



# Manajemen : Jurnal Ekonomi

**Volume. 2 No. 2 Tahun 2020**

**EISSN : 2302-5964**

**ANALISA PEMASARAN BANK SAMPAH DENGAN PENDEKATAN ANALISIS SWOT  
STUDI KASUS PADA BANK SAMPAH DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA  
PEMATANGSIANTAR**

Suhelipi, Liharman Saragih .....92 – 102

**PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR**

Siti Syahara, Risma Nurhaini Munthe.....103 – 115

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG  
DI PANTAI PARIS TIGARAS**

Exaramayana Hp Malau, Elidawaty Purba .....116 – 123

**PENGARUH PERAN DAN INOVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PTPN IV  
UNIT KEBUN MARIHAT**

Ummi Mardiah, Pandapotan Simatupang..... 124 – 133

**ANALISIS MODEL DUA FAKTOR (HYGIENE FACTORS DAN MOTIVATOR FACTORS)  
DOSEN TETAP PADA LLDIKTI WILAYAH XI KALIMANTAN DI BANJARMASIN**

Mahfuzil Anwar.....134 - 147

**ANALISIS KELAYAKAN BISNIS CAFE PADA KHALIZTA COFFEE & RESTO KOTA  
PEMATANGSIANTAR**

Lika Anivia Pasaribu, Liharman Saragih .....148 - 158

Diterbitkan oleh :

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi -Universitas Simalungun**

**Pematangsiantar**

## **EDITORIAL TEAM**

### **Manajemen : Jurnal Ekonomi**

Editor In Chief	Liharman Saragih, SE.MM
Editor	Johannes W.P.Purba, SE.MM
Section Editor	Resna Napitu, SE.MSi
Reviewer	1. Padapotan Simatupang, SE.MM 2. Fariaman Purba, SE.MSi 3. Taufik Parinduri, SE.MSi 4. Rosita Manawari, SE.MM 5. Elidawaty Purba, SE.MSi 6. Yayuk Yuliana 7. Megasari Gusandra Saragih

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Jl. Sisingamangaraja No. 1 P.Siantar**

**Email : jurnalmanajemenfeusi@gmail.com**

**EISSN: 2302-5964**  
**Vol. 2 No. 2 (2020)**  
**Manajemen : Jurnal Ekonomi**

<b>ANALISA PEMASARAN BANK SAMPAH DENGAN PENDEKATAN ANALISIS SWOT STUDI KASUS PADA BANK SAMPAH DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PEMATANGSIANTAR</b> Suhelipi, Liharman Saragih .....	92 – 102
<b>PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR</b> Siti Syahara, Risma Nurhaini Munthe .....	103 – 115
<b>PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DI PANTAI PARISTIGARAS</b> Exaramayana Hp Malau, Elidawaty Purba .....	116 – 123
<b>PENGARUH PERAN DAN INOVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PTPN IV UNIT KEBUN MARIHAT</b> Ummi Mardiah, Pandapotan Simatupang .....	124 – 133
<b>ANALISIS MODEL DUA FAKTOR (<i>HYGIENE FACTORS</i> DAN <i>MOTIVATOR FACTORS</i>) DOSEN TETAP PADA LLDIKTI WILAYAH XI KALIMANTAN DI BANJARMASIN</b> Mahfuzil Anwar .....	134 - 147
<b>ANALISIS KELAYAKAN BISNIS CAFE PADA KHALIZTA COFFEE &amp; RESTO KOTA PEMATANGSIANTAR</b> Lika Anivia Pasaribu, Liharman Saragih .....	148 – 158

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SIMALUNGUN  
PEMATANGSIANTAR**

## ANALISA PEMASARAN BANK SAMPAH DENGAN PENDEKATAN ANALISIS SWOT STUDI KASUS PADA BANK SAMPAH DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PEMATANGSIANTAR

<sup>1</sup> Suhelpi , <sup>2</sup>Liharman Saragih

<sup>1</sup>)Mahasiswa Fakultas Ekonomi USI

<sup>2</sup>)Dosen Fakulata Ekonomi USI

<sup>1</sup>e-mail: Suhelpi1998@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to: Know how the marketing strategy at Bank Sampah in Pematangsiantar City Environmental Service. This research was conducted at Bank Sampah in Pematangsiantar City Environmental Service. Using qualitative descriptive methods, using interviews, documentation, and observation. The results of this study are obtained from the results of using a SWOT analysis (EFAS - IFAS): which shows that Bank Sampah in the Environmental Service can increase and develop the level of sales of household waste by offering various advantages and qualities made by the environmental service at the main Bank Sampah of Pematangsiantar city.*

**Keywords:** *Strategi, SWOT, Bank Sampah*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui bagaimana strategi pemasaran pada Bank Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Pematangsiantar. Penelitian ini dilakukan pada Bank Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Pematangsiantar. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil analisis SWOT (EFAS - IFAS): yang menunjukkan bahwa Bank Sampah pada Dinas Lingkungan Hidup dapat meningkatkan dan mengembangkan tingkat penjualan sampah rumah tangga dengan menawarkan berbagai keunggulan dan kualitas yang dibuat oleh masyarakat. pelayanan lingkungan di Bank Sampah Induk kota Pematangsiantar

**Kata Kunci :** *Strategi, SWOT, Bank Sampah*

### PENDAHULUAN

Disuatu lingkungan sering kali kita mengalami permasalahan tentang kebersihan. Dalam hal ini disebabkan oleh masyarakat sekitar yang membuang sampah sembarangan. Sampah merupakan masalah yang dihadapi hampir seluruh Negara di dunia. Tidak hanya negara-negara berkembang, tetapi juga di negara-negara maju, sampah selalu menjadi masalah utama. Rata-rata setiap harinya kota-kota besar menghasilkan puluhan ton sampah. Sampah-sampah itu diangkut oleh truk-truk khusus dan dibuang atau ditumpuk begitu saja ditempat yang sudah disediakan tanpa digunakan lagi. Dari hari kehari sampah itu menumpuk dan terjadilah bukit sampah seperti yang dapat kita lihat di TPA Tanjung Pinggir Kota Pematangsiantar.

Sampah yang menumpuk itu sudah tentu akan mengganggu penduduk disekitarnya. Selain baunya yang tidak sedap, sampah sering dihinggapi lalat dan juga dapat mendatangkan wabah penyakit. Walaupun terbukti sampah itu dapat merugikan, tetapi ada sisi manfaatnya. Hal ini karena selain dapat mendatangkan bencana bagi masyarakat, sampah juga dapat diubah menjadi barang yang bermanfaat. Kemanfaatan sampah ini tidak terlepas dari penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menanganinya.

Pertumbuhan jumlah penduduk telah mengakibatkan perubahan yang besar terhadap lingkungan hidup. Jumlah penduduk di Kota pematangsiantar semakin meningkat dari tahun ketahun. Berdasarkan data BPS, diketahui bahwa jumlah penduduk

Kota Pematangsiantar pada tahun 2017 sebanyak 251.516 jiwa dan meningkat menjadi 253.500 jiwa pada tahun 2018 (BPS Kota Pematangsiantar, 2018).

Peningkatan jumlah penduduk tersebut sebanding dengan peningkatan jumlah konsumsi yang mempengaruhi besarnya peningkatan volume sampah di Kota Pematangsiantar. Jumlah timbunan sampah pada tahun 2017 sebesar 165.000 ton/hari jadi 60.225.000,00 ton/tahun (TPA Kota Pematangsiantar, 2017). Hal ini menjadi alasan kuat bahwa masalah sampah merupakan masalah utama yang harus dipecahkan baik dalam jangka pendek, menengah maupun panjang.

Setiap aktivitas manusia secara pribadi maupun kelompok, dirumah, kantor, pasar, sekolah, maupun dimana saja akan menghasilkan sampah, baik sampah organik maupun sampah anorganik. Dalam Undang-Undang Nomor 18 tahun 2008 pasal 1 tentang sampah disebutkan bahwa sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat atau semi padat berupa zat organik atau anorganik bersifat dapat terurai atau tidak dapat terurai yang dianggap sudah tidak berguna lagi dan dibuang kelingkungan. Sebagian besar orang menganggap sampah merupakan masalah, padahal setiap saat sampah terus bertambah dan tanpa mengenal hari libur karena setiap makhluk terus menerus memproduksi sampah.

