score* menghasilkan nilai lebih besar dari 2,9 maka nilai 0, sedangkan apabila nilai lebih kecil dari 2,9 maka nilainya 1. Tabel variabel *dummy* di atas dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Dummy

Kategori	Non FD	FD
	(0)	(1)
Zona Distress	< 1,23	
Zona Abu-abu	2,9 < <i>Z Score</i> > 1,23	
Zona Aman		> 2,9

Variabel independen dalam penelitian ini adalah rasio keuangan yang meliputi ROA, ROE, NPM, PER dan ATO. Adapun pengukurannya tersaji dalam tabel 2.

Tabel 2. Variabel Penelitian

No. Variabel Penelitian	Proxy	Pengukuran
1. <i>Financial Distress</i>	Z Score (Altman)	<p><u>Perusahaan Manufaktur:</u> 0,717 (modal kerja/total aset) + 0,847 (laba ditahan/aset total) + 3,107 (EBIT/total aset) + 0,42 (nilai pasar ekuitas/nilai buku dari total kewajiban) + 0,998 (penjualan/total aset)</p> <p><u>Perusahaan Non-Manufaktur:</u> 6,56 (modal kerja/total aset) + 3,26 (laba ditahan/aset total) + 6,72 (EBIT/total aset) + 1,054 (nilai pasar ekuitas/nilai buku dari total kewajiban)</p>
2. Profitabilitas	Return on Asset	laba setelah pajak sebelum bunga / aset rata-rata
	Return on Equity	(laba bersih setelah pajak - dividen saham istimewa) / rata-rata modal saham biasa
	Net Profit Margin	laba bersih / penjualan
3. Pemanfaatan Aktiva	<i>Total Asset Turnover</i>	penjualan / aset rata-rata
4. Struktur Modal yang Komplek	<i>Price to Earning Ratio</i>	(laba bersih - semua dividen) / laba bersih

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang tercatat di Indeks Sri Kehati pada Bursa Efek Indonesia untuk tahun 2009-2016. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu menurut data yang diperlukan. Kriteria sampel yang diperlukan untuk sampel ini adalah sebagai berikut : (1) memiliki data terkait variabel yang dibutuhkan, (2) perusahaan non keuangan, dan (3) perusahaan yang menggunakan kurs rupiah.

Model regresi logistik (*logistic regression*) digunakan untuk pengolahan data. Model regresi logistik melakukan berbagai uji seperti pengujian kelayakan model (*goodness of fit test*), penilaian model fit (*overall model fit*), koefisien determinasi dan uji regresi. Analisis regresi pada dasarnya merupakan suatu studi untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hubungan antara ROA, ROE, NPM, PER dan ATO dengan *financial distress*. Model persamaan regresi dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = *Financial Distress*

B = Koefisien regresi

X₁ = ROA

X₂ = ROE

X₃ = NPM

X₄ = PER

$$X_5 = \text{ATO}$$

$$\varepsilon = \text{Residual error}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh ROA terhadap prediksi *Financial Distress*

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa ROA berpengaruh signifikan terhadap prediksi *financial distress*. Hal ini dapat dilihat dari tabel 3, nilai koefisien regresi pada variabel ROA adalah sebesar -63,295. Besaran tersebut adalah mengikuti arah negatif yang memberikan makna bahwa apabila variabel ROA mengalami peningkatan dalam satu satuan maka prediksi terhadap *financial distress* adalah -63,295 dengan situasi dimana variabel independen selain ROA adalah tetap besaran nilainya.

Berdasarkan teori sinyal yang ada, perusahaan memberikan dorongan dalam menyajikan informasi untuk pengambilan keputusan seputar laporan keuangan terhadap pihak internal maupun pihak eksternal. Kecenderungan dorongan yang diberikan perusahaan tersebut terjadi dikarenakan adanya informasi yang tidak seimbang antara pihak internal dengan pihak eksternal dimana pihak internal memiliki informasi seputar keuangan perusahaan yang lebih lengkap sehingga lebih mudah untuk memprediksi *financial distress* daripada pihak eksternal yang memprediksi dari hasil laporan keuangan yang telah dipublikasi yang memungkinkan situasi riil tidak sama dengan hasil dari laporan keuangan.

Hal inilah yang menjadi sinyal perusahaan untuk mencegah terjadinya kemungkinan kesulitan keuangan melalui pemantauan jumlah ROA pada tiap periode untuk memprediksi situasi keuangan yang diharapkan. Perusahaan perlu mempertimbangkan upaya-upaya dalam mengatasi kemungkinan terjadinya *financial distress* manakala terjadi peningkatan ataupun penurunan ROA perusahaan untuk dapat mengantisipasi resiko perusahaan dalam hal keputusan menjual atau menjaga aset perusahaan sesuai dengan hasil riil laporan keuangan. Penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Saleh dan Sudyatno (2013) serta Marwati (2012).

Pengaruh ROE terhadap prediksi *Financial Distress*

Pengujian data yang dilakukan dengan model regresi logistik menampilkan nilai koefisien positif 4,299 dengan tingkat signifikansi 0,465 yang lebih besar dari 5%. Berarti bahwa ROE tidak berpengaruh terhadap prediksi *financial distress*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya peningkatan atau penurunan pada ROE perusahaan tidak mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam menghindari probabilitas terjadinya *financial distress*.

Penelitian ini memberikan kejelasan bahwa ROE tidak dapat menjadi sinyal bagi perusahaan karena pergerakan dari ROE tidak mempengaruhi prediksi kemungkinan terjadinya *financial distress* perusahaan. ROE hanya dapat menampilkan kemampuan perusahaan dalam hal pengembalian modal secara efektif namun nilai ROE tidak berkontribusi dalam pergerakan prediksi *financial distress* di perusahaan. Temuan penelitian sejalan dengan hasil penelitian dari Nurcahyono dan Sudharma (2014).

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

		B	Sig.
Step 1a	log_X1	-63,295	0,011
	X2	4,299	0,465
	log_X3	54,899	0,027
	X4	-0,244	0,042
	log_X5	57,610	0,019
	Constant	-6,933	0,049

Pengaruh NPM terhadap prediksi *Financial Distress*

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian data yang dilakukan dengan model regresi logistik, terlihat bahwa nilai koefisien positif 54,899 dengan tingkat signifikansi 0,027 yang lebih kecil dari 5%. Hasil uji menjelaskan bahwa variabel NPM berpengaruh terhadap prediksi *financial distress*. Rasio NPM menjelaskan mengenai margin laba bersih yang diperoleh perusahaan selama periode tertentu.

Hal ini selaras dengan hipotesis dari peneliti bahwa NPM berpengaruh terhadap prediksi *financial distress* dimana NPM mewakili kondisi perusahaan dalam memperoleh laba bersih sehingga kemungkinan adanya situasi kesulitan keuangan sangat kecil karena perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam menghasilkan laba bersih. Dengan demikian, pihak internal serta eksternal memiliki anggapan bahwa perusahaan dianggap mampu dalam mengawasi situasinya selama periode tertentu. NPM menyajikan pendapatan perusahaan melalui penjualan yang dilakukan sedangkan kondisi *financial distress* cenderung terkait dengan penjualan yang secara bersamaan dikalkulasikan dengan sumber pendanaan eksternal (Christananda, 2017).

Keputusan untuk menjual atau mempertahankan aset tetap mampu mewakili perusahaan berada dalam situasi aman dari *financial distress*. Artinya, hal tersebut menandakan bahwa adanya peningkatan atau penurunan NPM memberikan pengaruh terhadap prediksi *financial distress*. Berdasarkan teori sinyal yang memberikan pernyataan bahwa perusahaan memiliki kemampuan dalam memberikan sinyal dengan informasi yang disampaikan dari laporan keuangan perusahaan, NPM disebut sebagai sinyal perusahaan dikarenakan NPM mampu mewakili informasi perusahaan secara menyeluruh terhadap adanya situasi *financial distress*. Temuan penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian dari Putra dkk (2017) dan Christananda (2017).

Pengaruh PER terhadap prediksi *Financial Distress*

Model regresi logistik dalam tabel 3 menampilkan nilai koefisien negatif 0,244 dengan tingkat signifikansi 0,042 yang lebih kecil dari 5%. Hasil yang ditampilkan tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima yaitu PER berpengaruh terhadap prediksi *financial distress*.

PER mengindikasikan besarnya jumlah dimana investor bersedia membayar setiap rupiah atas pendapatan perusahaan yang diperoleh. Artinya, semakin tinggi nilai PER perusahaan maka semakin banyak investor yang hendak menanamkan sahamnya di perusahaan sebab perusahaan memiliki kemungkinan yang kecil untuk terjebak di situasi *financial distress*. Selain itu, keterkaitan dengan teori sinyal adalah kecenderungan ketimpangan informasi dimana pihak internal lebih memahami seluk beluk keuangan perusahaan justru mendorong pihak internal dalam memperhatikan nilai dari PER dikarenakan PER menjadi sinyal atau daya tarik perusahaan dalam meyakinkan pihak eksternal akan situasi keuangan perusahaan yang sedang dialami. PER memberikan sinyal bagi penggunanya yang apabila mengalami kenaikan atau penurunan maka akan mempengaruhi keputusan eksternal dalam menyokong sumber pendanaan perusahaan.

Adanya peningkatan atau penurunan PER mempengaruhi keputusan pihak eksternal dalam menanamkan saham perusahaan atau melanjutkan pendanaan perusahaan. PER menggambarkan perusahaan dalam situasi pertumbuhan ekonomi yang baik. Artinya, semakin tinggi nilai PER maka kondisi keuangan perusahaan adalah semakin baik atau bisa dikatakan bahwa perusahaan terhindar atau memiliki kemungkinan kecil untuk terjebak dalam situasi *financial distress*. Pernyataan ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu oleh Choirina (2015), dan Zaki, et al. (2011).

Pengaruh ATO terhadap prediksi *Financial Distress*

Nilai koefisien yang tersaji dalam tabel 3, positif 57,610 dengan tingkat signifikansi 0,019 yang lebih kecil dari 5%. Tampilkan tersebut menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima yaitu ATO berpengaruh terhadap prediksi *financial distress*. ATO menjelaskan bagaimana rasio berkaitan dengan perputaran aset mampu mengukur efektivitas pengelolaan perusahaan dalam hal aset. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel ATO memiliki besaran 0,019 dimana angka signifikansi ini berada dalam batas signifikansi sebesar 0,05 yang diartikan bahwa variabel ATO memberikan pengaruh pada *financial distress*. Semakin efektif pengelolaan perusahaan yang ditunjukkan maka perusahaan dianggap mampu dalam mengatasi kesulitan keuangannya (Sudana, 2011).

ATO dianggap menjadi tolok ukur akan efektivitas perusahaan dalam mengelola keuangan terutama pada bagian aset. Semakin efektif pengelolaan perusahaan yang ditunjukkan maka perusahaan dianggap mampu dalam mengatasi kesulitan keuangannya (Sudana, 2011). ATO memberikan pengaruh yang besar terhadap jaminan situasi keuangan yang terjadi maupun kemampuan terhindar dari *financial distress*. Apabila dikaitkan dengan teori sinyal, ATO mampu menjadi sinyal bagi pihak internal selain manajer maupun pihak eksternal karena ATO memberikan pengaruh terhadap timbulnya *financial distress* (Noviandri, 2014). Hasil penelitian ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviandri (2014).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh rasio keuangan sebagai variabel independen terhadap prediksi *financial distress* sebagai variabel dependen untuk indeks Sri Kehati tahun 2009-2016, diperoleh simpulan penelitian ROA, ROE dan PER memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *financial distress*. Namun demikian, NPM dan ATO tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *financial distress*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi proses pengolahan data, analisis data maupun hasil dari penelitian sehingga diharapkan untuk peneliti setelah ini lebih cermat dalam menyusun penelitian yang lebih kritis dengan keterbatasan-keterbatasan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan. Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah sampel penelitian hanya perusahaan non keuangan yang tercatat dalam indeks Sri Kehati, serta beberapa variabel rasio keuangan yang digunakan sebagai variabel independen cenderung umum digunakan sehingga perlu diuji variabel rasio keuangan lainnya untuk membuktikan fungsi dari rasio keuangan yang lainnya secara lebih sistematis.

Berkaitan dengan simpulan serta keterbatasan penelitian yang telah disampaikan maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah (1) memperdalam rumus perhitungan modal kerja bagi perusahaan keuangan/perbankan sehingga prediksi *financial distress* juga dapat diterapkan pada perusahaan keuangan/perbankan, (2) menggunakan rasio keuangan lainnya yang cenderung diabaikan agar fungsi rasio keuangan lainnya dapat diteliti lebih jauh (contoh: DER, OPM, dan lain sebagainya).

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2013. Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Perubahan Laba Pada Perusahaan yang Go Public di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. 2 (5)
- Akerlof, George A. 1970. The Market for 'Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics (The MIT Press)*. 84 (3): 488–500.
- Altman, Edward I. 2000. *Predicting Financial, Distress of Companies : Revisiting The Z-score and Zeta ® Models*. New York University: Stern School of Business.
- Brigham F. Eugene dan Joel Houston. 2013. *Dasar – Dasar Manajemen Keuangan:*

- Asstetials Of Financial Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Choirina, Putri Mutia. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Probabilitas *Financial Distress* Perbankan Indonesia. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 4 No. 2, Hal 1-9.
- Christananda, Claudia, dkk. 2017. Analisis *Current Ratio* dan *Net Profit Margin* untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress* Perusahaan (Studi pada Perusahaan Tekstil dan Garmen yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2015). *e-Proceeding of Management*. 4(1)
- Haq, Syahidul, Muhammad Arfan, & Dana Siswar. 2013. Analisa Rasio Keuangan dalam Memprediksi *Financial Distress* (Studi pada perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Akuntansi*. 2 (1)
- Marwati, Dian. 2012. Analisis Rasio Keuangan untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress* pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Mas'ud, Imam dan Reva Maymi Srengga. 2012. Analisis Rasio Keuangan Untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress* Perusahaan manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*. 3 (2): 139- 159.
- Noviandri, Tio. 2014. Peranan Analisis Rasio Keuangan Dalam Memprediksi Kondisi *Financial Distress*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 2 (4): 1–11.
- Nurchayono, Ketut Sudharma. 2014. Analisis Rasio Keuangan Untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress*. *Management Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Prastowo, Dwi. 2011. *Analisis Laporan Keuangan Konsep dan Aplikasi*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Putra, Yogi Agung Permana. 2017. Analisis Rasio Keuangan untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress* Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *E-Journal SI-Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Saleh, Amir dan Bambang Sudyatno. 2013. Pengaruh Rasio Keuangan Untuk Memprediksi Probabilitas Kebangkrutan Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi Keuangan dan Perbankan*. 2(1): 82-91.
- Subramanyam, K.R. dan John J. Wild. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Kesepuluh. New York: McGraw-Hill.
- Sudana, I Made. 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori & Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Widati, Listyorini Wahyu dan Bayu Adhi Pratama. 2014. Pengaruh *Current Ratio*, *Debt to Equity Ratio*, dan *Return on Equity* Untuk Memprediksi Kondisi *Financial Distress*. *Jurnal Universitas Stikubank*. Semarang: Universitas Stikubank.
- Yudiawati, Rike dan Astiwi Indriani. 2016. Analisis Pengaruh *Current Ratio*, *Debt to Total Asset Ratio*, *Total Asset Turnover*, dan *Sales Growth Ratio* Terhadap Kondisi *Financial Distress*. *Diponegoro Journal of Management*. 5 (2, Hal): 1-13.
- Zaki, E., Bah, R., dan Rao, A. 2011. Assessing Probabilities of Financial Distress of Banks in UAE. *International Journal of Managerial Finance*. 7 (3): 305.
- “Merger Tiga Bank Pilihan Dilematis”. [Surat Kabar]. Pikiran Rakyat. 6 Januari 2010, h.8.