Setiap hari, minggu, bulan hingga tahun sampah yang sering dihasilkan dari sampah rumah tangga, yang dari sisi kuantitas serta jumlahnya menempati posisi tertinggi, sampah rumah sakit dan industri yang sangat berbahaya, juga sampah dari tempat-tempat umum misalnya terminal, pasar horas, tempat hiburan, sekolah dan lain lain. Pemanfaatan sampah harus diprioritaskan sebelum terjadinya pencemaran lingkungan yang mengganggu kesehatan masyarakat. Maka perlu adanya pengelolaan sampah, pengelolaan sampah memerlukan kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah. Maka secara sederhana sampah dapat diartikan sebagai sisa limbah rumah tangga baik itu berupa makanan, botol, plastik dan limbah berbahaya lainnya yang dapat diubah untuk mendapatkan uang sebagai pengganti sampah yang dihasilkan tersebut. Sumber sampah berasal dari perumahan, pasar, sekolah, kampus, taman dan tempat umum lainnya. Permasalahan sampah merupakan masalah keseharian yang belum juga di temukan jalan keluarnya, setiap hari volume sampah dan jenis sampah semakin bertambah seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan pola konsumsi masyarakat. Kebiasaan masyarakat membuang sampah sembarangan hendaknya segera diperhatikan, dibenahi atau di perbaiki terutama di kota Pematangsiantar. Menurut perkiraan, volume sampah yang dihasilkan perorang rata-rata sekitar 0,5 kg/kapita/hari. Jadi, untuk kota besar seperti Pematangsiantar yang penduduknya  $\pm$  5 juta orang sampah yang dihasilkan sekitar 2.500 ton/hari. Dengan jumlah yang tergolong besar tersebut, maka perlu adanya penanganan sampah yang khusus. Bila tidak cepat ditangani secara benar maka daerah disekeliling kota Pematangsiantar ini akan tenggelam dalam timbunan sampah bersamaan dengan segala dampak negatif yang ditimbulkan sumber sampah yang terbanyak adalah dari pemukiman dan pasar horas. Sampah pasar khusus seperti sayur-mayur, pasar buah, atau pasar ikan, sebagian besar (40%) berupa sampah organik sehingga lebih mudah ditangani dan sisanya sampah anorganik.

Pengelolaan sampah anorganik ini masih membutuhkan waktu buat beroperasi, sebab sampah anorganik tidak mudah terurai oleh tanah, tidak seperti sampah organik yang mudah terurai. Maka dari itu, untuk pengelolaan memerlukan alat yang dapat mengolah sampah anorganik menjadi sampah yang siap untuk digunakan kembali menggunakan perlengkapan alat pengolahan yang ada terlebih dahulu. Oleh sebab itu, maka diperlukan kesadaran, komitmen dan peran serta masyarakat dalam kegiatan pengelolaan sampah agar terhindar dari wabah penyakit yang ditimbulkan dari banyaknya tumpukan sampah yang beredar dimasyarakat. Pemerintah daerah atau pemerintah kota menanggapi keluhan dari para masyarakat agar dibentuk suatu organisasi atau badan yang dapat mengelola sampah yang tadinya tidak berguna akan menjadi pemasukan ekonomi

bagi masyarakat disekitar kota-kota besar maupun kecil. Diadakannya bank sampah induk kota agar sampah-sampah tersebut tidak berserak di jalanan, sekolah, kampus, kantor, tempat umum, taman dan tempat lainnya. Untuk mengelolah sampah tersebut maka dibutuhkan kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam menjaga lingkungan agar terlihat keindahan dan kehijauan yang ada di kota Pematangsiantar.

## **KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS**

### **Strategi Pemasaran**

Menurut Marrus dalam Umar (2001:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi didefinisikan secara khusus sebagai tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan (Prahalad dalam Umar, 2001:31).

Perumusan Strategi Pemasaran Merumuskan strategi pemasaran berarti melaksanakan prosedur tiga langkah secara sistematis, bermula dari strategi segmentasi pasar, strategi penentuan pasar sasaran, dan strategi penentuan posisi pasar. Ketiga strategi tersebut adalah kunci di dalam manajemen pemasaran: 1. Strategi Segmentasi Pasar Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar ke dalam kelompok pembeli yang berbeda-beda berdasarkan kebutuhan, karakteristik, ataupun, perilaku yang membutuhkan bauran produk dan bauran pemasaran tersendiri. Atau dengan kata lain segmentasi pasar merupakan dasar untuk mengetahui bahwa setiap pasar terdiri atas beberapa segmen yang berbeda-beda. Segmentasi pasar adalah proses menempatkan konsumen dalam sub kelompok di pasar produk, sehingga para pembeli memiliki tanggapan yang hampir sama dengan strategi pemasaran dalam penentuan posisi perusahaan. (Setiadi. 2003:55) 2. Strategi Penentuan Pasar Sasaran. Yaitu pemilihan besar atau luasnya segmen sesuai dengan kemampuan suatu perusahaan untuk memasuki segmen tersebut. Sebagian besar perusahaan memasuki sebuah pasar baru dengan melayani satu segmen tunggal, dan jika terbukti berhasil, maka mereka menambah segmen dan kemudian memperluas secara vertikal atau secara horizontal. Dalam menelaah pasar sasaran harus mengevaluasi dengan menelaah tiga faktor (Umar, 2001:46): a. Ukuran dan pertumbuhan segmen b. Kemenarikan struktural segmen c. Sasaran dan sumber daya 3. Strategi Penentuan Pasar Sasaran Penentuan posisi pasar (positioning) adalah strategi untuk merebut posisi dibenak konsumen, sehingga strategi ini menyangkut bagaimana membangun kepercayaan, keyakinan, dan kompetensi bagi pelanggan. Menurut Philip Kotler, positioning adalah aktifitas mendesain citra dan memposisikan diri di benak konsumen. Sedangkan bagi Yoram Wind, positioning adalah bagaimana mendefinisikan identitas dan kepribadian perusahaan di benak pelanggan.

Konsep Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Manajemen pemasaran dikelompokkan dalam empat aspek yang sering dikenal dengan marketing mix atau bauran pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong (2004:78) bauran pemasaran (marketing mix) adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan di pasar sasaran. Bauran pemasaran terdiri dari empat kelompok variabel yang disebut "empat P", yaitu: 1. Product/Produk Produk berarti kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran, 2. Price/Harga Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk, 3. Place/Tempat Tempat atau saluran pemasaran meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran, 4. Promotion/Promosi Promosi berarti aktivitas yang menyampaikan produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya.

Strategi pemasaran dan pengolahan sampah sesuai (Hendika, Zainul, & Sunarti,



2015) (Anggreni, 2018), Dengan menggu akan analisa SWOT maupan IFAS dan EFAS sedangkan pengolaan sampah (Agustini & Tegeh, 2018; Anindyajati, Pratama, & Ihsan, 2017; Hasnam, Syarief, & Yusuf, 2017; Suryani, 2014)

**Sistem Pengelolaan Sampah** menurut PP RI No. 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga, pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah.

Ada empat cara mudah dan aman untuk menangani sampah cara ini disebut 4R yaitu : *Reduce* (Pengurangan), *Reuse* (Pemakaian kembali), *Recycle* (Daur ulang), *Recovery* (Transformasi) (Annisa, Abrori, & Listiani, 2018; Kusminah, 2018; Lestari, 2019 ; Lestari et al., 2020; Yunik'ati, Imam, Hariyadi, & Choirotin, 2019)

## METODE PENELITIAN

Jenis dari pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, dari data primer ini, peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung menggunakan instrument yang sudah ada. Data primer dari penelitian ini adalah hasil Data sekunder adalah data yang telah tersedia dari berbagai bentuk seperti catatan, dokumentasi, tulisan dan gambaran umum perusahaan. Data yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data pembelian sampah dari para nasabah untuk diolah kembali di bank sampah induk kota Pematangsiantar, dan gambaran umum bank sampah induk kota Jl. Rakuta B. Sembiring No. 86, Kecamatan Siantar Martoba Pematangsiantar, dan photo-photo dokumentasi.

Sumber data primer diperoleh dari wawancara, penyebaran kuesioner dan Focus Group Discussion (FGD) kepada responden tertentu yang telah ditetapkan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sample secara sengaja terhadap beberapa responden yang telah ditetapkan berdasarkan jabatan, posisi, pengetahuan dan faktor lain yang menunjukkan kompetensi responden terhadap penelitian (Schindler, 2006). Dalam usaha memperoleh suatu data yang dibutuhkan dengan melakukan Wawancara secara langsung dari berbagai narasumber. Menurut Schindler, responden pakar/ expert adalah yang mengerti permasalahan yang dibahas yang dalam penelitian ini adalah pakar dalam pengelolaan sampah dan kegiatan bank sampah. Salah satu narasumber adalah Kepala Seksi Peningkatan Kapasitas Lingkungan yaitu bapak Manotar Ambarita, SKM, M.Si. dan Pengelola Bank Sampah yaitu bapak Amran S.sos dan pihak peserta yaitu nasabah bank sampah induk kota Pematangsiantar. Dokumentasi : data yang dikumpulkan dengan menggunakan catatan dan dokumen yang ada ditempat penelitian serta informasi lainnya yang ada di Dinas Lingkungan Hidup kota Pematangsiantar, Observasi : metode data yang dikumpulkan dalam penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi. Data sekunder diperoleh dari sumber internal lembaga Bank Sampah WPL, studi pustaka, media cetak, internet, jurnal, tesis dan informasi lain yang berkaitan dengan topik penelitian (Umar, 2008).