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA BERBASIS KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPUASAN KERJA DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* (STUDI PADA KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG)

Ismadi*

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis ,Universitas Dian Nuswantoro
Jalan Imam Bonjol No. 207 Semarang 50131, Indonesia

**Corresponding Author: Ismadi@gmail.com*

Diterima : April 2017; Direvisi : Juni Bulan 2017; Dipublikasikan : September 2017

ABSTRACT

Performance has meaning about achievement, achievement and work ability. Still, performance achievement did not increase and the unattainable work program became the basis for performance improvement. The purpose of this study is to determine the efforts to improve performance-based Transformational Leadership, Job Satisfaction, Employee Engagement. This research is a research with quantitative approach. The sampling technique is done by purposive sampling which is sampling by setting criteria. Sampling is a method or technique used to determine the sample research. The sample in this study as many as 79 respondents. From the results of research can be concluded that Transformational Leadership influence on performance, Job Satisfaction affect the performance and Employee Engagement effect on performance.

Keywords: Transformational Leadership; Job Satisfaction; Employee Engagement; Performance

ABSTRAK

Kinerja memiliki makna tentang prestasi dan kemampuan kerja. Meski demikian, pencapaian kinerja tidak meningkat dan program kerja yang tidak terjangkau menjadi dasar untuk peningkatan kinerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan kepemimpinan transformasional berbasis kinerja, Kepuasan Kerja, Keterlibatan Karyawan. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan menetapkan kriteria. Pengambilan sampel adalah metode atau teknik yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 79 responden. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja, Kepuasan Kerja mempengaruhi kinerja dan Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap kinerja.

Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional; Kepuasan Kerja; Keterlibatan Karyawan; Kinerja

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama tata laksana sebuah organisasi baik *Government* ataupun *Non Government Organisation*. Pada persaingan global Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor kunci dalam berjalannya sebuah organisasi. Laporan peringkat *Human Development Index* (HDI) 2016 bahwa Indonesia berada pada peringkat ke-113 pada tahun 2015, dimana pada Tahun 2014 Peringkat HDI Indonesia ada pada Peringkat ke-110. Dari data tersebut Indonesia mengalami penurunan peringkat HDI dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 3 peringkat. Berdasarkan data dari *Human Development Report* (HDR), dengan data terakhir, Indonesia masih menempati urutan ke lima (5), di bawah Singapura, Brunei, Malaysia dan Thailand, dengan perolehan poin 0,684 (www.kompasiana.com).

Good Governance sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/*developing* di dalam negara berkembang. *Agent of change* karena perubahan yang dikehendaknya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *Agent of Development*. *Agent of Development* diartikan sebagai pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan dan program-program, proyek-proyek, dan peran perencanaan dalam anggaran. Orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik yang terwujud dari suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi (Mardiasmo dalam Tangkilisan, 2005).

Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan (UU 23 Tahun 2014). Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan–kelurahan. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Sebagai salah satu garda terdepan dalam menyokong pelaksanaan Pemerintahan Daerah dalam hal menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta dalam rangka mewujudkan *Good Governance* maka kinerja Kecamatan Semarang Timur harus optimal dimana hal tersebut tercermin pada kinerja setiap Pegawai Negeri Sipil didalamnya. Dengan Demikian Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan penggerak utama kinerja organisasi di pemerintahan harus dimanfaatkan dan diberdayakan secara optimal dan efektif agar tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai secara maksimal. Laporan Kinerja Kecamatan Semarang Timur menerangkan bahwa masih terdapat beberapa hal yang belum dapat diselesaikan, tentunya hal tersebut menjadi masalah utama di tahun 2015, sampai dengan tahun 2016 berakhir dan dan sampai pada saat ini masalah tersebut masih tetap ada. Adapun beberapa masalah yang masih belum dapat terselesaikan tersebut adalah terkait dengan permasalahan Rob dan banjir, Bangunan TPS yang belum memadai serta Penertiban PKL masih merupakan kendala dalam penataan wilayah. Dalam Program Pemberdayaan masyarakat Kelurahan angka capaian yang dihasilkan cenderung sama tanpa adanya peningkatan dimana dalam 3 (tiga) tahun terakhir masih diangka 15648 Kegiatan. Selanjutnya dalam Program Fasilitasi penanggulangan kemiskinan terdapat penurunan ditahun 2015, dimana pada tahun 2014 dapat tercapai 1 fasilitasi, pada tahun 2015 program tersebut tidak dapat tercapai. Masih dalam Program yang sama, data menunjukkan bahwa pada Tahun 2016 masih belum dapat tercapai sehingga ketidak berhasilan program tersebut

terulang kembali, maka dapat dikatakan bahwa kinerja Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang masih sangatlah perlu untuk ditingkatkan.

Kepemimpinan Transformasional merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi tinggi dan tidaknya suatu capaian kinerja yang masuk dalam kategori faktor organisasi, sedangkan Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement* merupakan hal yang dapat mempengaruhi kinerja dalam kategori faktor psikologis.

Dalam penelitiannya Modiani (2012) menghasilkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan telah dihasilkan dari penelitian Dian Kristianto *et al* (2012) dimana semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi kinerjanya. Total pengaruh 76,6% yang signifikan pada *Employee Engagement* terhadap Kinerja karyawan dihasilkan pada Penelitian Nabilah Ramadhan dan Sembiring (2014). Akan tetapi adanya hubungan serta pengaruh antar variabel tersebut diatas tidak sepaham dengan hasil *Research* Supriatin dan Wandary (2015) bahwa Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan sebagai *Research Gap*.

Berpijak dari latar belakang, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan Transformasional, kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Definisi kinerja secara nyata diungkapkan oleh Bernardin dan Russel (1993) yaitu *performance is defined as the record out comes produced on a spesified job function or activity during a time period* yang artinya Kinerja adalah Catatan tentang hasil – hasil yang diperoleh dari fungsi – fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Bernardin dan Russel (1993) mengemukakan terdapat 6 dimensi yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu : *Quality/* Kualitas merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. *Quantity/* Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan. *Timeliness/* Ketepatan waktu merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain. *Cost efectiveness/* Efektifitas biaya merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggatau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya. *Need for supervision/* kebutuhan supervisi merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisi untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan. *Interpersonal impact/* dampak hubungan personal merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Kepemimpinan Transformasional

Menurut Siagian (2005) kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain (para bawahannya) sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya.

Menurut Robbins (2007) pemimpin transformasional mencurahkan perhatian pada hal - hal dan kebutuhan pengembangan dari masing - masing pengikut, Pemimpin transformasional mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan - persoalan dengan

membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru, dan mereka mampu menggairahkan, membangkitkan, dan mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra demi mencapai sasaran kelompok.

Terdapat beberapa indikator gaya kepemimpinan transformasional menurut Robbins (2010), antara lain :

1. Kharisma
Karisma dianggap sebagai kombinasi dari pesona dan daya tarik pribadi yang berkontribusi terhadap kemampuan luar biasa untuk membuat orang lain mendukung visi dan juga mempromosikannya dengan bersemangat. Pemimpin karismatik adalah pemimpin yang mewujudkan atmosfer motivasi atas dasar komitmen dan identitas emosional pada visi, filosofi, dan gaya mereka dalam diri bawahannya.
2. Motivasi Inspiratif
Motivasi inspiratif menggambarkan pemimpin bergairah dalam mengkomunikasikan masa depan organisasi yang idealis. Pemimpin menggunakan komunikasi verbal atau penggunaan simbol-simbol yang ditujukan untuk memacu semangat bawahan. Pemimpin memotivasi bawahan akan arti penting visi dan misi organisasi sehingga seluruh bawahannya terdorong untuk memiliki visi yang sama. Kesamaan visi ini memacu bawahan untuk bekerja sama mencapai tujuan jangka panjang dengan optimis. Sehingga pemimpin tidak saja membangkitkan semangat individu tapi juga semangat tim.
3. Stimulasi Intelektual
Stimulasi intelektual menggambarkan pemimpin mampu mendorong karyawan untuk memecahkan masalah lama dengan cara yang baru. Pemimpin berupaya mendorong perhatian dan kesadaran bawahan akan permasalahan yang dihadapi. Pemimpinan kemudian berusaha mengembangkan kemampuan bawahan untuk menyelesaikan permasalahan dengan pendekatan-pendekatan atau perspektif baru.
4. Perhatian secara individual
Perhatian yang individual menggambarkan bahwa pimpinan selalu memperhatikan karyawannya, memperlakukan karyawan secara individual, melatih dan menasehati. Pemimpin mengajak karyawan untuk jeli melihat kemampuan orang lain. Pemimpin memfokuskan karyawan untuk mengembangkan kelebihan pribadi.

Kepuasan Kerja

Robbin (2001) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Wexley & Yukl (1997) dalam Hunt *et al* (1985) kepuasan kerja adalah “*the way an employee feels about his her job*”. Ini berarti kepuasan kerja sebagai “perasaan seseorang terhadap pekerjaan”, yang nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*)
Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Keadilan (*Equity*)
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

Employee Engagement

Schaufeli (2007) mendefinisikan *Employee Engagement* sebagai sebagai sebuah pemenuhan positif keadaan mental yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan faktor rasional dan emosional mengenai apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh karyawan mengenai pekerjaannya dan organisasi (Schaufeli, 2007). Faktor rasional meliputi hubungan yang lebih luas yang dimiliki karyawan dengan organisasi, seperti memiliki sumber daya, peralatan dan dukungan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan. Menurut Robbins (2015), *Employee Engagement* adalah keterlibatan, kepuasan dan antusiasme seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Pekerja yang sangat terlibat akan memiliki gairah dalam pekerjaannya dan merasakan hubungan yang dalam dengan perusahaannya.

Schaufeli (2007) mendefinisikan tiga Dimensi *Employee Engagement* sebagai berikut:

1. *Vigor* (Semangat)
Vigor merupakan tingginya energi yang diberikan saat bekerja, ketahanan dalam menghadapi pekerjaan, kemauan untuk mencurahkan usaha dalam pekerjaan, serta ketekunan saat menghadapi kesulitan dalam bekerja
2. *Dedication* (Dedikasi)
Dedication merupakan rasa bermakna dan antusiasme terhadap pekerjaan, serta inspirasi, kebanggaan dan tantangan yang didapat pekerjaan
3. *Absorption* (Penghayatan)
Absorption merupakan konsentrasi dan atensi penuh yang diberikan seseorang dalam pekerjaannya

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan kriteria-kriteria sesuai dengan tujuan dan permasalahannya yang diteliti (Sekaran, 2000). Adapun kriteria yang peneliti tetapkan adalah sebagai berikut :

- a. Merupakan PNS Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.
- b. Bukan menduduki jabatan pimpinan unit organisasi

Alat Analisis

Untuk mengetahui pengaruh variabel Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja digunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

- X_1 = variabel Kepemimpinan Transformasional
 X_2 = variabel Kepuasan Kerja
 X_3 = variabel *Employee Engagemen*
Y = variabel Kinerja
 α = konstanta

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa usia 54 tahun memiliki frekuensi paling banyak yaitu sejumlah 11 Orang (13,9%). Badan Pusat Statistik membedakan 2 Kategori usia berdasarkan produktifitasnya, dimana usia sangat produktif berada pada rentan usia 15-49 tahun, sedangkan usia produktif berada pada rentan usia 50-64 tahun. Melihat data diatas menunjukkan bahwa sebanyak 13,9 % pegawai Kecamatan Semarang Timur berada pada usia produktif.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin pegawai pada Kecamatan Semarang Timur yaitu laki-laki sebanyak 45 orang (57.0%). Hal ini karena di Kelurahan terdapat banyak pekerjaan dengan kegiatan teknis yang sifatnya harus turun kelapangan secara langsung sehingga dengan banyaknya personil berjenis kelamin pria dianggap akan lebih sigap dan cepat untuk melaksanakan kegiatan dilapangan.

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 39 responden (49,4%), selanjutnya S-1/D-IV sebanyak 30 responden (38.0%), SMP sebanyak 7 responden (8.9%) dan S-2 sebanyak 2 responden (2.5%) dan paling sedikit D-III sebanyak 1 responden (1.3%). Banyaknya pendidikan SMA tersebut karena pada setiap Kelurahan dibutuhkan tenaga lapangan yang pekerjaannya hanya bersifat pelaksana, bukan analisa sehingga banyak yang hanya berpendidikan SMA.

Distribusi responden berdasarkan masa kerja didapatkan masa kerja responden paling banyak berkisar 21–30 tahun yaitu 37 responden (46.8%), sebanyak 22 responden (27.8%) pada masa kerja 11–20 tahun, sebanyak 16 responden (20.3%) mempunyai masa kerja 1–10 tahun dan paling sedikit yaitu responden dengan masa kerja lebih dari 30 tahun sebanyak 4 responden (5.1%). Hal ini menunjukkan bahwa pada Kecamatan Semarang Timur banyak pegawai yang berasal dari pengangkatan TPHL sehingga banyak yang memiliki masa kerja antara 21-30 tahun.

Analisis Data

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja sebesar 0,405 dengan sig. 0,000. Nilai Beta positif, hal ini mengandung makna bahwa dengan nilai Kepemimpinan Transformasional yang baik maka menjadikan Kinerja pegawai akan menjadi baik.
2. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja sebesar 0,219 dengan sig. 0,010. Nilai Beta positif, hal ini mengandung makna bahwa dengan Kepuasan Kerja yang baik maka menjadikan Kinerja pegawai akan menjadi baik.
3. *Employee Engagement (EE)* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,314 dengan sig. 0,005. Nilai Beta positif, hal ini mengandung makna bahwa dengan nilai *Employee Engagement (EE)* baik maka menjadikan Kinerja Pegawai menjadi baik.

Pembahasan

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai adalah positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subhi (2014) yang memperoleh hasil bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins & Judge (2009) Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi sebuah kelompok untuk mencapai suatu visi atau serangkaian tujuan tertentu. Dalam kepemimpinan transformasi ini terdapat skill seorang pemimpin untuk dapat mengendalikan situasi, mengubah apa yang biasa dilakukan bawahan dengan ide dan inovasi-inovasi baru, serta membangun kekuatan yang sinergi dalam mewujudkan tujuan organisasi yang luhur dan dapat mengembangkan nilai kebebasan,

keadilan serta asas kesamaan. Oleh karena itu dengan penerapan Kepemimpinan Transformasional yang baik diharapkan dapat lebih memberdayakan SDM yang ada sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang ditargetkan dengan demikian akan bermuara pada kinerja yang optimal.