### Analisis SWOT

Analisis SWOT atau TOWS adalah alat penelitia kualitatif untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan tingkat volume penjualan produk sebuah perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalisir kelemahan dan ancaman. Model yang dipakai pada tahap ini terdiri dari matriks faktor strategi internal dan matriks faktor strategi eksternal. Namun, sebelum membuat Matriks IFAS dan Matrik EFAS akan ditentukan terlebih dahulu dari bobot masing-masing kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis Aspek Pemasaran

Untuk menganalisis strategi pemasaran pada bank sampah di dinas lingkungan hidup kota Pematangsiantar, kita perlu melakukan identifikasi dan menentukan bobot faktor internal berisi kekuatan dan kelemahan produk serta peluang dan ancaman kemudian dimasukkan kedalam tabel IFAS dan EFAS.

#### 1) Aspek Pemasaran dalam tabel EFAS (*External Factor Analysis Summary*)

EFAS digunakan untuk menganalisis faktor-faktor eksternal berisi tentang peluang dan ancaman produk daur ulang sampah anorganik pada bank sampah induk di dinas lingkungan hidup kota Pematangsiantar. Untuk menentukan nilai bobot EFAS peneliti perlu menambahkan kolom tingkat signifikan/tingkat kepentingan diantara kolom faktor strategi dan kolom bobot dengan rentang angka 1 (signifikan) sampai 4 (sangat signifikan). Akan tetapi kolom tingkat signifikan tidak ditampilkan pada hasil pembahasan (terlampir). Selanjutnya nilai tingkat signifikan setiap indikator di totalkan dan nilai tingkat signifikan setiap indikator dibagi terhadap total nilai tingkat signifikan kemudian hasil pembagiannya ditetapkan sebagai nilai bobot indikator.

Untuk menentukan nilai rating, peneliti memberikan skala mulai dari 4 (*Outstanding*) sampai dengan 1 (*Poor*). Dimana peluang yang lebih besar diberi rating 4, tetapi jika peluangnya kecil diberi rating 1. Pemberian nilai rating untuk ancaman adalah jika nilai ancamannya sangat besar, ratingnya adalah 1. Sebaliknya, jika nilai ancamannya sedikit ratingnya 4. Kemudian pada kolom komentar atau catatan digunakan untuk tempat catatan alasan mengapa faktor-faktor tersebut dipilih.

Faktor-faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b>			
1. Membuat harga untuk motif yang akan dijual dipasar agar lebih murah dan dapat menarik pelanggan.	0,18	4	0,60
2. Menjadikan para pemulung menjadi mitra utama untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang baik.	0,16	3	0,40
3. Banyaknya peminat kerajinan tangan di lapangan.	0,14	3	0,45
4. Menggunakan sosial media untuk melakukan promosi.	0,12	3	0,55
<b>Sub Total</b>	<b>0,60</b>		<b>2,00</b>
<b>Ancaman (<i>Threat</i>)</b>			
1. Biaya bahan baku semakin mahal	0,12	2	0,30
2. Adanya penyakit yang ditimbulkan dari binatang pengerat (tikus) dan lalat	0,09	2	0,13
3. Semakin banyaknya sampah yang dihasilkan dari pasar.	0,10	2	0,20
4. Adanya pemulung yang menjadi saingan	0,09	2	0,17
<b>Sub Total</b>	<b>0,40</b>		<b>0,80</b>
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,80</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data EFAS Sampah Anorganik

Dalam perhitungan pada tabel EFAS diatas, maka faktor eksternal peluang nilainya 2,00 dan ancaman nilainya 0,80. Maka dapat kita ketahui bahwa faktor eksternal peluang lebih besar dari pada faktor eksternal ancamannya sebesar **1,20**. Dimana angka 1,20 merupakan selisih dari nilai total peluang dengan nilai total ancaman yaitu :  $2,00 - 0,80 = 1,20$ .

#### b) Strategi Pemasaran dalam tabel IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)



IFAS disusun untuk merumuskan faktor-faktor internal dengan melihat kekuatan dan kelemahan. Untuk menentukan nilai bobot pada IFAS, peneliti menambahkan kolom tingkat kepentingan diantara kolom faktor strategi dan kolom bobot dengan rentang angka 1 (signifikan) sampai dengan 4 (sangat signifikan). Akan tetapi kolom tingkat signifikan tidak ditampilkan pada hasil pembahasan (terlampir). Selanjutnya nilai tersebut ditotalkan lalu dibagi dengan nilai total tingkat signifikan lalu hasil pembagiannya ditetapkan sebagai nilai bobot setiap indikator.

Untuk menentukan nilai rating, peneliti memberikan skala mulai dari 4 (*Outstanding*) sampai dengan 1 (*Poor*). Dimana kekuatan yang lebih besar diberi rating 4, tetapi jika kekuatannya lebih kecil diberi rating 1. Pemberian nilai rating untuk kelemahan adalah jika nilai kelemahannya sangat besar, ratingnya adalah 1. Sebaliknya jika nilai kelemahannya sedikit ratingnya 4. Kemudian pada kolom komentar atau caatan digunakan untuk tempat catatan mengapa faktor-faktor tersebut dipilih.

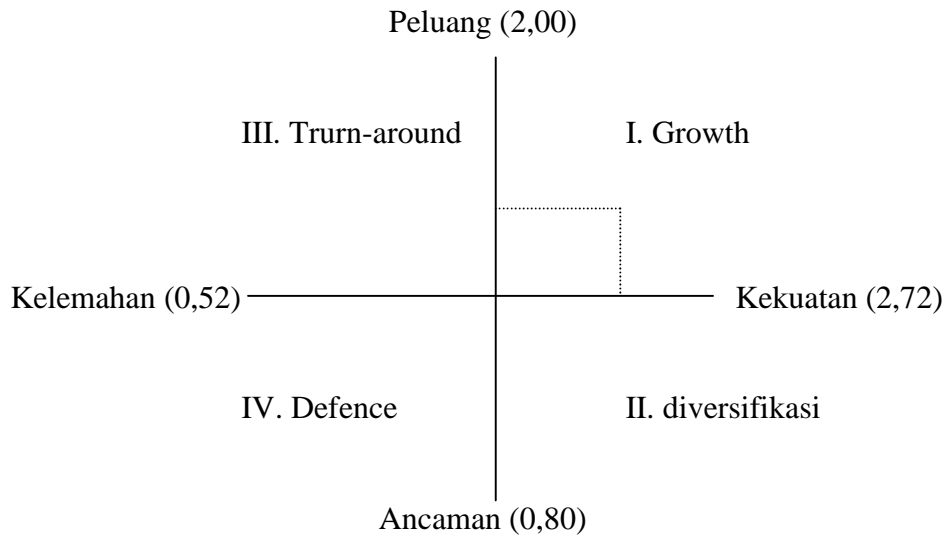
Faktor-faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
<b>Kekuatan (<i>Strength</i>) :</b>			
1. Lokasi di dekat areal kota Pematangsiantar.	0,10	4	0,70
2. Visi dan misi yang di tetapkan dinas lingkungan hidup kota Pematangsiantar, atas terbebas dari sampah.	0,17	4	0,50
3. Mempunyai fasilitas yang memadai untuk memasarkan hasil yang dibuat oleh bank sampah induk kota Pematangsiantar.	0,10	4	0,57
4. Harga yang diberikan			
5. Melakukan promosi secara langsung	0,12	4	0,30
6. Untuk penjualan dilakukan masih didalam kota Pematangsiantar,	0,10	4	0,40
	0,15	4	0,25
<b>Sub Total</b>	<b>0,74</b>		<b>2,72</b>
<b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b>			
1. Harga jual sampah anorganik tidak stabil	0,05	2	0,18
2. Produk masih kurang dikenal	0,07	2	0,11
3. Harga sudah tidak bisa di turunkan	0,07	2	0,10
4. Kurangnya tempat untuk melakukan promosi	0,06	2	0,13
<b>Sub Total</b>	<b>0,26</b>		<b>0,52</b>
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>3,24</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data IFAS pemasaran Sampah Anorganik

Dalam perhitungan tabel IFAS diatas, maka faktor internal kekuatan nilainya 2,72 dan kelemahan 0,52. Kita dapat mengetahui bahwa faktor internal kekuatan lebih besar dari pada faktor internal kelemahan sebesar **2,20**. Dimana angka 2,2 merupakan selisih dari nilai total kekuatan dengan nilai total kelemahan yaitu  $2,72 - 0,52 = 2,20$ .

#### b. Diagram Cartesius

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.7 dan 4.8 di atas, nilai faktor eksternal peluang lebih besar dari faktor eksternal ancamannya yaitu **1,20** dan nilai faktor internal kekuatan produk adalah 2,72 dan nilai kelemahan produk adalah 0,52. Faktor internal kekuatan lebih besar dari faktor internal kelemahannya yaitu sebesar **2,20**. Dari perhitungan tersebut dapat diperoleh formulasi strategi pemasaran pada gambar diagram dibawah ini :



Sumber : Hasil Pengolahan Data EFAS Dan IFAS Sampah Anorganik.

Berdasarkan data Certesius di atas, sangat jelas bahwa Bank Sampah Induk di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pematangsiantar sudah berada pada jalur yang sangat tepat yaitu di kuadran I yang menunjukkan bahwa sampah anorganik yang akan diolah untuk mendapatkan nilai ekonomis bagi masyarakat sekitar, sedang dalam proses perkembangan dan akan semakin banyak warga yang peduli terhadap lingkungan disamping akan menjadi bersih, asri dan indah dilihat agar dapat meningkatkan volume penjualannya. Sampah anorganik sudah tergolong sangat banyak peminatnya, sebab hasil karya yang dibuat sangat memuaskan dan tahan lama. Bank sampah ini sudah berjalan dari tahun 2008, sebelumnya telah beroperasi mengolah sampah organiknya saja. Setelah selang beberapa tahun, pemerintah mulai khawatir melihat sampah anorganik yang semakin hari semakin banyak tumpukannya di TPA Tanjung Pinggir kota Pematangsiantar. Maka dari itu pemerintah inisiatif untuk melakukan sosialisasi agar pembangunan Bank Sampah Induk di Dinas Lingkungan Hidup agar sampah yang tadinya menjadi monster kerusakan lingkungan dan penyebab terjadinya penyakit. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang sudah dijelaskan tentu pemerintah akan menyegerakan agar pembangunan tersebut cepat dilakukan dan cepat beroverasi agar dapat meningkatkan volume penjualan pada Dinas Lingkungan Hidup kota Pematangsiantar.

**c. Matriks SWOT**

<b>IFAS</b>	<b>Kekuatan/Strength(S)</b>	<b>Kelemahan/Weakness (W)</b>
<b>EFAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi di dekat areal kota Pematangsiantar.</li> <li>2. Visi dan misi yang ditetapkan dinas lingkungan hidup kota Pematangsiantar, atas terbebas dari sampah.</li> <li>3. Mempunyai fasilitas yang memadai untuk memasarkan hasil yang dibuat oleh bank sampah induk kota Pematangsiantar.</li> <li>4. Harga yang diberikan</li> <li>5. Melakukan promosi secara langsung</li> <li>6. Untuk penjualan dilakukan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga jual sampah anorganik tidak stabil</li> <li>2. Produk masih kurang dikenal</li> <li>3. Harga sudah tidak bisa diturunkan</li> <li>4. Kurangnya tempat untuk melakukan promosi</li> </ol>

	masih didalam kota Pematangsiantar.	
<p><b>Peluang/Opportunities (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat harga untuk motif yang akan dijual dipasar agar lebih murah dan dapat menarik pelanggan.</li> <li>2. Menjadikan para pemulung menjadi mitra utama untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang baik.</li> <li>3. Banyaknya peminat kerajinan tangan di lapangan.</li> <li>4. Menggunakan sosial media untuk melakukan promosi.</li> </ol>	<p><b>Strategi SO</b> Strategi kombinasi antara Kekuatan dan Peluang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Membantu dan mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam menjaga lingkungan agar tetap bersih.</li> <li>b. Meyakinkan pemerintah daerah supaya hasil kerajinan yang dibuat bisa menjadi produk unggulan di dalam desa atau di luar desa.</li> </ol>	<p><b>Strategi WO</b> Strategi kombinasi antara Kelemahan dan Peluang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelatihan untuk anggota bank sampah atau calon tenaga kerja di bank sampah induk kota.</li> <li>b. Melakukan sosialisasi antar bank sampah induk kota dengan bank sampah lainnya untuk mengetahui bagaimana cara pengolahan yang baik dan benar.</li> <li>c. Memikirkan produk terbaru yang bisa dibuat oleh bank sampah induk kota Pematangsiantar.</li> </ol>
<p><b>Ancaman/Threat (T)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya bahan baku semakin mahal</li> <li>2. Adanya penyakit yang ditimbulkan dari binatang pengerat (tikus) dan lalat</li> <li>3. Semakin banyaknya sampah yang dihasilkan dari pasar.</li> <li>4. Adanya pemulung yang menjadi saingan</li> </ol>	<p><b>Strategi ST</b> Strategi kombinasi antara Kekuatan dan Ancaman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menjadikan pemulung menjadi anggota nasabah bank sampah induk kota Pematangsiantar.</li> <li>b. Meminta bantuan kepada pemerintah yang ikut serta dalam pembangunan bank sampah induk kota Pematangsiantar untuk penambahan alat teknologi terbaru.</li> </ol>	<p><b>Strategi WT</b> Strategi kombinasi antara Kelemahan dan Ancaman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memilih lokasi yang tepat untuk bank sampah induk kota sebagai tempat penyimpanan yang tertata rapi. Bukan di rumah pengurus bank sampah.</li> <li>b. Meminta kepada dinas lingkungan hidup agar dapat menentukan harga sampah-sampah yang akan di setor oleh nasabah tetap di bank sampah induk kota Pematangsiantar.</li> </ol>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Matriks SWOT Sampah Anorganik pada Bank Sampah Induk di DLH*

Berdasarkan analisis tersebut menunjukkan bahwa strategi di atas dapat ditentukan oleh kombinasi antara faktor internal dan eksternal. Berikut dibawah ini penjelasan dari hasil analisis SWOT antara lain :

#### 1) Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang sebesar-sebesarnya.

- a) Membantu dan mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam menjaga lingkungan agar tetap bersih.
- b) Meyakinkan pemerintah daerah supaya hasil kerajinan yang dibuat bisa menjadi produk unggulan di dalam desa atau di luar desa.

#### 2) Strategi WO

Strategi ini mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada.

- 1) Memberikan pelatihan untuk anggota bank sampah atau calon tenaga kerja di bank sampah induk kota.

- 2) Melakukan sosialisasi antar bank sampah induk kota dengan bank sampah lainnya untuk mengetahui bagaimana cara pengolahan yang baik dan benar.
- 3) Memikirkan produk terbaru yang bisa dibuat oleh bank sampah induk kota Pematangsiantar.

### 3) Strategi ST

Strategi menggunakan kekuatan yang ada pada DLH dalam menolah bank sampah induk kota untuk dapat menghindari segala macam ancaman.

- 1) Menjadikan pemulung menjadi anggota nasabah bank sampah induk kota Pematangsiantar.
- 2) Meminta bantuan kepada pemerintah yang ikut serta dalam pembangunan bank sampah induk kota Pematangsiantar untuk penambahan alat teknologi terbaru.

### 4) Strategi WT

Strategi ini didasari oleh kegiatan yang bersifat *deensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari segala macam ancaman.

- 1) Memilih lokasi yang tepat untuk bank sampah induk kota sebagai tempat penyimpanan yang tertata rapi. Bukan di rumah pengurus bank sampah.
- 2) Meminta kepada dinas lingkungan hidup agar dapat menentukan harga sampah-sampah yang akan di setor oleh nasabah tetap di bank sampah induk kota Pematangsiantar.

## C. Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil yang telah di analisis dari faktor internal yang berisi tentang kekuatan dan kelemahan serta faktor eksternal yang berisi tentang peluang dan ancaman dari segi aspek manajemen dan aspek pemasarannya maka dapat diketahui secara tepat, strategi apa yang akan diambil dalam proses promosi hasil kerajinan dari sampah anorganik untuk meningkatkan volume penjualan pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) menggunakan Matriks SWOT. Perusahaan merancang kebijakan-kebijakan berdasarkan strategi kelemahan-peluang (WO), strategi kekuatan-peluang (SO), strategi kekuatan-ancaman (ST) dan strategi kelemahan-ancaman (WT).

Strategi dalam kondisi yang telah disebutkan adalah untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam menjaga lingkungan agar tetap bersih dengan cara sebagai berikut :

- a. Meningkatkan dan mengembangkan tingkat penjualan hasil sampah rumah tangga dengan menawarkan berbagai keunggulan dan kualitas yang di buat oleh dinas lingkungan hidup pada bank sampah induk kota Pematangsiantar.
- b. Mengandalkan kualitas yang dibuat oleh DLH agar para nasabah tidak beralih ke produk lainnya.
- c. Memberikan harga yang terjangkau kepada konsumen menengah ke bawah, dengan melakukan kegiatan promosi hasil kerajinan yang unik agar para nasabah lebih tertarik kepada produk yang di buat bank sampah induk kota Pematangsiantar.
- d. Mengadakan promosi dan mengikuti event-event untuk memasarkan hasil kerajinan tangan tersebut.
- e. Membuat stok barang dengan kualitas terbaik dan mendistribusikan kepada konsumen dengan cepat untuk mencapai target yang diinginkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dianalisis oleh peneliti tentang strategi pemasaran pada bank sampahdi dinas lingkungan hidup kota Pematangsiantar, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Kegiatan satrategi pemasaran dapat dilihat dari aspek pemasarannya. Berdasarkan data yang ada maka strategi pemasaran sampah anorganik ini diperlukan untuk menentukan kelangsungan bank sampah yang akan di buka dengan melihat faktor internal dan faktor eksternalnya.