Lebih mendalam lagi bahwa dari hasil diskripsi statistik variabel Kepemimpinan Transformasional diketahui bahwa pada indikator “Kemampuan Pemimpin dalam mempromosikan bawahan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik” masih menduduki nilai terendah. Hal ini mengandung arti bahwa Pimpinan Unit Organisasi pada Kecamatan Semarang Timur belum dapat memberikan promosi peningkatan karir dalam hal ini adalah jabatan pada setiap bawahannya. Dengan demikian peningkatan Kinerja dapat dilakukan dengan mendongkrak kemampuan pemimpin dalam mempromosikan bawahannya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan catatan atas kinerja bawahan baik itu dalam hal capaian sasaran ataupun inovasi yang telah dilakukan. Dengan demikian seorang pemimpin dapat mengajukan usulan promosi jabatan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah atas prestasi dan kinerja dengan capaian terbaik dari bawahannya. Usulan promosi tersebut merupakan sebuah *Reward*, dengan adanya *Reward* tersebut diharapkan dapat memotivasi dan mendongkrak capaian kinerja setiap pegawai, sehingga dengan meningkatnya kinerja setiap pegawai maka akan meningkat pula kinerja organisasi tempat pegawai tersebut bekerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah positif dan signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dian Kristiantoet al (2010) yang menyatakan hasil bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai RS Tugurejo Semarang. Menurut Siagian (2009) Kepuasan kerja merupakan cerminan kondisi emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan, peningkatan kepuasan kerja adalah salah satu strategi dari efektivitas kinerja organisasi. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu maka akan semakin meningkatkan loyalitasnya pada organisasi yang dia ikuti, muara yang didapatkan adalah peningkatan Kinerja Pegawai (As’ad; 1995).

Selanjutnya, merujuk pada hasil deskriptif statistik variabel Kepuasan Kerja yang ada menyatakan bahwa indikator “Kewenangan sesuai dengan Kompetensi yang dimiliki”. Hal ini mengandung arti bahwa kewenangan yang dimiliki oleh PNS di Kecamatan Semarang Timur dapat dikatakan belum sesuai dengan kompetensi ataupun pendidikan yang dimiliki oleh setiap PNS dilingkungannya. Sebagai contoh adalah masih banyak pejabat eselon IV.b (Kepala Seksi pada Kelurahan) yang hanya berpendidikan SMA. Hal ini menjadi ironis karena pada jabatan selevel Kepala Seksi merupakan Jabatan yang mempunyai kewenangan serta memerlukan analisa dalam setiap pengambilan kebijakan. Oleh karena itu diperlukan formasi yang tepat dalam menduduki setiap jabatan sesuai dengan kompetensi dan pendidikan yang dimiliki, sehingga perlu adanya kebijakan terkait dengan penyesuaian kewenangan pegawai dengan kompetensi atau tingkat pendidikan yang dimilikinya. Dengan adanya kesesuaian Kewenangan dengan pendidikan/ Kompetensi yang dimiliki diharapkan dalam penentuan suatu kebijakan dan pemecahan masalah dapat tepat sasaran, muaranya adalah peningkatan kinerja yang akan dapat diwujudkan.

Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nabilah Ramadhan dan Sembiring (2014) yang menyatakan hasil bahwa *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Human Capital Centre PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Employee engagement* diartikan sebagai kondisi psikologis di mana pekerja merasa mempunyai kepentingan dalam keberhasilan pencapaian dan keberhasilan perusahaan serta termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* yang diminta. Selanjutnya, menyatakan *employee engagement* dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, tim, dan perusahaan (Carpenter & Wyman; 2007).

Apabila dilihat dari hasil deskripsi statistik variabel *Employee engagement* indikator dengan nilai terendah terdapat pada “Rasa bangga terhadap pekerjaan yang dijalankan pada saat ini”. Hal ini mengandung arti bahwa mayoritas responden hanya menjalankan pekerjaannya dan profesinya pada saat ini hanya sebatas rutinitas saja, belum menjiwai atas pekerjaan dan profesi yang dimiliki pada saat ini.

Intervensi yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pengertian dan pemahaman secara sadar terhadap arti penting profesi dan pekerjaan yang dipegang pada saat ini, sehingga diharapkan dapat meningkatkan rasa bangga pegawai atas pekerjaan yang dimiliki pada saat ini. Dengan demikian diharapkan akan terwujud *Employee Engagement* yang baik sehingga akan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut : kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengandung makna bahwa dengan nilai Kepemimpinan Transformasional yang baik maka menjadikan Kinerja pegawai akan menjadi baik. *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengandung makna bahwa dengan nilai *Employee Engagement* baik maka menjadikan Kinerja Pegawai menjadi baik. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengandung makna bahwa dengan Kepuasan Kerja yang baik maka menjadikan Kinerja pegawai akan menjadi baik.

Saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama, Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang hendaknya meningkatkan Kepemimpinan Transformasional khususnya dalam substansi seorang pemimpin dalam mempromosikan bawahannya dapat dilakukan dengan membuat *record* kinerja, kemudian jika dalam kurun waktu tertentu kinerja terus meningkat maka dapat diusulkan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah untuk mendapatkan promosi. Kedua, meningkatkan kebijakan terkait dengan penyesuaian kewenangan pegawai dengan kompetensi atau tingkat pendidikan yang dimilikinya. Ketiga, peningkatan *Employee Engagement* dengan memberikan pengertian dan pemahaman secara sadar terhadap arti penting profesi dan pekerjaan yang dipegang pada saat ini, sehingga diharapkan dapat meningkatkan rasa bangga pegawai atas pekerjaan yang dimiliki pada saat ini. Dengan demikian diharapkan akan terwujud *Employee Engagement* yang baik sehingga akan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, et.all. 2004. *Clinicly Oriented Physiology Teach: Strategy for Developing Critical-thinking Skills in Undergraduate Medical Student*. New York : Adv. Physiol. Educ.
- Ajay, Singh. 2004. *Job Involment, Organizational Commitment, Profesional Commitment and Team Commitment a Study of Generational Diversity*.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rieneka Cipta.
- Artana, I Wayan Arta. 2012. Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resto dan Spa. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*. Vol.2 No.1: 66.
- As'ad. Moh. 1995. *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Liberty : Yogyakarta.
- Bernadin and Russel. 1993. *Human Resource Management. McGraw-Hill series in management*, Singapore.

- Chaurasia, S., dan Shukla A. 2013. *The Influence of Leader Member Exchange Relations on Employee Engagement and Work Role Performance*. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 16 (4), 465-493.
- Davis, Keith, & Jhon Newstrom. 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi : Ketujuh. Alih Bahasa : Agus. Dharma. Jakarta : Erlangga.
- Dian Kristianto, Suharnomo, Intan Ratnawati. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel Intervening (Studi pada RSUD Tugurejo Semarang). *Jurnal Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Duwi Prayitno. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Fathoni, Abdurahmat. 2001. *Ilmu Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Gibson, R. 1990. *Principle of Nutrition Assesment*. New York : Oxford University Press.
- Gibson, Vancevich, Donell. 1998. *Organisasi dan Manajemen*. Edisi : Keempat. Erlangga. Jakarta.
- Gibson, James, L. 2000. *Organization, Behaviour, Structure, Process*. Edition : 10. Boston USA.
- Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T dan Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Heger, B.K. 2007. *Linking the Employee Value Proposition (EVP) to Employee Engagement and Business Outcomes : Preliminary Findings from a Linkage Research Pilot Study*. *ProQuest Psychology Journalis : Organization Development Journal*, Vol. 25, No.2. <http://www.kompasiana.com/ronaldhutasuhut/laporan-peringkat-hdi-indonesia-terbaru-2016>.
- Hunt, S.D.L.B. Chonko and V.R.Wood. 1985. *Organizational Commitment and Marketing, The Journal of Marketing*. Vol 49. No 1 (Winter,1985). Published by American Marketing Association.
- Ilyas, Yaslis. 2002. *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*, Fifty Edition. Irwin McGraw-Hill.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh : Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti : Th Arie Prabawati dan Winong Rosari. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Macey, W,H. Schneider, B. Barbera, K,M & Young,S.A. 2009. *Employee Engagement : Tools for Analysis. Practice and Competitive Advantage*. USA : John Wiley & Sons.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Penerbit Refika Aditama.
- Martini. Y. 2013. *Startegi dan Metode dalam Model Inovasi Pembelajaran*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Martoyo, Susilo. 1998. *Pengetahuan Dasara Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta : BPFE.
- Miner, John B dan George. A. Steiner. 1988. *Kebijakan dan Startegi Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Modiani, Tria. 2012. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN Persero UPJ Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Muhadjir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rake Surasin.
- Muthuveloo, R., et al. 2013. Antecedents of Employee Engagement in the Manufacturing Sector. *American Journal of Applied Sciences*. 10 (12) : 1546 - 1552.
- Nabilah Ramadhan dan Jafar Sembiring. 2014. Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan di Human Capital Centre PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tesis

- Nawawi. Hadari. 2006. Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri. Yogyakarta : Gadjah Mada University.
- Porter. L.W. 1961. A Study Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Job, dalam Porter, D.E and P.B. Applewhite. Study in Organizational Behaviour and Management. New York : International Text Book Company.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2007. Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour). Jakarta : Salemba empat.
- Robbins, Stephen. P. 2003. *Organizational Behavior*, 10th. Published by Prentice Hall.
- Reitz H Joseph dan Jewell Linda N.1981. *Group Effectiveness in Organizations*. Universitas Michigan: Scott Foresman.
- Robbins, Stephen. P. 2001. Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. Prenhallindo. Jakarta.
- Robbins Stepen, P Judge, Thimoty. 2009. Organizational and Behaviour, 13th Edition, Pearson Education, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Robbins, Stephen. P. 2010. Perilaku Organisasional, Jilid I dan II. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P., Judge, T.A. 2015. Perilaku Organisasi (edisi 16). Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2002. Statistik Parametrik. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Schaufeli. 2007. *Work Engagement, Managing Social and Ethical Issues in Organization*.
- Setyawan, Guntur. 2004. Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Siagian, P. Sondang. 2005. Fungsi-fungsi Manajemen. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Siagian, P. Sondang. 2003. Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Soegihartono. 2012. Pengaruh Kepemimpinan dan kepuasan Kerja terhadap Kinerja dengan Mediasi Komitmen di PT. KaryaSakti Semarang. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen. Vol.3
- Steers, ett.all.1982. *Employee Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. London : Academic Press Inc.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi dan Pengukuran). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra. Uhar. 2012. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sulistyorini. 2001. Hubungan Antara Manajerial Kepala Sekolah dan Iklim Organisasi dengan Kinerja Guru. Jurnal Ilmu Pendidikan. Th 28 No. 1 Januari 2001.
- Sumadi, Suryabrata. 1987. Psikologi Pendidikan. Penerbit : Rajawali. Jakarta
- Supriatin dan Wimby Wandary. 2015. Pengaruh kepemimpinan Transformasional, Kompensasi Finansial dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Mutiara Bunda. Jurnal Wawasan Manajemen
- Tangkilisan, Hessel Nogi, S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : PT. Grasindo.
- Tika, M.P. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Triple Creek Associates. 2007. *Triple Creek's Employee Engagement*. Research. www.3creek.com
- Tucunan, Roy Johan Agung, dkk. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Pandawa). E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.9.h 533-550.
- Umam, Khaerul. 2010. Perilaku Organisasi. Bandung : Pustaka Setia
- Wesley dan Yulk. 1997. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Ismadi : Analisis Peningkatan Kinerja Berbasis Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan *Employee Engagement* (Studi Pada Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang)

Wicaksono, Muhammad. 2007. Analisis Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Bumi Aksara: Jakarta.

Yukl, Gary. 2009. Kepemimpinan Dalam Organisasi Edisi : 5 (Alih Bahasa Budi Suprianto). Jakarta: Indeks.

PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENILAIAN E-KINERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN SEMARANG TIMUR MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Ema Nurhayati*

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis ,Universitas Dian Nuswantoro
Jalan Imam Bonjol Semarang 50131, Indonesia
**Corresponding Author: Emanh@yahoo.com*

Diterima: Mei 2017; Direvisi: Juli 2017; Dipublikasikan: September 2017

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of the application of the e-Performance scoring system and motivation on employee motivation in the East Semarang Subdistrict, to analyze the effect of applying the e-performance, competency and motivation assessment system on employee performance in the East Semarang Subdistrict and analyze the effect of motivation in mediating between competencies towards employee performance in the East Semarang Subdistrict. The population used in this study is the East Semarang Sub-District Office Employees. Determination Technique The sample used in this study is a saturated sample or census, so that all employees of the State Civil Apparatus in the East Semarang District Office environment as many as 88 people were made as respondents. Data analysis was done by multiple linear regression. The most dominant variable influencing employee performance is the variable implementation of e-performance which directly affects the performance of employees without going through motivation as an intervening variable. In addition, competency also directly has a positive and significant effect on employee performance without going through motivation as an intervening variable.

Keywords : Employee Performance; E-performance; Competence; Motivation

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem penilaian e- Kinerja dan motivasi terhadap motivasi pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur, menganalisis pengaruh penerapan system penilaian e- kinerja, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur dan menganalisis pengaruh motivasi dalam memediasi antara kompetensi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Semarang Timur Teknik penentuan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sensus, sehingga seluruh pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kantor Kecamatan Semarang Timur sebanyak 88 orang dijadikan sebagai responden. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel penerapan e-kinerja yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai tanpa melalui motivasi sebagai variabel intervening. Selain itu kompetensi juga secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai tanpa melalui motivasi sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai; E-kinerja; Kompetensi; Motivasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai fungsi penting dalam menentukan kesuksesan ketika perusahaan menghadapi tantangan-tantangan globalisasi. Tantangan-tantangan tersebut terdiri dari pasar global yang semakin luas, daya saing sumber daya manusia di pasar global dan bagaimana menyiapkan sumber daya manusia untuk tugas-tugas dalam sebuah organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai empat fungsi operasional yang salah satunya adalah menilai dan mengembangkan sumber daya manusia, yang salah satu aktivitasnya adalah menilai kinerja pegawai (Daly 2015).

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang atau kelompok seperti standar hasil kerja, target yang ditentukan selama periode tertentu yang berpedoman pada norma, standard operasional perusahaan, kriteria dan fungsi yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam perusahaan (Torang, 2013). Disamping itu Kinerja dapat diartikan sebagai hasil implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di bidang instansi baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi. (Abdullah 2014). Menurut Siswanto dalam (Muhammad Sandy, 2015) Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kesulitan dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi acap kali tidak hanya sangat kabur akan tetapi juga sifat multi dimensional (Ahmad dan Marwan, 2015). Oleh karena itu Pemerintah Kota Semarang mencoba menciptakan satu terobosan baru untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan suatu sistem yang terkoneksi dengan teknologi yang lebih canggih yang dinamakan elektronik kinerja. Menurut Putri, (2014) E-Kinerja adalah salah satu aplikasi berbasis web untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan beban kerja unit atau satuan kerja organisasi sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja. Hasil penelitian Putri (2014) juga menjelaskan bahwa penerapan e-kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kinerja aparatur tidak hanya dipengaruhi oleh e-kinerja selain itu kompetensi dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai. Rivai (2011) mendefinisikan bahwa kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Penelitian yang dilakukan Rahman (2014), Daly (2015), Makawi (2015), Arifin (2015), Mangkunegara (2015) Winarno (2015) Rantesalu (2016), Fadillah (2017) mendapatkan hasil bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Namun dari variabel e-kinerja dan kompetensi yang mempengaruhi kinerja, masih terdapat kesenjangan hasil dari peneliti terdahulu yaitu menurut penelitian yang dilakukan Ahmad dan Marwan, (2015) serta Sari dan Ismail (2015), Saleh (2016) yang menyatakan penerapan e-kinerja terhadap kinerja pegawai dan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Adanya *research gap*, menekankan dalam penelitian ini untuk menambahkan variabel *intervening* yaitu motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2010) motivasi didefinisikan yaitu suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan pegawai dan tujuan organisasi dapat tercapai sekaligus. Hasil penelitian Rahman (2014), Sari dan Ismail (2015) juga mempertegas bahwa dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dapat mempengaruhi secara signifikan kinerja dari pegawai. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka menurut penulis kinerja masih menarik untuk diteliti kembali. Studi ini dilakukan pada PNS di Kantor Kelurahan yang berada pada lingkungan Kecamatan Semarang Timur.

Kinerja PNS I Kantor Kelurahan yang belum optimal tercermin dari penilaian prestasi kerja pegawai pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Penilaian Prestasi Kerja PNS Kecamatan Semarang Timur

No	Nilai Kerja	Prestasi	Prosentase Penilaian Prestasi Kerja	
			Jumlah Pegawai	%
1	86 ke atas		17	19,31
2	76-85		71	80,69
3	61-75		0	
4	51-60		0	
5	50 ke bawah		0	
Jumlah			88	100%

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 17 pegawai dengan penilaian prestasi kerja 86 ke atas, sedangkan 71 pegawai sisanya berada pada kisaran 76-85. Hasil ini mengindikasikan kinerja pegawai yang belum optimal sehingga perlu adanya pembenahan dari setiap bidangnya.

Seiring diberlakukannya Undang-Undang no. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengenai penilaian kinerja PNS yang bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier, maka Pemerintah Kota Semarang pada saat ini sedang gencar gencarnya memotivasi pegawainya untuk selalu meningkatkan kinerjanya, baik itu dengan menerapkan sistem aplikasi e-kinerja ataupun kompetensi pegawai yang pelaksanaannya dimulai pada awal tahun 2017. Sistem penilaian e-kinerja merupakan aplikasi elektronik berupa website yang digunakan untuk penilaian kinerja dari Aparatur Sipil Negara di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan penilaian kinerja melalui penerapan sistem penilaian e-kinerja secara terintegrasi dengan kompetensi pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur merupakan fenomena yang perlu dicermati perkembangannya. Berdasarkan data yang ada, dapat diketahui bahwa nilai prestasi kerja pegawai dari 88 pegawai yang ada di Kecamatan Semarang Timur sebelum penerapan sistem penilaian e-kinerja dengan angka nilai 86 ke atas tercatat 17 pegawai (19,31 %) dan sesudah penerapan sistem penilaian e-kinerja tercatat 88 pegawai (100%), sehingga hal ini menunjukkan adanya peningkatan nilai prestasi kerja terhadap pegawai di Kecamatan Semarang Timur. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem penilaian e-Kinerja dan motivasi terhadap motivasi pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur, menganalisis pengaruh penerapan system penilaian e-kinerja, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur dan menganalisis pengaruh motivasi dalam memediasi antara kompetensi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kecamatan Semarang Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai. Menurut Mangkunegara (2011), berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi instansi (organisasi) untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang tidak stabil. Sutrisno (2012) mengatakan, kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Bangun (2012) mengatakan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai pegawai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan menurut Silalahi (2013), kinerja adalah tingkat pencapaian kerja individu (pegawai) setelah berusaha atau bekerja keras atau hasil akhir dari suatu aktivitas.

Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik (Pasolong, 2010). Maka dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan serta dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta bagi institusinya maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan selama ini. Seorang pimpinan bertugas untuk membangun tim kerja yang secara efisien dan secara efektif mencapai tujuan, sasaran-sasaran, dan target organisasional. Sementara menjalankan strategi agar tujuan dan sasaran tercapai serta bekerja sesuai arahan, itu menjadi tugas seorang pegawai (Silalahi, 2013).

Untuk memudahkan penilaian kinerja pegawai, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas (Bangun, 2012). Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu :

1. Kuantitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan perorang per satu jam kerja. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
2. Kualitas pekerjaan. Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Melakukan pekerjaan sesuai dengan operation manual.
3. Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan. Memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.
4. Kehadiran suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Datang tepat waktu. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
5. Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu pegawai saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya. Membantu atasan dengan memberikan saran untuk peningkatan produktivitas perusahaan. Menghargai rekan kerja satu sama lain. Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.

Mangkunegara (2011) juga mengatakan bahwa dimensi dan indicator kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Tanggung Jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
4. Kerjasama adalah pegawai mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau instansi.
5. Inisiatif adalah pegawai mempunyai kemampuan dalam mengerjakan tugas dan mempunyai inisiatif.

Motivasi

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu (Rivai, 2011). Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan. Menurut Hasibuan (2010) motivasi

didefinisikan yaitu suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan pegawai dan tujuan organisasi dapat tercapai sekaligus.

Motivasi memiliki dua jenis menurut Hasibuan (2010), yaitu motivasi positif dan motivasi negatif :

1. Motivasi positif (insentif positif)

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negatif (insentif negatif)

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan menandatangani hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka tetap dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

E- Kinerja

E-Kinerja adalah salah satu aplikasi berbasis web untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan beban kerja unit atau satuan kerja organisasi sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja (Putri, 2014). Pengukuran kinerja pegawai sebelumnya dilakukan dengan menggunakan DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), seiring dengan perkembangan zaman, penilaian prestasi kerja PNS dengan DP3 sudah tidak relevan lagi. Pemerintah menemukan solusi dari permasalahan itu dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2014. Penilaian pegawai saat ini sudah berubah dari yang sebelumnya menggunakan DP3 menjadi SKP. E-kinerja merupakan contoh penerapan dari teori-teori akuntansi sumber daya manusia yang terangkum dalam sebuah aplikasi berbasis web. E-kinerja dapat mengukur, mengidentifikasi, menyampaikan, memberikan penilaian, serta penghargaan berupa tambahan penghasilan.

Kesuksesan sebuah sistem merefleksikan kepuasan pengguna sistem, untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem, diperlukan sebuah model. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana (Negara, 2017). Ermawati (2012) menyatakan kemampuan teknik personal sebagai tingkat pemahaman pemakai terhadap teknologi, tugas dan keputusan yang harus diambil, dan lingkungan sosial politik. Kemampuan yang dimiliki setiap pengguna berbeda dengan yang lainnya, baik dari segi kemampuan menggunakan komputer, internet, maupun mengoperasikan e-kinerja karena itu pengguna mengharapkan sistem yang digunakan mampu melayani kebutuhan sesuai dengan kemampuan mereka sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Untuk mampu menggunakan sistem e-kinerja seluruh pegawai diberikan sebuah pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut. Pengguna akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa pelatihan yang mereka ikuti dapat membantu mereka menggunakan sistem tersebut.

Kompetensi

Kompetensi merupakan seperangkat tindakan inteligen penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam bidang pekerjaan tertentu (Wibowo dan Hamrin 2012). Menurut penelitian Sutrisno, (2010) menyatakan bahwa secara etimologi, Kompetensi diartikan sebagai

dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai ketrampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Kompetensi akan semakin penting bagi pimpinan maupun pegawai dalam menghadapi tantangan-tantangan baru di tempat kerja di masa depan yang semakin kompetitif (Mangkunegara, 2010). Hubungan antara kompetensi karyawan dengan kinerja adalah sangat erat dan penting sekali, relevansinya ada dan kuat akurat, bahkan mereka apabila ingin meningkatkan kinerjanya seharusnya mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya (Makawi, 2015)

Rivai (2011) mendefinisikan bahwa kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Sedangkan menurut Moehariono (2014) kompetensi adalah suatu karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja. Kompetensi dasar seseorang individu terdiri atas lima (5) hal, diantaranya :

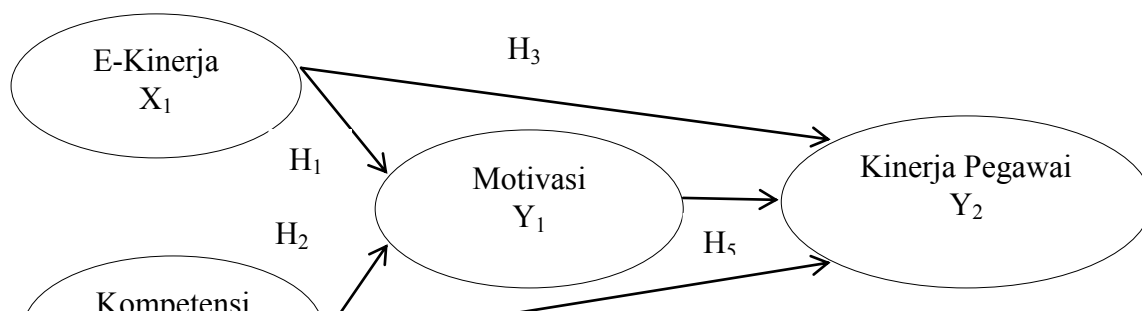
1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakagorang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu.
2. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan.
3. Konsep Diri (*self-concept*), adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai tersebut dapat diukur melalui tes untuk mengetahui nilai yang dimiliki.
4. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu atau pada arena tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan dasar pemikiran yang dibuat berdasarkan dari beberapa konsep serta hubungan dari beberapa konsep tersebut. Salah satu faktor penting dalam menciptakan instansi yang unggul yaitu sumber daya manusia yang potensial dan produktif. Instansi yang memiliki SDM yang handal akan dapat menciptakan kompetensi dan motivasi yang tinggi sehingga dapat yang akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai tersebut.

Menurut peneliti terdahulu seperti penelitian yang dilakukan Putri (2014), Makawi (2015), Daly (2015), Sari dan Ismail (2015), Arifin (2015), Rahman (2014), Mangkunegara (2015), Ahmad dan Marwan, (2015), Winarno (2015), Rantesalu (2016), Saleh (2016) dan Fadillah (2017) banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu E-kinerja, penghargaan, kompetensi, disiplin, kompensasi, motivasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini mengadopsi variabel penerapan e-kinerja, kompetensi sebagai variabel bebas dan motivasi sebagai variabel intervening dengan alasan ketiga variabel tersebut terdapat perbedaan hasil dari peneliti terdahulu.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini berfokus meneliti tentang penerapan E-kinerja dan kompetensi terhadap motivasi serta implikasinya pada kinerja pegawai. Berikut model kerangka konseptual pada gambar 1 :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

METODE PENELITIAN

Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Semarang Timur dimana Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Semarang dengan jumlah pegawai Aparatur Sipil Negara sebanyak 88 pegawai. Teknik penentuan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sensus, sehingga seluruh pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kantor Kecamatan Semarang Timur sebanyak 88 orang dijadikan sebagai responden.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel dipaparkan pada tabel 2 sebagai berikut ini:

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Indikator
Kinerja pegawai	Menurut Mangkunegara (2011), berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Tanggung jawab Makawi (2015)
Motivasi	Menurut Hasibuan (2010) motivasi didefinisikan yaitu suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan pegawai dan tujuan organisasi dapat tercapai sekaligus.	1. Prestise 2. Kesempatan bertindak mandiri 3. Peluang yang sama untuk berprestasi (Putri, 2014)
E-kinerja	E-Kinerja adalah salah satu aplikasi berbasis web untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan beban kerja unit atau satuan kerja organisasi sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja. (Putri, 2014)	1. SKP secara elektronik 2. Pencatatan Target dan Realisasi Kerja secara elektronik. 3. Integritas presensi, kuantitas, dan kualitas kerja.

(Putri, 2014)

Kompetensi	Rivai (2011) mendefinisikan bahwa kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap. 2. Pengetahuan tentang prosedur pelayanan 3. Ketrampilan tentang teknis pelayanan <p>Makawi (2015)</p>
------------	--	--

Analisa Data

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh e-kinerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai ataupun melalui motivasi sebagai variabel intervening Ghazali (2013). Adapun persamaan model regresi berganda dengan dua persamaan adalah:

$$Y_1 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y_2 = a + b_3 X_1 + b_4 X_2 + b_5 Y_1 + e$$

Keterangan :

- Y_2 : kinerja pegawai
- Y_1 : motivasi
- X_1 : e-kinerja
- X_2 : kompetensi
- b_1 - b_2 : koefisien regresi
- E : *Error* (koefisien pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Pada penelitian ini responden laki-laki sebanyak 53 orang (60,2%) sedangkan responden perempuan sebanyak 35 orang (39,8%). Usia responden terbanyak pada kisaran 53-57 sejumlah 30 responden (34,1%). Responden yang memiliki masa kerja terlama pada masa kerja dari 27-32 sebanyak 31 orang (35,2%), berikutnya pada masa kerja 33-38 Tahun sebanyak 25 orang (28,4%). Pengelompokan pendidikan responden paling banyak pada pendidikan S1 atau DIV berjumlah 43 orang (48,9%).

Analisis Data

Setelah melakukan uji reliabilitas, validitas dan asumsi klasik, maka diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Persamaan regresi tahap satu bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh dari penerapan e-kinerja dan kompetensi terhadap motivasi.