Untuk kedepannya agar dilakukan penelitian dengan hubungannya terhadap analisa kelayakan usaha dan strategi marketing Mix.

**DAFTAR PUSTAKA****Sumber Buku:**

- Anggito, A. dan Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan 1. Penerbit CV Jejak. Jawa Barat 43353.
- Hanafi, M. M. (2015). *Manajemen*. Penerbit KEU-JREF. Malang.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. UP. UNITOMO press. Surabaya.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.(2014). *Prakarya*. Penerbit Pusat Kurikulum dan Pembelajaran, Balitbang, Kemdikbud. Jakarta.
- Maryani, D dan Roselin, Ruth E. (2019). *Pemberdayaan masyarakat*. Cetakan 1. Penerbit CV. BUDI UTAMA. Yogyakarta 55581.
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Cetakan ke-22. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saleh, M. Y dan Said, M. (2019). *Konsep pemasaran dan strategi pemasaran*. CV. SAH MEDIA. Makasar.
- Shinta, Agustina, M. P. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Suryati, Teti. (2014). *Bebas Sampah dari Rumah Cara Bijak Mengolah Sampah Menjadi Kompos & Pupuk Cair*. Cetakan 1. Penerbit PT AgroMedia Pustaka. Jakarta Selatan.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-25. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono.(2019). *Metode kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-20. Penerbit. Alfabeta CV. Bandung.
- Wardani, DK. (2019). *Belajar Zerowaste Menuju Rumah Minim Sampah*. Cetakan ke-2. Penerbit Bentala Kata. Jakarta.

**Sumber internet :**

- [https://id.wikipedia.org/wiki/Pengelolaan\\_sampah](https://id.wikipedia.org/wiki/Pengelolaan_sampah) diakses pada tanggal 10 juni 2020 (20.18).
- <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/20488>
- <https://simalungunkab.bps.go.id>. Diakses pada tanggal 20 juni 2020 (19.30).
- <https://siantarkota.bps.go.id> diakses pada tanggal 05 juni 2020 (19.45).

**Sumber UUD :**

- Pemerintah Republik Indonesia. 2012. Peraturan Pemerintah RI No. 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Cetakan ke-15. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Republik Indonesia.(2008). Undang-Undang 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 69. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia.(2012). Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah.

**Sumber Jurnal**

- Agustini, T., & Tegeh, I. M. (2018). STRATEGI PEMBELAJARAN PEMANFAATAN BANK SAMPAH GALANG PANJI SEBAGAI MEDIA PENDIDIKAN KARAKTER DALAM PEMBELAJARAN IPS DI SMPN 4 SINGARAJA. *Jurnal IKA*, 16(Maret).
- Anggreni, P. (2018). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Bank Sampah Garuda Wastu Lestari. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1, 71-99.
- Anindyajati, R., Pratama, & Ihsan, I. M. (2017). Peluang Penguatan Bank Sampah untuk Mengurangi Timbulan Sampah Perkotaan Studi Kasus: Bank Sampah Malang. *Jurnal Teknologi Lingkungan*, 1(Januari), 112-119.
- Annisa, M., Abrori, F. M., & Listiani. (2018). PEMBERDAYAAN MAHASISWA DALAM PENERAPAN PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH MENGGUNAKAN POLA 4R. *LENSA (Lentera Sains): Jurnal Pendidikan IPA*, 8(November), 75-81.
- Hasnam, L. F., Syarief, R., & Yusuf, A. M. (2017). STRATEGI PENGEMBANGAN BANK SAMPAH DI WILAYAH DEPOK STRATEGY DEVELOPMENT OF WASTE BANKS IN DEPOK AREA *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 5(September). doi:10.17358/jabm.3.3.407
- 10.17358/jabm.3.2.77

- Hendika, D., Zainul, W., & Sunarti, A. (2015). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 29(desember), 59-66.
- Kusminah, I. L. (2018). Penyuluhan 4r (Reduce, Reuse, Recycle, Replace) dan Kegunaan Bank Sampah Sebagai Langkah Menciptakan Lingkungan yang Bersih dan Ekonomis di Desa Mojowuku Kabupaten Gresik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat LPPMUntag Surabaya*, Vol. 03, No. 01, , hal 22–28.
- Lestari, L. P. (2019 ). PENGOLAHAN METODE 4R DAN BANK SAMPAH UNTUK MENJADIKAN LINGKUNGAN BERSIH, SEHAT DAN EKONOMIS DI DESA WATU GOLONG KECAMATAN KRIAN. *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat -LP4MP Universitas Islam Majapahit*.
- Lestari, L. P., Afifah, Y. N., G, B. P., Lestariningsih, W., Asri Dwi Puspita, E. G., & Choifin, M. (2020). PENGOLAHAN METODE 4R DAN BANK SAMPAH UNTUK MENJADIKAN LINGKUNGAN BERSIH, SEHAT DAN EKONOMIS. *AMONG Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 02, Nomor 01.
- Suryani, A. S. (2014). The Significance of Waste Bank in Waste Management Effectiveness (A Case Study of MalangWaste Bank). *Aspirasi*, 5(Juni).
- Yunik'ati, Y. a., Imam, R. M., Hariyadi, F., & Choirotin, I. (2019). Sadar Pilah Sampah Dengan Konsep 4R (Reduce, Reuse, Recycle, Replace) Di Desa Gedongarum, Kanor, Bojonegoro. *JIPEMAS: Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 2(2). doi:10.33474/jipemas.v2i2.1122



## PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR

<sup>1</sup>Siti Syahara, <sup>2</sup>Risma Nurhaini Munthe

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi USI

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi USI

**Abstract:** *The population in this study were BPJS Ketenagakerjaan participants who participated in the JKK program during March-April 2020 and samples were taken of 68 respondents using strata random sampling. The data analysis used includes the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test used t test, F test, and Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>) using SPSS version 20. From the results of this study, it is obtained the multiple linear regression equation  $Y = 2.563 + 0.202X_1 + 0.698X_2$ , which means that if the independent variable is considered constant, the participant satisfaction value (Y) increases by 2.563%, if creativity (X<sub>1</sub>) increases by 1 unit, participant satisfaction will increase 0.202%, and if the quality of service (X<sub>2</sub>) increases by 1 unit, participant satisfaction will increase by 0.698%. Partially, there is a significant influence between creativity on participant satisfaction as shown by the results of tcount (2.772) > ttable (1.668) with a significant 0.007 < 0.05. And there is also a positive and significant influence between service quality on participant satisfaction as indicated by the results of the tcount (9.617) > t table (1.668) with a significant 0.000 < 0.05. Simultaneously there is a significant influence between creativity and service quality on participant satisfaction, this is shown in Fcount 65.390 > Ftable 3.14 with a significant 0.000 < 0.05. With the R<sup>2</sup> value, the influence of creativity and service quality on participant satisfaction is 66.8% and the remaining 33.2% is influenced by other variables outside of this study.*

*Key : Creativity, Service quality, Participant Satisfaction*

**Abstrak :** Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengikuti program JKK selama bulan Maret-April 2020 dan sampel yang diambil sebanyak 68 responden dengan menggunakan *strata random sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis digunakan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dengan memakai bantuan SPSS versi 20. Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 2,563 + 0,202X_1 + 0,698X_2$  yang artinya apabila variabel independen dianggap konstan maka nilai kepuasan peserta (Y) meningkat 2,563%, apabila kreativitas (X<sub>1</sub>) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta akan meningkat 0,202%, dan apabila kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta akan meningkat 0,698%. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kreativitas terhadap kepuasan peserta yang ditunjukkan dari hasil Uji  $t_{hitung} (2,772) > t_{tabel} (1,668)$  dengan signifikan  $0,007 < 0,05$ . Dan juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang ditunjukkan dari hasil Uji  $t_{hitung} (9,617) > t_{tabel} (1,668)$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta hal ini ditunjukkan pada  $F_{hitung} 65,390 > F_{tabel} 3,14$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai R<sup>2</sup> diperoleh besarnya pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kreativitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan/dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan maka perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. Badan Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Kreativitas BPJS Ketenagakerjaan yaitu memperluas layanan dan cakupan perlindungannya yang semula hanya melayani pekerja yang bekerja diperusahaan atau disebut (PU) Penerima Upah, kini BPJS Ketenagakerjaan juga melindungi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) seperti petani, nelayan, supir, dokter dan pengacara dapat memperoleh perlindungan jaminan yang sama dengan penerima upah (PU). Selain itu pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui aplikasi online berbasis web, proses pelayanan semakin mudah karena dapat dilakukan melalui Bank-bank serta mitra BPJS Ketenagakerjaan yang tersebar di berbagai lokasi strategis, menghadirkan aplikasi BPJS Ketenagakerjaan Mobile yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini ialah :

- Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?

## KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

### 2.1.1. Pengertian Kreativitas

Menurut West dalam sudarmanto, (2009:108), Kreativitas merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide-ide yang baru dan lebih baik

### 2.1.2 Tahapan Proses Kreativitas

Kreativitas yang dimiliki oleh wirausahawan tidak dengan sendiri langsung muncul dalam dirinya atau pikirannya, tapi pada dasarnya melalui beberapa tahapan yang harus dilalui sehingga pembentukan kreativitas tersebut menjadi lebih baik dan memberikan keuntungan dan keunggulan bagi perusahaan.

#### 1. Inkubasi (*Incubation*)

Inkubasi merupakan pembiaran ide-ide kita untuk saling mencocokkannya sendiri, yang dapat terjadi atau muncul beberapa jam atau bulan, atau ketika beristirahat.

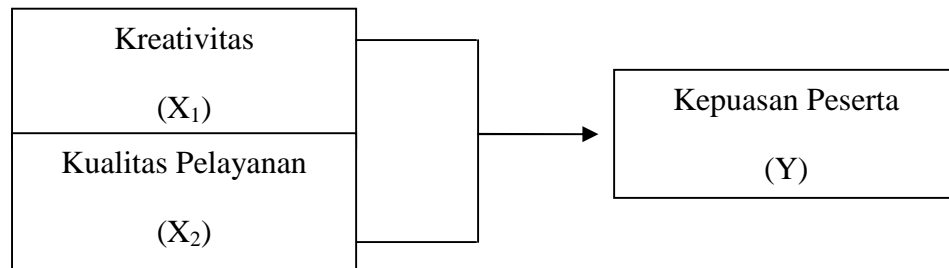
### 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan (*service Quality*) menurut Parasuraman dalam Syukron (2014:180) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan

harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof dalam Syukron (2014:180), kualitas layanan dapat

#### 2.1.4 Kerangka Pemikiran

Untuk memperjelas hubungan antar variabel di atas, maka kerangka pemikiran itu dapat digambarkan dalam suatu model sebagai berikut :



#### 2.1.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : b_1 = 0$  : tidak ada pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar  
 $H_a : b_1 \neq 0$  : ada pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
- 2)  $H_0 : b_2 = 0$  : tidak ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar  
 $H_a : b_2 \neq 0$  : ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
- 3)  $H_0 : b_1, b_2 = 0$  : tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.  
 $H_a : b_1, b_2 \neq 0$  : ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Variabel Penelitian

Jenis variabel-variabel yang diteliti adalah :

- a. Variabel bebas (*independent*) yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan.
- b. Variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan peserta

#### 3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan yang lainnya. Dan juga menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

#### 3.3. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Menurut data dari perusahaan, jumlah peserta yang mengikuti program JKK pada bulan Maret sampai April tahun 2020 ialah sebanyak 82 peserta

##### b. Sampel

Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan metode Slovin (Roscoe dalam Sujarweni, 2014 : 66) yaitu sebagai berikut :  $n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu (0,05 atau 5%)

$$n = \frac{82}{1+(82 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{82}{1+(82 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{82}{1+(0,205)}$$

$$n = \frac{82}{1,205}$$

$$n = 68$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 68 sampel. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah strata random sampling yang berdasarkan jenis pendidikan.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapat data yang valid dan detail.

#### c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari Jaminan Kecelakaan Kerja yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat dimulai berangkat bekerja sampai tiba kembali dirumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja. Iuran untuk program JKK ini sepenuhnya dibayarkan oleh perusahaan.

#### Manfaat Program Jaminan Kematian :

Program ini memberikan manfaat kepada keluarga tenaga kerja seperti:

- Santunan Kematian: Rp14.200.000,-
- Biaya Pemakaman:Rp2.000.000,-
- Santunan Berkala: Rp 200.000,-/ bulan (selama 24 bulan)

\*) sesuai dengan PP Nomor 53 Tahun 2012

### 2. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

### 4.2. Hasil Penelitian

Hasil analisis yaitu menguraikan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan. Hasil analisis dilakukan

peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden.

#### 4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel independen kreativitas ( $X_1$ ) terdiri dari lima item pernyataan, kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terdiri dari lima item pernyataan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan peserta (Y) terbagi atas lima item pernyataan. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala Likert. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang deskripsi terhadap jawaban responden variabel penelitian.

##### a. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kreativitas ( $X_1$ )

Hasil tanggapan responden terhadap kreativitas dapat dijelaskan pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kreativitas**

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	37	54,4	31	45,6	0	0	0	0	0	0	68	100
2	41	60,3	27	39,7	0	0	0	0	0	0	68	100
3	36	52,9	31	45,6	1	1,5	0	0	0	0	68	100
4	34	50	34	50	0	0	0	0	0	0	68	100
5	28	41,1	39	57,4	1	1,5	0	0	0	0	68	100

Dari tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Melalui pernyataan karyawan tau/mengerti yang dibutuhkan peserta.  
Dari tabel 4.1 rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 37 orang (54,4%) dari total sampel yang diuji, responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.  
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 41 orang (60,3%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 27 orang (39,7%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan bersifat fleksibel dalam berfikir dan bertindak untuk memecahkan suatu masalah.  
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 36 orang (52,9%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), dan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,5%) sedangkan yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan selalu mencari solusi dari keluhan setiap peserta.  
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 34 orang (50%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 34 orang (50%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan selalu memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi melalui internet, dll.

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 28 orang (41,1%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 39 orang (57,4%), responden yang memilih jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,5%) sedangkan yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

**b. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Hasil tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan**

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	48,5	35	51,5	0	0	0	0	0	0	68	100
2	46	67,6	22	32,4	0	0	0	0	0	0	68	100
3	41	60,3	27	39,7	0	0	0	0	0	0	68	100
4	39	57,4	29	42,6	0	0	0	0	0	0	68	100
5	34	50	34	50	0	0	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Melalui pernyataan prosedur pelayanan JKK, JKM, JHT dan JP terhadap pelanggan tidak berbelit-belit.  
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 33 orang (48,5%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 35 orang (51,5%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan mampu membantu peserta atas keluhan peserta. Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 46 orang (67,6%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 22 orang (32,4%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan memberikan kepastian atas penyelesaian urusan peserta.  
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 41 orang (60,3%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 27 orang (39,7%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah.  
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 39 orang (57,4%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 29 orang (42,6%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan bangunan dan interior kantor bagus dan menarik.  
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 34 orang (50%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 34 orang (50%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

**c. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta (Y)**

Kepuasan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen. Hasil tanggapan terhadap kepuasan peserta dapat dijelaskan pada tabel 4.7 berikut ini:



**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Peserta**

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	44	64,7	24	35,3	0	0	0	0	0	0	68	100
2	43	63,2	25	38,8	0	0	0	0	0	0	68	100
3	37	54,4	31	45,6	0	0	0	0	0	0	68	100
4	26	38,2	42	61,8	0	0	0	0	0	0	68	100
5	40	58,8	20	29,4	0	0	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawabanresponden sangat setuju sebanyak 44 orang (64,7%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 24 orang (35,3%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
2. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 43 orang (63,2%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 25 orang (38,8%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
3. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 37 orang (54,4%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
4. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 26 orang (38,2%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 42 orang (61,8%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

**d. Deskripsi Tabulasi Jawaban Responden**

Berdasarkan jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *strata random sampling* berdasarkan jenis pendidikan, Jumlah populasi dari penelitian ada 82 orang yang terdiri dari :

- a) Pendidikan SMA : 7 orang
- b) Pendidikan D3 : 24 orang
- c) Pendidikan S1 : 37 orang

Dan dengan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 68 orang. Maka perbandingan berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

$$= n1 : n2 : n3$$

$$= 10 : 30 : 42 = 2 : 6 : 8$$

Maka SMA =  $2/16 \times 68 = 8$   
 D3 =  $6/16 \times 68 = 26$   
 S1 =  $8/16 \times 68 = 34$  +  
68

Maka dapat dibuat tabel tabulasi jawaban responden dari lampiran 2 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Tabulasi Jawaban Responden**

No	Kreativitas (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Peserta (Y)
1	21	22	22
2	25	22	22
3	20	20	20
4	23	23	25

5	25	25	25
6	22	23	23
7	22	22	24
8	23	23	24
9	23	23	24
10	22	24	25
11	25	22	23
12	24	24	24
13	24	25	25
14	22	22	22
15	24	22	22
16	24	24	25
17	24	25	25
18	25	24	24
19	25	25	25
20	21	24	24
21	23	21	21
22	21	24	23
23	23	21	22
24	22	22	21
25	21	24	23
26	22	23	25
27	25	24	24
28	24	25	25
29	25	25	25
30	22	20	21
31	24	25	25
32	24	20	22
33	24	21	23
34	25	24	23
35	24	25	25
36	20	24	23
37	23	22	23
38	20	21	20
39	23	21	22
40	22	24	24
41	21	25	23
42	25	24	25
43	21	22	22
44	23	24	25
45	25	25	25
46	21	21	20
47	23	21	22
48	22	24	25
49	22	25	25
50	22	23	24
51	25	25	24
52	24	25	25
53	25	21	22
54	22	22	23
55	25	23	22
56	24	20	23
57	24	24	23
58	25	22	24
59	24	22	21

60	25	23	23
61	22	23	24
62	25	25	25
63	24	23	25
64	24	24	24
65	25	25	25
66	25	24	24
67	20	21	20
68	24	25	24

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

### 4.3. Analisis Data

#### 4.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 2.0. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid dan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir kuisioner dinyatakan valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Pengujian Validitas**

No	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Kreativitas (X1)			
	- Indikator X1.1	0,718	0,238	Valid
	- Indikator X1.2	0,717	0,238	Valid
	- Indikator X1.3	0,678	0,238	Valid
	- Indikator X1.4	0,652	0,238	Valid
	- Indikator X1.5	0,523	0,238	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)			
	- Indikator X2.1	0,673	0,238	Valid
	- Indikator X2.2	0,801	0,238	Valid
	- Indikator X2.3	0,831	0,238	Valid
	- Indikator X2.4	0,467	0,238	Valid
	- Indikator X2.5	0,440	0,238	Valid
3	Kepuasan Peserta (Y)			
	- Indikator Y1	0,690	0,238	Valid
	- Indikator Y2	0,499	0,238	Valid
	- Indikator Y3	0,768	0,238	Valid
	- Indikator Y4	0,576	0,238	Valid
	- Indikator Y5	0,684	0,238	Valid

Sumber :hasil perhitungan data spss versi 2.0 tahun 2020

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,238. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Pada uji ini dinilai reliable jika lebih besar dari 0,60 dimana :

> 0,60 artinya instrument reliable

< 0,60 artinya instrument tidak reliable

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
Kreativitas (X1)	0,658	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,643	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,655	Reliabel

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji nilainya adalah  $X_1$  sebesar 0,658,  $X_2$  sebesar 0,643, dan  $Y$  sebesar 0,655 mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

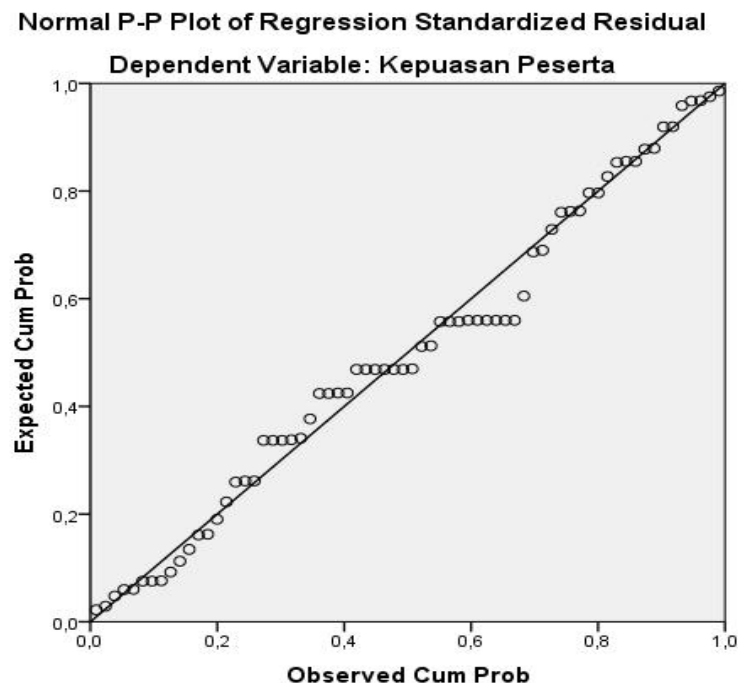
#### 4.3.3. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

**Gambar 4.2**

#### Pengujian Normalitas



Sumber : hasil perhitungan data spss versi 2.0 tahun 2020

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

#### 4.4. Pembahasan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 2.0 for windows, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa, dimana  $Y$  = kepuasan peserta koefisien regresi sebesar 2,563,  $X_1$  = kreativitas koefisien regresi sebesar 0,202, dan  $X_2$  = kualitas pelayanan koefisien regresi sebesar 0,698, menunjukkan bahwa prediksi pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bersifat positif, yang artinya kedua variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

Dari hasil uji t (parsial) dengan signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bahwa :

1. Variabel kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni  $t$  hitung  $(2,772) > t$  tabel  $(1,668)$
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni  $t$  hitung  $(9,617) > t$  tabel  $(1,668)$

Jika dibandingkan dengan tingkat besarnya pengaruh antara kreativitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, dimana kreativitas ( $X_1$ ) 0,202 (20,2%) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,698 (69,8%).

Dengan dilakukannya pengujian F (Serempak) yang berguna untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan. Dimana F hitung sebesar 65,390 sedangkan signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa variabel kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta (Y).

Dan diperoleh nilai R (koefisien determinasi) sebesar 0,817 yang artinya ini menunjukkan bahwa hubungan antara kreativitas, kualitas pelayanan dan kepuasan peserta adalah kuat. Dimana hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif untuk mempengaruhi kepuasan peserta. Nilai *R Square* sebesar 0,668 menunjukkan bahwa pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 66,8% sedangkan sisanya sebesar 33,2% ( $100\% - 66,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Peningkatan kreativitas dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan peserta. Keeratan hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan dapat diketahui dari hasil koefisien korelasi secara simultan. Penjelasan dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **a. Pengaruh Kreativitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan**

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kreativitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini dikarenakan semakin tinggi daya kreativitas yang dimiliki oleh perusahaan maka akan mendorong perusahaan tersebut untuk terus berimajinasi dan menciptakan ide-ide baru yang akan menarik peserta dan juga membuat kinerjanya lebih efisien.

Berdasarkan penelitian ternyata kreativitas dan Kualitas Pelayanan belum sepenuhnya membuat peserta puas atas jasa tersebut, ternyata masih ada berbagai keluhan dari peserta yaitu keinginan peserta untuk cepat dilayani agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik, ketidakpuasan peserta atas klaim karena dipersulitnya persyaratan yang berlaku, ruang tunggu yang kurang memadai untuk menampung peserta yang datang terlalu banyak.

Namun seiring dengan meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan memperluas layanan dan memudahkan proses pelayanan serta menghadirkan aplikasi Mobile yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki merupakan sebagai landasan ide-ide kreatif dalam setiap produk, menjadi awal dari meningkatkan kepuasan peserta. Kreativitas yang ditunjukkan BPJS Ketenagakerjaan dalam hal meningkatkan kepuasan peserta mendapat respon positif dari para peserta. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

#### **b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan**

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan peserta juga akan meningkat. Kepuasan peserta dapat ditingkatkan yaitu dengan memberikan layanan yang dilakukan secara sistematis bukan manual, layanan call center penting untuk menampung keluhan peserta sehingga tau apa yang kurang dari pelayanan. Keramahan pelayanan tidak hanya kepada *customer service officer*, namun seluruh karyawan, sampai petugas keamanan juga wajib melayani.

Dengan ditingkatkannya pelayanan hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, maka dapat ditarik beberapa Kesimpulan. Dari hasil pengujian yang dilakukan penulis dengan bantuan program SPSS versi 2.0, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yaitu  $Y = 2,563 + 0,202X_1 + 0,698X_2$  maka diketahui bahwa variabel kreativitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), memiliki nilai positif terhadap variabel kepuasan peserta ( $Y$ ) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai dari kreativitas ( $X_1$ )  $t_{hitung}(2,772) > t_{tabel}(1,668)$  dengan signifikan  $0,007 < 0,05$  dan dari kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $t_{hitung}(9,617) > t_{tabel}(1,668)$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima artinya variabel Independent yaitu variabel kreativitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan memiliki tingkat signifikan yang kuat terhadap variabel dependent yaitu kepuasan peserta ( $Y$ ) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Dari hasil penghitungan uji secara simultan atau Uji F didapatkan nilai  $F_{hitung}65,390 > F_{tabel}3,14$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti variabel Kreativitas ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan mempengaruhi secara positif dan memiliki tingkat signifikan yang kuat terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Besarnya pengaruh variabel *independent* yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