Tabel 3. Persamaan Regresi Linier Berganda 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.963	1.236		3.206	.002		
E-Kinerja	.417	.101	.394	4.136	.000	.916	1.092
Kompetensi	.248	.086	.275	2.883	.005	.916	1.092

a. Dependent Variable: Motivasi

Pada persamaan regresi tahap dua bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh dari variabel penerapan e-kinerja, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Persamaan Regresi Linier Berganda 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.124	1.289		.872	.385		
E-Kinerja	.257	.109	.221	2.364	.020	.762	1.312
Kompetensi	.178	.089	.180	2.007	.048	.834	1.199
Motivasi	.471	.107	.429	4.414	.000	.707	1.415

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan e-kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi. Artinya semakin baik penerapan SKP secara elektronik, pencatatan target dan realisasi kerja secara elektronik dan integritas prensensi, kuantitas, dan kualitas kerja, maka semakin meningkat motivasi pegawai dalam mengoptimalkan prestise yang diberikan, berusaha bertindak secara mandiri dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi pada kantor Kecamatan Semarang Timur. Deskripsi variabel penelitian menjelaskan bahwa masing-masing pegawai dapat menjalankan SKP secara elektronik di Kantor Kecamatan Semarang Timur dengan baik dengan integritas yang tinggi dalam prensensi kuantitas dan kualitas kerja yang diterapkan dalam sistem elektronik serta mampu melakukan pencatatan target dan realisasi kerja secara elektronik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, dengan penerapan e-kinerja yang lebih baik maka setiap pegawai akan termotivasi dari prestise yang diberikan pimpinan, selain itu dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai untuk bertindak secara mandiri dan memaksimalkan peluang yang ada untuk berprestasi.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi. Artinya semakin baik sikap dalam pelayanan, semakin tinggi pengetahuan tentang prosedur pelayanan dan ketrampilan tentang teknis pelayanan, maka semakin meningkat motivasi pegawai dalam mengoptimalkan prestise yang diberikan, berusaha bertindak secara mandiri dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi pada kantor Kecamatan Semarang Timur. Deskripsi variabel penelitian menjelaskan bahwa setiap pegawai telah memiliki pengetahuan tentang prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur, setiap pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi pastinya memiliki sikap yang ramah dalam melayani masyarakat ataupun ramah terhadap sesama rekan kerja, dan masing-masing pegawai memiliki pengetahuan tentang teknis pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan e-kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik penerapan SKP secara elektronik, pencatatan target dan realisasi kerja secara elektronik dan integritas presensi, kuantitas, dan kualitas kerja, maka semakin meningkat kinerja pegawai dalam bertanggungjawab menghasilkan kuantitas dan kualitas kerja pada kantor Kecamatan Semarang Timur. Deskripsi variabel penelitian menjelaskan bahwa masing-masing pegawai dapat menjalankan SKP secara elektronik di Kantor Kecamatan Semarang Timur dengan baik dengan integritas yang tinggi dalam presensi kuantitas dan kualitas kerja yang diterapkan dalam sistem elektronik serta mampu melakukan pencatatan target dan realisasi kerja secara elektronik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, maka setiap pegawai akan termotivasi dari rekan kerjanya yang sudah bisa dahulu untuk menerapkan penggunaan e-kinerja dengan lebih baik. Dengan penerapan e-kinerja yang lebih baik dari pegawai, maka setiap pegawai akan bertanggung jawab penuh dengan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, setiap pegawai juga akan meningkatkan kualitas kerjanya dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta bekerja keras untuk dapat mencapai kuantitas kerja di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik sikap dalam pelayanan, semakin tinggi pengetahuan tentang prosedur pelayanan dan ketrampilan tentang teknis pelayanan, maka semakin meningkat kinerja pegawai dalam bertanggungjawab menghasilkan kuantitas dan kualitas kerja pada kantor Kecamatan Semarang Timur. Deskripsi variabel penelitian menjelaskan bahwa setiap pegawai telah memiliki pengetahuan tentang prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur, setiap pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi pastinya memiliki sikap yang ramah dalam melayani masyarakat ataupun ramah terhadap sesama rekan kerja, dan masing-masing pegawai memiliki pengetahuan tentang teknis pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur. Dengan adanya peningkatan kompetensi, maka setiap pegawai akan bertanggung jawab penuh dengan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, setiap pegawai juga akan meningkatkan kualitas kerjanya dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta bekerja keras untuk dapat mencapai kuantitas kerja di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kemampuan pegawai dalam mengoptimalkan prestise yang diberikan pimpinan, berusaha bertindak secara mandiri dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi, maka semakin meningkat kinerja pegawai dalam bertanggungjawab menghasilkan kuantitas dan kualitas kerja pada kantor Kecamatan Semarang Timur. Deskripsi variabel penelitian menjelaskan bahwa dengan adanya prestise yang diberikan pimpinan dapat meningkatkan semangat kerja dari pegawai, selain itu dengan adanya kepercayaan pimpinan terhadap pegawai untuk bertindak secara mandiri dapat merangsang pegawai untuk mencapai kuantitas dan kualitas kerja, serta adanya peluang yang sama untuk berprestasi, maka setiap pegawai akan bertanggung jawab penuh dengan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, setiap pegawai juga akan meningkatkan kualitas kerjanya dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta bekerja keras untuk dapat mencapai kuantitas kerja di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa motivasi tidak dapat memediasi pengaruh dari penerapan e-kinerja terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kemampuan pegawai dalam mengoptimalkan prestise yang diberikan pimpinan, berusaha bertindak secara mandiri dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi, tidak berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam menerapkan e-kinerja terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan dalam melakukan penerapan e-kinerja para pegawai tidak

mebutuhkan motivasi dari pimpinan, e-kinerja merupakan kewajiban dari pemerintah pusat untuk diterapkan setiap pegawai negeri sipil bukan dari pimpinan langsung.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa motivasi tidak dapat memediasi pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kemampuan pegawai dalam mengoptimalkan prestise yang diberikan pimpinan, berusaha bertindak secara mandiri dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi, tidak berpengaruh terhadap kompetensi pegawai terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan pegawai sudah merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya dorongan semangat dari pimpinan, karena masa kerja pegawai dirasa cukup lama sehingga memunculkan pengalaman yang cukup luas dalam menjalankan atau menyelesaikan suatu pekerjaan ditambah pendidikan yang tinggi sebagai dasar memahami tugas pokok dan fungsinya.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian analisa dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel penerapan e-kinerja yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai tanpa melalui motivasi sebagai variabel intervening. Selain itu kompetensi juga secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai tanpa melalui motivasi sebagai variabel intervening. Hal ini dapat diartikan bahwa tingginya kompetensi dari pegawai, maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai tanpa perlu adanya motivasi dari camat. Hal ini dikarenakan pengalaman kerja dan pendidikan yang tinggi membuat pegawai dapat memahami TUPOKSI dengan jelas dan bertanggung jawab penuh dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil uji kelayakan model juga menjelaskan bahwa variabel penerapan e-kinerja, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama dapat digunakan sebagai model dalam memprediksi kinerja pegawai atau dengan kata lain variabel penelitian ini layak dijadikan sebagai model penelitian.

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian diantaranya yaitu variabel motivasi yang dijadikan sebagai variabel intervening ternyata menunjukkan hasil bahwa motivasi tidak dapat memediasi pengaruh dari variabel penerapan e-kinerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai, oleh karena itu penelitian mendatang dapat mengganti variabel motivasi dengan variabel lain yang sekiranya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi untuk dijadikan variabel intervening. Selain itu objek penelitian yang terlalu berfokus pada kecamatan Semarang Timur membuat jumlah pegawai yang dijadikan sampel penelitian terlalu sedikit, belum lagi bila beberapa pegawai mengikuti diklat atau cuti, dapat menyulitkan peneliti dalam melakukan pendistribusian kuesioner, sehingga peneliti selanjutnya juga dapat merambah ke objek perusahaan lain diluar pemerintahan daerah, misalnya perusahaan manufaktur.

Bagi Kecamatan Semarang Timur, diharapkan dapat memberikan fasilitas pendukung dalam penerapan e-kinerja yang utama seperti laptop. Kemampuan pegawai dalam menerapkan sistem e-kinerja sudah baik apalagi didukung kompetensi yang tinggi, namun setiap pegawai dalam menyusun pekerjaan kantor masih menggunakan leptop pribadi. Dengan adanya fasilitas pendukung tersebut kinerja pegawai dapat semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mauledy dan Marwan. 2015. Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pada Pegawai Kantor Camat Di Kota Sungai Penuh. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, No. 11, Maret : 132-198.
- Arifin. 2015. M. The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*; Vol. 8, No. 1; 2015. ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039
- Bangun, Wilson. 2012. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta: Erlangga.
- Daly, Hamlan. 2015. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*. ISSN: 2302-2019. Hlm 84-94, Volume 3, Nomor 1, Januari.
- Effendi Sofian. 2010. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Fadillah, Rozi, Sulastini dan Noor Hidayati. 2017. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Januari-Juni, Vol. 6, No. 1, ISSN 2541-178X.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Makawi, Umar, Normajatun dan Abdul Haliq. 2015. Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Banjarmasin. *Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora*, ISSN: 2476-9576. Volume 1, Nomor 1, Oktober.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung, Cetakan Kelima.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu dan Waris, Abdul. 2015. Effect of training, competence and discipline on employee performance in company (case study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211 (2015) 1240 – 1251
- Meutia, Ika Sari dan Tubagus Ismail. 2016. Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Dengan Motivasi Sebagai Intervening Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Manajemen*, Volume XX, No. 03, Oktober : 353-369.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Edisi Revisi, Jakarta : Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2010. *Tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Penilaian prestasi kerja PNS*.
- PP Nomor 46 Tahun 2011. *Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai*.
- Priansa, Donni Junni. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Penerbit Bandung: Alfabeta.
- Putri, Komara Eka, Muhammad Arfan dan Hasan Basri. 2014. Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Aparatur Pengelolaan Keuangan Di Lingkungan Pemerintahan Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. ISSN 2302-0164, pp. 1-10. Volume 3, No. 4, November.

- Rahman, Dandy, Sri Wahyu Lely dan Chairul Soleh. 2014. Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Pabrik PT. JEMBER INDONESIA). *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.
- Rantesalu, Agustina. 2016. The Effect of Competence, Motivation and Organizational Culture on Employee Performance: the Mediating Role of Organizational Commitmen. *Journal of Research in Business and Management*. Volume 4 ~ Issue 9 (2016) pp: 08-14 ISSN(Online) : 2347-3002
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Saleh, Abbas. 2016. Factors Affecting TheJob Satisfaction And Performance Of Nurses *Scientific & Technology Research*. Volume 5, Issue 10, October 2016 Issn 2277-8616
- Silalahi, Freddy. 2013. Pengaruh Persepsi Guru tentang Supervisi Akademik, Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru SMK Kecamatan Medan Sunggal. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*. Vol.5, No.1, April.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Sutrisno. 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi* (8th ed.).Yogyakarta: Ekonisia.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014. *Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Alex. 2015. The Effecs of Competence and Motivation on Employee Performance at PT Pos Indonesia Bandung Cilaki Head Office. *Int'l Conference on Business, Marketing & Information System Management (BMISM'15)* Nov. 25-26, 2015 Paris (France)

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENERANGAN JALAN DAN PENGELOLAAN REKLAME KOTA SEMARANG

Agus Joko Triyono¹ dan Agus Prayitno^{2*}

^{1,2} Magister Manajemen, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Jalan Imam Bonjol No. 207 Semarang 50131, Indonesia

*Corresponding Author: agus.prayitno@dsn.dinus.ac.id

Diterima: April 2017; Direvisi: Juli 2017; Dipublikasikan: September 2017

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of role conflict and role ambiguity on work stress and its impact on the performance of employees of the Street Lighting and Advertising Management Agency (PJPR) Semarang. Respondents of this study were all PJPR Semarang employees, amounting to 111 people. Data analysis techniques used structural equation models. The results of this study conclude that: role conflict and role ambiguity have a positive effect on work stress. Role conflict has a higher influence than the influence of role ambiguity. This study also concluded that role conflict, role ambiguity and work stress negatively affected employee performance. The biggest role ambiguity in reducing employee performance. Role conflict has a greater indirect effect, while role ambiguity has a greater direct influence. So that both role conflict and role ambiguity need to be considered in a balanced manner.

Keywords : Role Conflict; Role Ambiguity; Work Stress; Employee Performance

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Badan Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame (PJPR) Semarang. Responden penelitian ini adalah seluruh pegawai PJPR Semarang yang berjumlah 111 orang. Teknik analisis data menggunakan model persamaan struktural. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Konflik peran memiliki pengaruh lebih tinggi dibanding pengaruh ambiguitas peran. Penelitian ini juga menyimpulkan konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Ambiguitas peran paling besar dalam menurunkan kinerja karyawan. Konflik peran memiliki pengaruh tidak langsung lebih besar, sedangkan ambiguitas peran memiliki pengaruh langsung lebih besar. Sehingga baik konflik peran maupun ambiguitas peran perlu diperhatikan secara berimbang.

Kata kunci : Konflik Peran; Ambiguitas Peran; Stres Kerja; Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, dan dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Sinambela, 2012). Tingkat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya akan memberi sumbangan terhadap kinerja organisasi, baik pegawai pada organisasi swasta maupun pegawai pada organisasi publik atau pegawai negeri sipil (PNS). Kinerja yang ditunjukkan oleh PNS di suatu daerah merupakan salah satu bentuk cerminan kinerja suatu organisasi pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah harus dapat mengukur dan mengevaluasi kinerja para PNS di organisasi atau lingkungan kerjanya. Para pegawai dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Beban kerja yang banyak menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stres bagi pegawai sehingga berdampak pada penurunan kinerja pegawai (Kirkcaldy et. al., 2000). Mangkunegara (2012), mengemukakan bahwa stres kerja adalah tekanan yang dirasakan pegawai dalam menghadapi pekerjaan.

Berbagai faktor stres kerja telah menjadi kajian para peneliti, yaitu konflik peran (Usman A., et al. 2011; Safaria et al. 2011); Quarat-ul-ain, dkk. 2012; Celik. 2013), Ambiguitas peran (Nurqamar dkk. 2014). Ditinjau dari kesimpulan penelitian juga terdapat kontradiksi hasil penelitian. Usman A., et al.(2011) konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh Celik(2013). Safaria et al. (2011) dan Rosita (2013) menyimpulkan konflik peran dan ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Nurqamar(2014) Konflik peran berpengaruh pada stres kerja sedangkan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Berdasarkan perbedaan-perbedaan hasil penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah:1) bagaimana pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja ? 2) bagaimana konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja pegawai?

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Sinambela (2012), kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian atau tugas tertentu yang dibebankan. Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu, psikologis, dan faktor Organisasi. Sutrisno (2011 : 172), mengemukakan empat aspek dari kinerja, yaitu : kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, ketepatan waktu menyelesaikan dan kerja sama. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah stres kerja (Saina, 2013; Quarat-ul-ain et al., 2013), konflik peran (Safaria dkk. 2011), ambiguitas peran (Safaria dkk., 2011; Celik, 2013).

Stress Kerja

Handoko (2010), stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Menurut Rivai & Sagala (2009), stress adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang. Gejala stress ditempat kerja menurut Rivai & Mulyadi (2011), yaitu: kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energy menjadi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan jelek, kreativitas dan inovasi kurang. tidak produktif.

Konflik Peran

Robbins dan Timothy (2008), suatu kondisi saling memiliki persepsi bahwa pihak lain akan atau telah mempengaruhi secara negatif. Menurut Luthans (2011), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Kreitner & Kinicki (2014) mengatakan bahwa konflik peran adalah para pegawai memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich, 2007). Menurut Munandar (2008), indikasi konflik peran timbul jika pegawai mengalami (1) pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, (2) tugas yang harus dilakukan merasa

bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, (3) tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya, dan 4) pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Ambiguitas Peran

Menurut Kreitner & Kinicki (2014), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan akan muncul ambiguitas peran (Cahyono, 2008). Ketika tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Mulyadi, 2011). Nimran (2004: 100), seseorang mengalami ambiguitas peran memiliki ciri ciri (1) tujuan peran tidak jelas, (2) tidak jelas kepada siapa harus bertanggung jawab. (3) tidak memiliki wewenang yang cukup untuk melaksanakan tanggung jawab, (4) tidak mengerti sepenuhnya apa yang diharapkan. (5) tidak memahami peranan pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Konflik Peran Dan Stres Kerja

Penelitian yang dilakukan Usman, dkk(2011) membuktikan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Jika pegawai merasa terdapat pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, tugas yang dilakukan bukan pekerjaannya, bertentangan dengan tuntutan atasan dan rekan kerjanya, dan bertentangan dengan nilai-nilai yang diyakini maka akan stres membuat seorang pegawai. Sejalan dengan hasil penelitian Quarat-ul-ain, dkk (2012) dan Nurqamar, dkk (2014) yang menyimpulkan konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Semakin besar konflik peran seorang pegawai akan menjadi mudah stres.

H₁: Konflik peran berpengaruh positif terhadap Stres kerja

Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja

Usman dkk (2011) membuktikan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Quarat-ul-ain, dkk (2012) juga menyimpulkan bahwa ambiguitas peran yang meningkat mengakibatkan pegawai semakin stres. Jika pegawai dituntut bekerja secara baik, tetapi tidak diikuti dengan kejelasan peran, kejelasan pertanggungjawaban, kewewenangan yang cukup, dan pemahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi maka pegawai memiliki kecenderungan menjadi stres.

H₂: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap Stres kerja.

Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai

Celik (2013) menemukan bukti bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Meningkatnya konflik peran yang dialami oleh seorang pegawai berakibat negatif terhadap kinerjanya karena akan lebih mencurahkan energinya untuk mengatasi konflik peran tersebut daripada menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan baik. Sejalan dengan penelitian Penelitian Saina (2013), dan Patria (2016) yang menyimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja.

H₃: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai.

Ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pegawai (Nurqamar, dkk., 2014; Celik, 2013) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Ketika pegawai mengalami ambiguitas peran, akan tidak mengetahui secara jelas bagaimana melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka

pegawai akan bekerja tidak efisien dan tidak terarah, sehingga kualitas dan kuantitas pekerjaannya menurun, serta cenderung tidak menyelesaikan tepat waktu.

H₄: Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai.

Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai (Saina, 2013 dan Nurqamar, dkk., 2014). Menurut Rivai, H.V. & Sagala, E.J. (2009), suatu kondisi ketegangan menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Pegawai yang stres memiliki emosi tidak stabil, proses berpikir yang tidak jernih dan kesehatan terganggu. Dampaknya adalah kinerja pegawai menurun.

H₅: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 111 pegawai tetap di Dinas PJPR Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang meliputi persepsi pegawai tentang konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja masing-masing diukur dengan 5 indikator dan kinerja pegawai diukur dengan 4 indikator. Daftar keseluruhan indikator seperti yang tercantum pada tabel 1. Skala yang digunakan adalah skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 7 (sangat setuju), dengan tiga kategori yaitu 1-3 rendah, 3-5 sedang dan 5-7 tinggi. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model*.

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Konflik Peran	Konflik peran adalah pertentangan atau perbedaan sudut pandang, gagasan dan pendapat yang dirasakan pegawai tentang tugas, tanggungjawab, wewenang, rekan kerja, nilai-nilai pribadi, dan keyakinan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidaksesuaian tugas dengan tanggungjawab 2. Pertentangan dengan atasan 3. Ketidaksesuaian tanggungjawab dengan wewenang 4. Pertentangan dengan rekan kerja. 5. Ketidaksesuaian tugas dengan prinsip individu.
Ambiguitas Peran	Ambiguitas peran sebagai keadaan kurangnya informasi yang jelas mengenai tanggungjawab dan harapan dari suatu jabatan, yang dibutuhkan bagi pemegang peran untuk dapat berkinerja dengan memadai sesuai peran yang dipegangnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidakjelasan tujuan peran. 2. Ketidakjelasan pertanggungjawaban 3. Ketidakcukupan wewenang dengan tugas yang diberikan 4. Ketidakpahaman apa yang diharapkan 5. Ketidakpahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan
Stres Kerja	Stres kerja merupakan kondisi psikis dan fisik pegawai yang meliputi semangat kerja menurun, komunikasi tidak lancar, sering keliru dalam mngambil keputusan, tidak kreatif dan penurunan kesehatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya semangat kerja 2. Ketidklancaran komunikasi 3. Kesalahan mengambil keputusan 4. Hilangnya kreativitas dan inovasi 5. Penurunan kesehatan

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja Pegawai	Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang mencakup ketelitian, penyelesaian pekerjaan, ketepatan waktu dan kemampuan kerjasama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu dalam bekerja 2. Ketelitian 3. Target 4. Kerja sama

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Penilaian Responden

Berdasarkan pada tabel 2, rata-rata total penilaian responden terhadap konflik peran menunjukkan bahwa terdapat konflik peran yang cukup tinggi (5,79). Konflik yang berkaitan dengan ketidaksesuaian tanggungjawab dengan wewenang dinilai paling menunjukkan kondisi di dinas PJPR. Sedangkan pertentangan dengan atasan maupun rekan kerja dinilai relatif lebih rendah.

Responden menilai ambiguitas peran yang terjadi di dinas PJPR tinggi namun lebih rendah dibanding konflik peran. Ketidackukupan wewenang dalam melaksanakan tugas yang diberikan menjadi indikator paling tinggi. Sedangkan ketidakjelasan tujuan peran dinilai paling rendah terjadi.

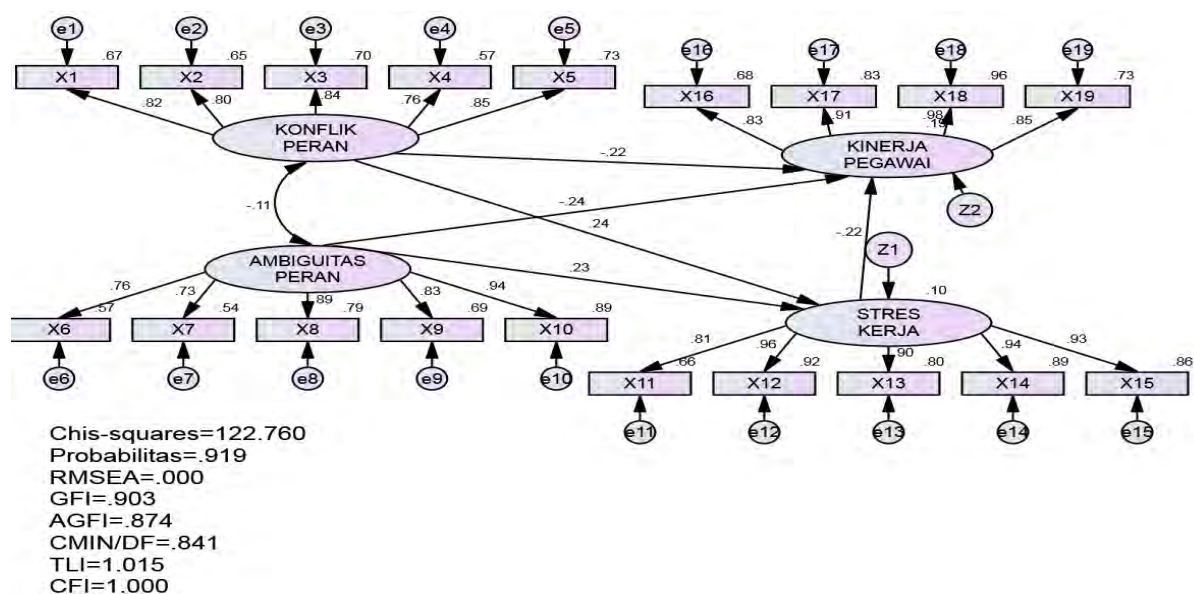
Ditinjau dari rata-rata nilai stres, para pegawai Dinas PJPR indikasi stres sangat tinggi. Stres kerja yang paling banyak terjadi adalah penurunan kreativitas dan inovasi serta penurunan kesehatan, sedangkan ketidaklancaran komunikasi dinilai paling rendah. Sedangkan variabel kinerja dinilai mendekati sedang yaitu 5,21. Kondisi ini menunjukkan kinerja para pegawai dinas PJPR cukup rendah. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan ketelitian menjadi indikator yang dinilai paling rendah.

Tabel 2. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian dan Loading

Variabel	Indikator	Rata-rata	Rata-rata total	Loading
Konflik peran	X1 : Ketidaksesuaian tugas dengan tanggungjawab	6,04	5,79	0,82
	X2: Pertentangan dengan atasan	5,12		0,80
	X3: Ketidaksesuaian tanggungjawab dengan wewenang	6,58		0,84
	X4: Pertentangan dengan rekan kerja	5,24		0,76
	X5: Ketidaksesuaian tugas dengan prinsip individu	6,04		0,85
Ambiguitas peran	X6 : Ketidakjelasan tujuan peran	5,64	5,62	0,76
	X7: Ketidakjelasan pertanggungjawaban	5,70		0,73
	X8: Ketidackukupan wewenang dengan tugas yang diberikan	5,93		0,89
	X9: Ketidakpahaman apa yang diharapkan	5,91		0,83
	X10: Ketidakpahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan	4,91		0,94

Stres kerja	X11: Kurangnya semangat kerja	6,35	6,31	0,81
	X12: Ketidاكلancaran komunikasi	6,05		0,96
	X13: Kesalahan mengambil keputusan	6,29		0,90
	X14: Hilangnya kreativitas dan inovasi	6,40		0,94
	X15: Penurunan kesehatan	6,37		0,93
Kinerja	X16: Ketepatan waktu dalam bekerja	5,14	5,21	0,83
	X17: Ketelitian	5,14		0,91
	X18: Target	6,11		0,98
	X19: Kerjasama	5,45		0,85

Model Hubungan Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja Dan Kinerja



Gambar 1. Model Hubungan Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja dan Kinerja

Tabel 3. Hasil Pengujian Kelayakan Model

No	Kriteria	Hasil Model Ini	Model Fit	Estimasi Model
1	Chi Square	122,760	Diharapkan Kecil	Lebih kecil dari nilai DF sebesar 146
2	Probability	0,919	≥ 0,05	Baik
3	AGFI	0,874	≥ 0,9	Marginal
4	GFI	0,903	≥ 0,9	Baik
5	TLI	1,015	≥ 0,95	Baik
6	RMSEA	0,000	≤ 0,08	Baik
7	CMIN/DF	0,841	≤ 2,00	Baik
8	CFI	1,000	≥ 0,95	Baik

Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 4., menunjukkan bahwa nilai probabilitas(p) seluruhnya lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 terbukti. Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Konflik peran, Ambiguitas peran dan Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Var. Dependen	Var. Independen	Estimate	S.E.	C.R.	P	Hasil
Stres_kerja	<--- Konflik_peran	.236	.132	2.380	.017	Terbukti
Stres_kerja	<--- Ambiguitas_peran	.231	.123	2.385	.017	Terbukti
Kinerja_pegawai	<--- Stres_kerja	-.224	.104	-2.334	.020	Terbukti
Kinerja_pegawai	<--- Ambiguitas_peran	-.240	.132	-2.510	.012	Terbukti
Kinerja_pegawai	<--- Konflik_peran	-.225	.142	-2.285	.022	Terbukti

PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai *estimate* pada tabel 4, konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja lebih besar daripada pengaruh ambiguitas peran, namun variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif paling besar terhadap kinerja. Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa baik konflik peran maupun ambiguitas peran memiliki peranan yang sama sama beresiko yang dapat menurunkan kinerja pegawai.

Konflik peran memiliki pengaruh negatif secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai sedangkan ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif secara langsung lebih besar. Indikator konflik peran yang memiliki loading paling tinggi adalah ketidaksesuaian tugas dengan prinsip individu. Menunjukkan bahwa konflik peran yang sering terjadi pada dinas PJPR adalah ketidaksesuaian tugas dengan prinsip individu disusul dengan ketidaksesuaian tanggungjawab dengan wewenang, serta ketidaksesuaian tugas dengan tanggungjawab. Sehingga untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan cara mengevaluasi dan menyusun deskripsi pekerjaan secara jelas sehingga ketidaksesuaian tugas dengan tanggungjawab, maupun ketidaksesuaian tanggungjawab dan wewenang dapat di hilangkan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Usman, dkk (2011), Quarat-ul-ain, dkk (2012) dan Nurqamar, dkk (2014) yang menyimpulkan konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Jika pegawai menilai bahwa tujuan peran tidak jelas, pertanggungjawaban tidak jelas, wewenang yang diberikan tidak mencukupi, harapan yang sulit dipahami dan diperparah dengan lemahnya pemahaman peran pekerjaan yang dilakukan memicu pegawai menjadi stres. Berdasarkan penilaian responden indikator ketidakcukupan wewenang merupakan indikator yang paling dirasakan para pegawai. Sedangkan ketidakpahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan tidak dinilai tinggi namun ditinjau dari nilai *loading* memiliki kontribusi paling besar pada terjadinya ambiguitas peran. Dinas PJPR perlu meninjau kembali wewenang setiap pegawai yang mampu mendukung penyelesaian tugas yang dibebankan. Sejalan dengan Usman dkk (2011) dan Quarat-ul-ain, dkk (2012) juga menyimpulkan bahwa ambiguitas peran yang meningkat mengakibatkan pegawai semakin stres.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Meningkatnya stres kerja yang ditandai menurunnya semangat kerja, komunikasi yang tidak lancar, keputusan yang sering salah, menurunnya kreativitas pegawai dan kondisi kesehatan yang menurun akan mengakibatkan pekerjaan tidak tepat waktu, tidak teliti, target tidak tercapai dan kerjasama terhambat. Penurunan stres pegawai menjadi penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penurunan stres dilakukan dengan penurunan konflik peran dengan memperjelas deskripsi tugas sehingga jelas pertanggungjawabannya serta penurunan ambiguitas peran dengan mempertajam wewenang yang diberikan. Sejalan dengan penelitian Saina (2013) yang bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja pegawai.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah pertama : konflik peran dan ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja dengan konflik peran memiliki pengaruh yang dominan. Kedua, Konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja melalui stres kerja lebih dominan dibandingkan ambiguitas peran, sedangkan ambiguitas peran memiliki pengaruh langsung lebih busar dibanding pengaruh konflik peran. Ketiga, kejelasan tugas, tanggungjawab dan wewenang seorang pegawai menjadi indikator paling penting dalam menurunkan stres dan meningkatkan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Dwi. 2008. Persepsi ketidakpastian lingkungan, ambiguitas peran, dan konflik peran sebagai mediasi antara program mentoring dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan niat ingin pindah. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Celik, K. 2013. The effect of role ambiguity and role conflict on performance of vice principals: the mediating role burnout, *Eurasian Journal of Educational Research*. Spring (51). 195-214.
- Handoko, Hani. 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ivancevich. et al. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Kirkcaldy, B. D., Levine, R., & Shephard, R. J. 2000. The impact of working hours on physical and psychological health of German managers. *European Review of Applied Psychology*. 443-449.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Organizational behavioral*-Ed. 5. Boston: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior : An Evidence - Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, AP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar A.S. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nimran, Umar. 2004. *Perilaku Organisasi*. Cetakan Ketiga. Surabaya: CV. Citra Media.
- Nurqamar, Insany Fitri, Haerani S., Mardiana, R. 2014. Konflik peran dan Ambiguitas Peran : Implikasinya Terhadap Stres Kerja dan kinerja pejabat Struktural Prodi. *Jurnal Analisis*. 3(1): 24-31.
- Patria R. 2016. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi (studi empiris pada KAP di Pekanbaru Padang dan Batam). *JOM Fekon*. 3(1): 881-895.
- Quarat-ul-ain, khattak & Iqbal. 2013. Impact of role conflict on job satisfaction, mediating role of job stres in private banking secto. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. 4(2).
- Rivai H.V. & Mulyadi D. 2011. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: Rajawali pers.
- _____ & Sagala, E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat
- Safaria, Ahmad dan Nubli. 2011. Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stres among Malay Academic Staff: A SEM Analysis. *Journal of Social Sciences*. 3(3): 229-235.

- Saina Nur. 2013. Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*. 1(3): 739-749
- Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Usman, Ahmad. Zulfiqar A., Ishfaq A., & Zeeshan A. 2011. Work Stres Experienced by the Teaching Staff of University of the Punjab, Pakistan Antecedents and Consequences. *International Journal of Business and Social Science* 2(8).

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI JIWasRAYA CABANG KUDUS

Vernando Satria Wijaya^{1*} dan Yohan Wismantoro²

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro
Jalan Imam Bonjol Semarang 50131, Indonesia

*Corresponding Author: vernandosw@gmail.com

Diterima: Mei 2017; Direvisi: Juli 2017; Dipublikasikan: September 2017

ABSTRACT

The aims of this study was to examine and analyze the influence of Quality Product and Price Perceptions to PT. Asuransi Jiwasraya in Kudus. The method of collecting data using questionnaire and analysis techniques used Structural Equation Modeling to the 203 respondents. Analysis of the data in this study using AMOS version 22. The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study include the validity and test reliability. The results showed that the variable quality product and price perceptions were positive and significant on the trust and customer satisfaction.

Keyword : Quality Product; Price Perceptions; Trust; Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap PT. Asuransi Jiwasraya di Kudus. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis menggunakan Structural Equation Modeling kepada 203 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan AMOS versi 22. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan persepsi harga adalah positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Produk Berkualitas; Persepsi Harga; Kepercayaan; Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung (Undang-Undang No. 2 Th 1992). Badan yang menyalurkan risiko disebut "tertanggung", dan badan yang menerima risiko disebut "penanggung". Perjanjian antara kedua badan ini disebut kebijakan. Biaya yang dibayar oleh "tertanggung" kepada "penanggung" untuk risiko yang ditanggung disebut "premi". Ini biasanya ditentukan oleh "penanggung" untuk dana yang bisa diklaim pada masa depan, biaya administratif, dan keuntungan.

Saat ini banyak orang yang menjadi nasabah asuransi, karena terdapat beberapa keuntungan diantaranya, mengantisipasi musibah yang datangnya tidak terduga, sehingga berpengaruh terhadap harta bahkan jiwanya, biaya kesehatan yang terus meningkat (walaupun ada BPJS, namun terdapat beberapa obat atau pemeriksaan yang tidak dapat diganti oleh BPJS), risiko kematian yang datangnya tiba-tiba. Alasan lainnya orang pasti akan tua, sehingga kemampuan untuk mencari penghasilan atau bekerja akan menurun seiring dengan bertambahnya usia. Ada saatnya nanti tidak mampu lagi bekerja dan memperoleh penghasilan. Di situlah membutuhkan suatu jaminan finansial. Dengan menyadari bahwa asuransi itu penting serta memiliki perlindungan asuransi jiwa, biaya hidup dapat tetap di topang dan kehidupan serta kondisi keuangan pun akan memperoleh jaminan (Admin,2015).

Saat ini terdapat beberapa perusahaan asuransi jiwa, seperti Adisarana Wanaartha, AXA Life, Bakrie Life, Bumi Asih Jaya, Bumiputera 1912, Central Asia Raya, Generali Indonesia, Asuransi Jiwamu, MNC Life Assurance dan Asuransi Jiwasraya. Dari beberapa perusahaan asuransi jiwa, yang paling tua adalah PT. Asuransi Jiwasraya. PT. Asuransi Jiwasraya adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di sektor asuransi. PT. Asuransi Jiwasraya terlahir dengan gagasan mulia : mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Sebuah gagasan besar yang telah lebih dari 152 tahun lalu disadari makna pentingnya oleh para perintis, pendiri dan penentu kebijakan di Republik ini. Untuk mengemban tugas mulia ini, PT. Asuransi Jiwasraya mengerahkan seluruh dedikasi dan keahliannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat akan asuransi jiwa dan perencanaan keuangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

PT. Asuransi Jiwasraya memiliki produk unggulan, yaitu anuitas, investasi, pendidikan dan proteksi. Jenis program jiwasraya lainnya adalah proteksi, saving dan purna tugas, tidak hanya itu jiwasrya juga menawarkan program unggulannya yaitu DPLK yang terdiri dari jiwasrya pesona DLPK dan Program Pensiunan Iuran Pasti atau yang disebut juga sebagai (PPIP). Jiwasraya juga menyediakan program asuransi diantaranya jaminan hari tua, tunjangan hari tua dan anuitas.

Obyek penelitian ini adalah PT. Asuransi Jiwasraya, Jl. Pramuka No. 20, Mlati Kidul, Kota Kudus, Kabupaten Kudus, karena sebagian besar masyarakatnya sudah mengenal PT. Asuransi Jiwasraya dibandingkan asuransi perusahaan lain. Oleh karena itu, dengan mempromosikan produk asuransi PT. Asuransi Jiwasraya melalui agen di lapangan, diharapkan sebagian besar masyarakatnya tertarik untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Jiwasraya. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah PT. Asuransi Jiwasraya menunjukkan bahwa nasabah puas pada asuransi yang bersangkutan.

Mengingat kualitas produk dan persepsi harga mempengaruhi kepuasan nasabah melalui kepercayaan, maka dirasa perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Kudus**".

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 4) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi, dan ide. Kemudian menurut Kotler dan Armstrong (2007 : 347) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu melingkupi bauran pemasaran jasa adalah perencanaan dan pelaksanaan terkoordinasi kegiatan-kegiatan pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia yang penting bagi keberhasilan perusahaan jasa (Lovelock dan Wright, 2007 : 18). Produk adalah sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah (Cannon dkk, 2008 : 285). Definisi lain produk adalah produk adalah semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan (Kotler dan Armstrong, 2008 : 266). Menurut Laksana (2008 : 67), produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhannya. Sedangkan Kotler dan Keller (2009 : 4) mendefinisikan produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Menurut Daryanto (2013 : 52), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Persepsi Harga

Bunga adalah segala sesuatu yang diberikan oleh nasabah untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan (Cannon, dkk, 2008 : 176). Pengertian lain bunga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas sesuatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para nasabah untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Armstrong, 2008:345). Menurut Laksana (2008 : 105), bunga adalah jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa. Juga menurut Tjiptono (2008 : 151), bunga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009 : 67), bunga adalah nilai uang untuk menghasilkan pendapatan dan biaya. Daryanto (2013 : 62) mendefinisikan bunga jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan nasabah untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk. Bunga bisa diungkapkan dengan berbagai istilah, misalnya iuran, tarif sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honorarium dan sebagainya. Tingkat bunga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Selain itu, secara tidak langsung bunga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena penetapan bunga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan bunga memegang peranan penting dalam setiap perusahaan. Sementara itu dari sudut pandang nasabah, bunga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana bunga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2008 : 151).

Pada tingkat bunga tertentu, bila manfaat yang dirasakan nasabah meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Demikian pula sebaliknya, pada tingkat bunga tertentu, nilai suatu barang atau jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan. Seringkali pula dalam penentuan nilai suatu barang atau jasa, nasabah membandingkan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan barang atau jasa substitusi (Tjiptono, 2008 : 152).

Kepercayaan

Morgan dan Hunt (Ananto, 2012) mendefinisikan kepercayaan pelanggan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Sementara itu Indarjo (2011) mendefinisikan kepercayaan pelanggan sebagai suatu kerelaan untuk bergantung kepada partner dalam suatu hubungan transaksi dimana dalam diri partner itulah diletakkan keyakinan. Kepercayaan pelanggan timbul dari suatu proses yang lama. Apabila Kepercayaan Pelanggan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan pelanggan timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas, kepercayaan pelanggan juga dapat diperoleh karena melakukan sesuatu hal yang terbaik kepada pihak lain melalui suatu hubungan. (Hermawan, 2011) Tingkat kepercayaan pelanggan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertransaksi, tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan, dan masih banyak lagi. Kepercayaan pelanggan adalah apabila salah satu pihak mempunyai keyakinan dalam keandalan dan integritas partner kerjasama. Suatu hubungan baik terbina pada seseorang mengalami hal yang menarik, atau spesifik dan keunikan serta kualitas pelayanan yang diberikan selanjutnya tetap dipertahankan, bahkan selalu ditingkatkan. Jadi yang dirasakan oleh pemakai jasa bukan hanya pengalaman sesaat, tetapi sebagai suatu peningkatan kepercayaan pelanggan dari pengalaman terdahulu untuk dilanjutkan pada masa yang akan datang (Jasfar, 2012). Kepercayaan pelanggan adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif. Kepercayaan pelanggan yang terbina, termasuk untuk mempercayai seseorang akan menimbulkan kepercayaan pelanggan yang tinggi serta akan kemampuan dan keinginannya.

Kepuasan Pelanggan

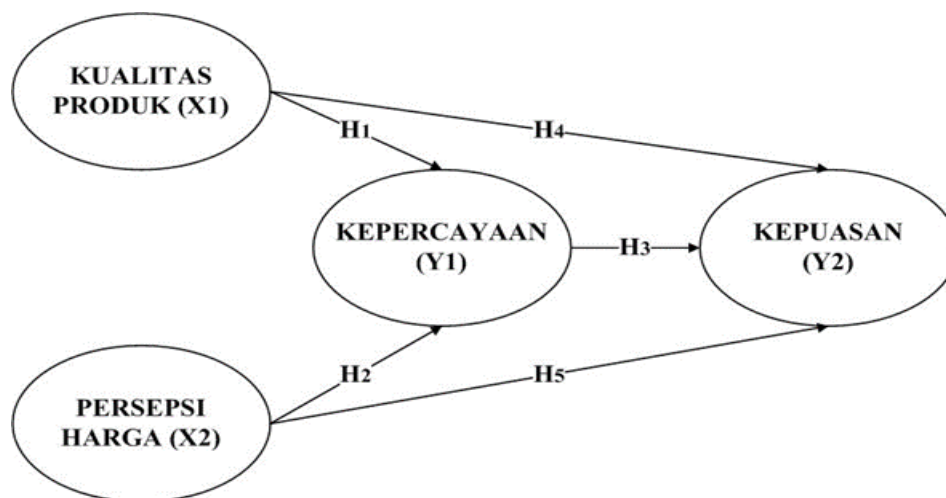
Kepuasan konsumen adalah reaksi emosional jangka pendek konsumen terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock dan Wright, 2007 : 96). Konsep lain kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009 : 138).

Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan konsumen terpenuhi atau terlampaui. Hal ini karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian konsumen dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Konsumen yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut (Lovelock dan Wright, 2007 : 102).

Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009 : 139).

Walaupun perusahaan yang berpusat pada konsumen berupaya untuk menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi dengan menurunkan harganya atau meningkatkan jasanya, kemungkinan hasilnya adalah laba yang lebih rendah. Perusahaan mungkin mampu meningkatkan profitabilitasnya dengan sarana lain daripada meningkatkan kepuasan. Perusahaan memiliki banyak pihak berkepentingan, termasuk karyawan, penyalur, pemasok, dan pemegang saham. Perusahaan mengeluarkan lebih banyak biaya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Kotler dan Keller, 2009 : 139).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Secara umum kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

H₁: kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

H₂: persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

H₃: kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H₄: persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H₅: kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (Y₁) dan Kepuasan Pelanggan (Y₂) dari pelanggan Jiwasraya cabang kudus.

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X₁) dan persepsi harga (X₂) dari pelanggan Jiwasraya cabang kudus.

Definisi Operasional

Tabel 1 adalah definisi operasional untuk tiap variabel dan indikator.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Produk (X₁)	Keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Kotler, 2009)	<ol style="list-style-type: none"> Premi asuransi jiwaasraya sesuai dengan harapan konsumen Produk asuransi jiwaasraya berkualitas Produk asuransi jiwaasraya memberikan kemudahan bagi konsumen Memudahkan nasabah dengan membayar premi sesuai kebutuhannya (Pradhana, 2015) Saya akan menyesal apabila beralih ke produk kecantikan merek lain tidak

Persepsi Harga (X₂)	Sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa (Yusup, 2011)	cocok dengan wajah saya. 1. Harga premi terjangkau 2. Harga premi sesuai dengan kualitas 3. Harga premi dapat bersaing 4. Harga premi sesuai dengan manfaat yang didapat (Yusup, 2011)
Kepercayaan (Y1)	Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap nilai-nilai tertentu yang akan mempengaruhi perilakunya (Peter dan Olson, 2013 : 136).	1. Percaya pada produk jasa asuransi jiwa 2. Percaya pada perusahaan asuransi jiwa 3. Percaya pada sistem asuransi jiwa 4. percaya bahwa asuransi jiwa tidak akan menipu nasabahnya 5. Asuransi jiwa dapat dipercaya karena sangat memperhatikan kebutuhan nasabahnya (Zamroni, 2009)
Kepuasan Pelanggan (Y2)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009 : 138)	1. Puas dengan kinerja / kemampuan sesuai harapan nasabah 2. Kepuasan informasi yang diberikan dari karyawan 3. Kepuasan atas sikap hormat dan menghargai nasabah 4. Kepuasan pada teknologi yang digunakan (Harnoto, 2013)

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah member dari Klinik Estetika Semarang. Untuk mengukur sample berdasarkan rumus Slovin maka diperoleh sampel sebanyak 203,6 sehingga dibulatkan menjadi 203 sampel.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan karakteristik untuk pengambilan sampel yaitu responden yang sudah pernah datang ke Klinik Estetika selama 3 kali

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu melalui pengukuran. Uji validitas dapat dilakukan melalui konstruk (CFA) maupun konvergen. Untuk hasil pengujian validitas konstruk disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x11	<---	X1	1,000				
x12	<---	X1	1,042	,051	20,625	***	
x13	<---	X1	1,042	,051	20,457	***	
x14	<---	X1	1,023	,053	19,471	***	
x24	<---	X2	1,000				
x23	<---	X2	1,014	,061	16,582	***	
x22	<---	X2	1,081	,060	18,155	***	
x21	<---	X2	1,052	,060	17,583	***	
y1	<---	Y	1,000				
y2	<---	Y	1,018	,060	16,988	***	
y3	<---	Y	1,124	,058	19,397	***	
y4	<---	Y	1,050	,056	18,865	***	
i5	<---	I	1,000				
i4	<---	I	,996	,054	18,337	***	
i3	<---	I	,994	,053	18,758	***	
i2	<---	I	1,081	,058	18,745	***	
i1	<---	I	1,025	,054	19,063	***	

Validitas konstruk dimaksudkan untuk mengukur apakah konstruk (indikator) mampu atau tidak merefleksikan variabel latennya. Hasilnya memenuhi kriteria yaitu nilai *critical ratio* (C.R) > 1,96 dengan *probability* (P) < 0,05. Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa semua indikator menghasilkan nilai estimasi dengan *critical error* (C.R) > 1,96 dan nilai *probability* (P) < 0,05. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi indikator apabila digunakan untuk mengukur suatu variabel yang sama. Dalam hal ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu *construct reliability* dan *variance extracted*. Tabel 3 memperlihatkan hasil uji reliabilitas.

Tabel 3. Uji Reliability dan Variance Extracted

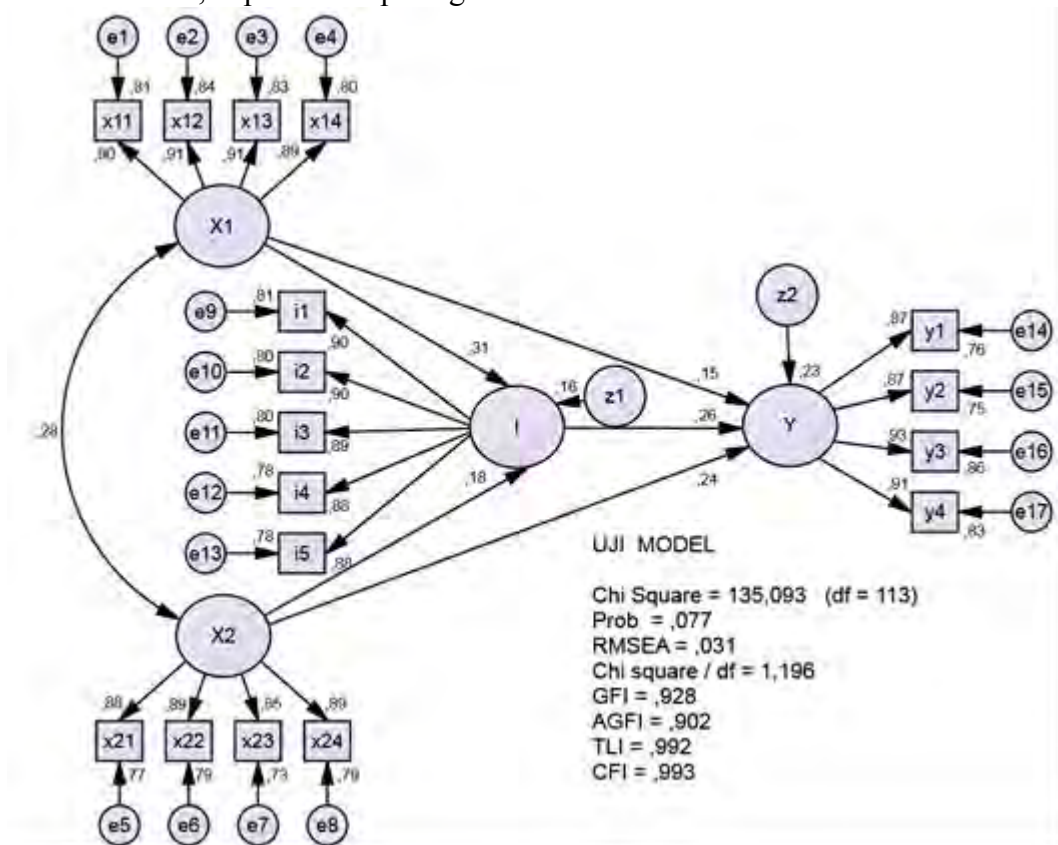
Variabel	Indikator	Standar Loading	Standar Loading ²	1 - Standar Loading ²	Construct Reliability	Variance Extracted
X ₁	X11	0,901	0,812	0,188	0,948	0,819
	X12	0,914	0,835	0,165		
	X13	0,911	0,830	0,170		
	X14	0,893	0,797	0,203		
	TOTAL	3,619	3,275	0,725		
X ₂	X21	0,878	0,771	0,229	0,930	0,770
	X22	0,892	0,796	0,204		
	X23	0,852	0,726	0,274		
	X24	0,887	0,787	0,213		
	TOTAL	3,509	3,079	0,921		
I	I1	0,901	0,812	0,188	0,951	0,795
	I2	0,894	0,799	0,201		

	I3	0,895	0,801	0,199		
	I4	0,885	0,783	0,217		
	I5	0,884	0,781	0,219		
	TOTAL	4,459	3,977	1,023		
Y	Y1	0,873	0,762	0,238	0,941	0,801
	Y2	0,867	0,752	0,248		
	Y3	0,925	0,856	0,144		
	Y4	0,913	0,834	0,166		
	TOTAL	3,578	3,203	0,797		

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas konstruk berada diatas 0,70 yang berarti instrument *reliabel* dan nilai *variance extracted* di atas 0,50 yang menunjukkan indikator-indikator yang digunakan sebagai *observed variabel* relatif mampu menjelaskan variabel laten yang dibentuknya.

Hasil Analisis SEM

Hasil analisis SEM, dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Hasil SEM

Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dapat dilakukan berdasarkan dari nilai critical ratio (CR) dan tingkat prob. yang terdapat pada *regression weight*, dimana diperlukan nilai $CR \geq 2,00$ dan $prob. \leq \alpha = 0,05$ sebagai syarat penerimaan hipotesis. Hasil nilai CR dan tingkat probabilitas antar variabel yang dihipotesiskan dapat dilihat hasilnya seperti pada tabel 4

Tabel 4. Nilai CR dan Tingkat Probabilitas

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepercayaan (Intervening)	<---	Kualitas Produk (X1)	0.299	0.071	4.191	***	
Kepercayaan (Intervening)	<---	Persepsi Harga (X2)	0.187	0.076	2.47	0.013	
Kepuasan (Y)	<---	Kepercayaan (Intervening)	0.261	0.073	3.553	***	
Kepuasan (Y)	<---	Kualitas Produk (X1)	0.144	0.071	2.026	0.043	
Kepuasan (Y)	<---	Persepsi Harga (X2)	0.25	0.075	3.352	***	

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 4,191 dengan nilai P (probability) sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu di atas 1,96 untuk CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi secara positif kepercayaan PT. Asuransi Jiwasraya. Nilai CR kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang sebesar 2,655 dengan prob. 0.008. Nilai CR yang didapat lebih besar dari 2,00 dan nilai prob. juga lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan dari hasil yang didapat ini maka menerima hipotesis yang menyatakan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pembelian ulang.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 2,47 dengan nilai P (probability) sebesar 0,013. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu di atas 1,96 untuk CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Harga mempengaruhi secara positif Kepercayaan PT. Asuransi Jiwasraya ..

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 2,026 dengan nilai P (probability) sebesar 0,043. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu di atas 1,96 untuk CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi secara positif kepuasan pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 3,352 dengan nilai P (*probability*) sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu di atas 1,96 untuk CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa harga mempengaruhi secara positif kepuasan pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 3,553 dengan nilai P (probability) sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu di atas 1,96 untuk CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mempengaruhi secara positif kepuasan pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya.

Pembahasan

Hasil penelitian dari pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan pelanggan Jiwasraya cabang kudas dapat dianalisa melalui pembahasan berikut:

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepercayaan.

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa menurut konsumen, kualitas produk yang ditunjukkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Kudus termasuk baik dengan nilai indeks yang tinggi (dengan nilai rata – rata 6,938). Dapat di artikan bahwa produk yang berkualitas dan sesuai dengan harapan konsumen akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk itu sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh data yang diperoleh dari penelitian dengan rata – rata indeks 6,938 menunjukkan bahwa produk yang di berikan jiwasraya untuk memenuhi kebutuhan para nasabah sudah cukup sesuai dan berkualitas. Sehingga dari hasil questioner diperoleh nilai indeks yang masuk dalam kategori tinggi. Nilai tertinggi ditunjukkan pada indikator produk asuransi jiwasraya berkualitas (7,586) yang berarti kualitas produk yang diberikan oleh asuransi jiwasraya sudah sesuai dengan harapan nasabah. Persepsi Kualitas Produk memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepercayaan, maka jika persepsi Kualitas Produk meningkat maka Kepercayaan akan meningkat juga begitupula sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Widjaja (2014) yang menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan.

Pengaruh Harga terhadap Kepercayaan.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa menurut konsumen persepsi harga yang ditunjukkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya kudus termasuk dengan kategori tinggi (dengan nilai rata – rata 6,698). Dapat di artikan bahwa persepsi harga yang sesuai dan bersaing akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk itu sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh data yang diperoleh dari penelitian dengan rata – rata indeks 6,698 menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh jiwasraya sudah sesuai dengan persepsi konsumen terhadap harga produk jiwasraya, sehingga dari hasil quest diperoleh nilai indeks yang masuk dalam kategori tinggi. Nilai tertinggi ditunjukkan pada indikator harga premi sesuai dengan kualitas (6,996) yang berarti harga yang dibayarkan nasabah dari produk asuransi jiwasraya sudah sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh nasabah. Persepsi Harga memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepercayaan, maka jika persepsi Persepsi Harga meningkat maka Kepercayaan akan meningkat juga begitupula sebaliknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widjaja (2014) mendukung penelitian ini dengan menunjukkan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa menurut konsumen, kualitas produk yang ditunjukkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Kudus termasuk baik dengan nilai indeks yang tinggi (dengan nilai rata – rata 6,938). Dapat di artikan bahwa produk yang berkualitas dan sesuai dengan harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk itu sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh data yang diperoleh dari penelitian dengan rata – rata indeks 6,938 menunjukkan bahwa produk yang di berikan jiwasraya untuk memenuhi kebutuhan para nasabah sudah cukup sesuai dan berkualitas, sehingga dari hasil quest diperoleh nilai indeks yang masuk dalam kategori tinggi. Nilai tertinggi ditunjukkan pada indikator produk asuransi jiwasraya berkualitas (7,586) yang berarti kualitas produk yang diberikan oleh asuransi jiwasraya sudah sesuai dengan harapan nasabah. Persepsi Kualitas Produk memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan, maka jika persepsi Kualitas Produk meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat juga begitupula sebaliknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Enderwita (2013) dan Gultom, dkk (2014) mendukung penelitian ini dengan menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa menurut konsumen persepsi harga yang ditunjukkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Kudus termasuk dengan kategori tinggi (dengan nilai rata – rata 6,698). Dapat di artikan bahwa persepsi harga yang sesuai dan bersaing akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk itu sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh data yang diperoleh dari penelitian dengan rata – rata indeks 6,698 menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh jiwasraya sudah sesuai dengan persepsi konsumen terhadap harga produk jiwasraya, sehingga dari hasil quest diperoleh nilai indeks yang masuk dalam kategori tinggi. Nilai tertinggi ditunjukkan pada indikator harga premi sesuai dengan kualitas (6,996) yang berarti harga yang dibayarkan nasabah dari produk asuransi jiwasraya sudah sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh nasabah. Persepsi Harga memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan, maka jika persepsi Harga meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat juga begitupula sebaliknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniati (2016) dan Suwandi, dkk (2015) mendukung penelitian ini dengan menunjukkan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa menurut nasabah kepercayaan terhadap oleh PT. Asuransi Jiwasraya Kudus termasuk dengan kategori tinggi (dengan nilai rata – rata 6,527). Dapat di artikan bahwa kepercayaan nasabah akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk itu sendiri. Hal ini ditunjukkan oleh data yang diperoleh dari penelitian dengan rata – rata indeks 6,527 menunjukkan bahwa kepercayaan yang dibangun oleh jiwasraya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen terhadap pelayanan jiwasraya, sehingga dari hasil quest diperoleh nilai indeks yang masuk dalam kategori tinggi. Persepsi Kepercayaan memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan, maka jika persepsi Kepercayaan meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat juga begitupula sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh Sari dan Kustijana (2012) menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

SIMPULAN

Kualitas Produk menjadi variabel terbesar yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi Harga menjadi variabel kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan menjadi variabel terkecil yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Perusahaan diharapkan mampu memiliki produk yang beragam, salah satunya adalah asuransi kesehatan anak, karena jiwasraya hanya memiliki asuransi pendidikan anak saja. Perusahaan dapat memberikan harga yang konsisten dan sesuai dengan apa yang nasabah dapatkan atau dengan cara menawarkan paket asuransi agar dapat menekan biaya yang harus dikeluarkan. Agen asuransi dirasa perlu untuk menerka asuransi yang dibutuhkan para nasabah. misalnya apabila nasabah adalah seorang mahasiswa, maka tidak perlu ditawarkan program pendidikan karena tidak akan terpakai dan hanya akan menghabiskan biaya. Lebih baik mahasiswa ditawarkan asuransi kesehatan, jiwa, atau asuransi hari tua yang akan lebih berguna di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andesra, Yuli. 2016. Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 4 (2): 139-150.
- Asie, Christin Arie. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan. *Jurnal Sains Manajemen*. 3 (1): 75-86.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Edu. 2016. *Macam-Macam Asuransi yang ada di Indonesia*. <http://www.mag.co.id/macam-macam-asuransi-di-indonesia/>
- Endarwita. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 1 (3): 167-180.
- Fadillah, Rizky Yudha dan Tri Yuniati. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran*. 5 (5): 1-17.
- Fasochah dan Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. 34: 23.
- Gultom, Dedek K., Paham Ginting, Beby, KF Sembiring. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 14 (01): 21-33.
- Hapsari, Desty Dianti dan Imroatul Khasanah. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Speedy di Wilayah Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. 1 (1) : 1-15.
- Iriandini, Anggita Putri, Edy Yulianto dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 23 (2): 1-8.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Christopher H, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mahendrayani, Ni Wayan Ita. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*. 4 (3).
- Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 1 (1): 51-60.

- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pratama, Wahyu Aditya, Andi Sularso dan Ketut Indraningrat. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen pada AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Jember. *Jurnal Ilmiah*: 1-4.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Unud*. 4 (5) : 1422-1433.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sari, Farah Mutia dan Dwi Hastjarja Kustijana B. 2012. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Trust Pada Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Taksi PT. Kosti Solo. *Jurnal Fokus Manajerial*. 11 (2): 183-194.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soedijati, Elisabeth Koes. 2011. Pengaruh Bauran Pemasaran Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa pada Tiga PTS Terkemuka di Kota Bandung. *Jurnal Bina Ekonomi*. 15(2): 94-106.
- Solechah dan Euis Soliha. 2015. Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah. *4th Economics & Business Research Festival*: 401-410.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, Andriyastuti. 2015. Analisis Pengaruh Perceived Value, Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pelanggan Transportasi Rosalia Indah, Karanganyar). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Efektif*. 6 (2): 25-38.
- Suwandi, Andi Sularso & Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akutansi dan Manajemen (JEAM)*. :68 – 88.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- _____ 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 2 Th 1992. Tentang Asuransi.