### B. Saran

Apabila BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar ingin meningkatkan Kepuasan Pelanggan maka penulis ingin memberikan saran seperti: Apabila BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar ingin meningkatkan Kepuasan Pelanggan maka perusahaan perlu memperhatikan Kreativitas dan Kualitas Pelayanan, begitu juga para karyawan harus lebih sadar akan perilaku dan cara melayani pelanggan dengan baik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perlu adanya pengawasan langsung dari Pimpinan kantor terhadap pelayanan yang diberikan karyawannya kepada pelanggan agar karyawan yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik bisa langsung mendapat teguran dari Pimpinan yang melakukan pengawasan, agar Kepuasan Pelanggan dapat bertambah dan bisa membentuk citra baik perusahaan. Perlu adanya pembenahan ruang tunggu pelanggan agar dapat menampung pelanggan yang datang lebih banyak lagi, agar nantinya pelanggan yang melakukan klaim bisa mendapat tempat yang baik bukan hanya menunggu di depan kantor berpanas-panasan untuk menunggu klaim jaminan yang akan diperoleh dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Selain dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada juga variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosi, harga dan biaya yang nantinya dapat menjadi bahan penelitian berikutnya.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Fandi. (2013). *Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Usaha Pakaian Tauko Medan*. Medan.
- Amanullah, Alifian. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom)*. Universitas Diponegoro.
- Arianty, Nel. (Cetakan ke-1, 2015). *Manajemen Pemasaran*. Medan : Perdana Publishing
- Hardiyanti, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pangilaran*. Universitas Diponegoro.
- Lestari, Fitria. (2013). *Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan Kreativitas Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sentra Industri Rajut Binong Jati Bandung*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Rani, D. Amallia.(2007). *Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Peluang Untuk Berkreasi pada Karyawan Desain PT. Batik Danar Hadi Surakarta*. Universitas Diponegoro.
- Reniaty. (Cetakan ke-2, 2013). *Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Setyobudi,Daryanto. (Cetakan ke-1, 2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistika Terapan*. Kencana.
- Sudarmanto. (Cetakan Pertama, 2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (Cetakan ke-19, 2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

## PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DI PANTAI PARISTIGARAS

**Exaramayana Hp Malau**

Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun  
Jl. Sisingamangaraja No.1 Pematangsiantar  
Jurnalmanajemenfeusi@gmail.com

**Elidawaty Purba, SE.MSi**

Dosen Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi  
Universitas Simalungun.  
Jl. Sisingamangaraja No.1 Pematangsiantar

**Abstract:** This study discusses the experience of customers who discuss (Comfort, Educational, Beauty) to the interest of visiting visitors again. This research uses quantitative methods. This study used a sample of 30 people who had (at least 1 time) visited Paris Tigaras beach with a purposive sampling technique. The instrument testing technique in this study is testing the validity and reliability, while the data analysis technique uses the classic assumption test, the F test and t the coefficient of determination test. The results of this study indicate that the customer experience is considered positive for the interest in revisiting visitors.

**Keyword:** *customer experience, Comfort, Educational, Beauty, Re-Visiting Intention.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh customer experience yang meliputi (*Comfort, Educational, Beauty*) terhadap minat berkunjung ulang pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang yang pernah (minimal 1 kali) berkunjung ke Pantai Paris Tigaras dengan teknik *purposivesampling*. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji F dan uji t koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh secara positif terhadap minat berkunjung ulang pengunjung.

**Kata Kunci:** *customer experience, Comfort, Educational, Beauty, Minat Berkunjung Ulang*

### PENDAHULUAN

Indonesia tidak hanya kaya akan sumber daya alamnya. Alam Indonesia yang terdiri dari hutan, laut, dan sungai menghasilkan potensi wisata alam yang sangat luar biasa. Kekayaan alam Indonesia menjadi daya tarik yang selalu mampu menarik minat para wisatawan untuk berkunjung langsung melihat keindahan wisata alam Indonesia. Maka tidak heran lagi wisatawan yang datang terus bertambah, baik dari dalam maupun luar negeri untuk melihat. Hampir setiap daerah di Indonesia yang memiliki potensi wisata alam yang sangat memukau dan bentangan alam yang mempesona.

Selain menyimpan wisata budaya, Indonesia juga memiliki banyak potensi wisata alam yang dikembangkan di Sumatera Utara memiliki kekayaan alam sangat lengkap, bahkan bisa mewakili seluruh destinasi wisata di Indonesia mulai dari gunung, pantai, danau, air terjun, kuliner, bahkan masih banyak lagi wisata yang kita miliki dengan nilai lebih yaitu wisata budaya. Masyarakat Sumatera Utara kaya akan budaya dan

keagamaan adatistiadat atau lebih sering disebut dengan masyarakat adat. Salah satu adat istiadat yang terkenal misalnya, Tari Tor - Tor masyarakat Batak.

Kabupaten Simalungun mempunyai potensi di bidang pariwisata yang cukup besar untuk dikembangkan dengan terdapatnya berbagai obyek wisata, baik obyek wisata alam maupun obyek wisata buatan. Dari beberapa obyek wisata yang ada di Kabupaten Simalungun, obyek wisata Pantai Garoga dan Pantai Paris Tigaras yang berada di Kecamatan Dolok Pardamean, Desa Tigaras merupakan tempat wisata yang memiliki berbagai keistimewaan, pantainya landai dengan air yang jernih serta jarak antara pasang dan surut relatif lama sehingga memungkinkan kita untuk berenang dengan aman dengan pemandangan alam yang sangat indah. Pantai Paris Tigaras adalah salah satu objek wisata yang menjadi salah satu pilihan di Kabupaten Simalungun. Tigaras terletak di Kecamatan Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun, dengan jarak 48 Km dari Kota Pematangsiantar. Dari Tigaras dapat kita nikmati pemandangan Danau Toba dari sudut yang berbeda. Selain Danau Toba, keindahan yang dapat kita nikmati dari Tigaras juga dapat kita lihat Pulau Samosir dari pinggir danau. Tigaras juga memiliki pantainya dipenuhi batu-batu raksasa yang diukir secara alamiah oleh deburan ombak Danau Toba. Pengelolaan pariwisatanya juga mengandalkan kemauan warga setempat. Masyarakat setempat menjadikan daerah itu menjadi lokasi wisata pantai yang sebelumnya hanya pinggiran danau yang kotor dipenuhi dengan batu-batu besar, tetapi setelah adanya kemauan yang kuat dari masyarakat daerah itu pun menjadi bermanfaat bagi masyarakat dengan menjadikan daerah itu menjadi pantai yang bersih, asri, dan menjadi sebuah pemandangan yang menarik serta telah tersedia fasilitas berwisata untuk memanjakan wisatawan yang datang, selain pemandangan alamnya, beberapa fasilitas yang ada di lokasi ini adalah tempat berteduh untuk menikmati pemandangan danau dan wahana air seperti bananaboat, speedboat, perahu kano dan sepeda air. Selain itu fasilitas penginapan tersedia ditempatini bagi parawisatawan yang akan menginap.

**Gambar I.1. Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Menurut Objek Wisata 2017 / 2018**

Obyek Wisata <i>Tourism Place</i>	2017			2018		
	Nusantara	Manca-negara	Jumlah	Nusantara	Manca-negara	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Parapat	134 285	8 610	142 895	61 527	5 991	67 518
Karang Anyer	11 984	-	11 984	1 743	...	1 743
Museum Simalungun/ Rumah Bolon	375	428	803	521	...	521
Haranggaol	3 210	20	3 230	...	...	...
Pemandian Alam Sejuk (PAS)	155 978	-	155 978	7 758	...	7 758
BIS ( Bukit Indah Simarjarunjung)	...	...	...	128 767	...	128 767
Bah Damanik (Sarimatondang)	...	...	...	3 500	...	3 500
Pantai Paris ,Ardana,Bt Hoda	...	...	...	4 275	...	4 275
Bah Biak (Sarimatondang)	...	...	...	4 200	...	4 200
<b>Jumlah / Total</b>	<b>305 832</b>	<b>9 058</b>	<b>314 890</b>	<b>212 291</b>	<b>5 991</b>	<b>218 282</b>

Sumber : Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Simalungun 2020

Minat berkunjung ulang wisatawan biasanya muncul karena adanya persepsi positif atau pengalaman terhadap daya tarik wisata dan motivasi seseorang melakukan tindakan yang tanpa disadari. Minat merupakan pelanggan potensial yang mempunyai arti pelanggan yang pernah datang kembali dan menggunakan jasa kembali. Dengan demikian penulis ingin meneliti lebih dalam apa yang membuat para wisatawan berkunjung ulang ke Pantai Paris Pigaras dan bahkan lebih dari dua atau tiga kali berkunjung ke Pantai Paris Tigaras. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil penelitian yang berjudul Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Minat Berkunjung Ulang.

## KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

### A. *Customer Experience*

Berasal dari satu set interaksi antara pelanggan dan produk, perusahaan, atau bagian dari organisasi, yang menimbulkan reaksi. Pengalaman ini benar-benar pribadi dan menyiratkan keterlibatan pelanggan pada tingkat yang berbeda (baik secara rasional, emosional, sensorik, fisik, dan spiritual). Pengalaman pelanggan adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

Menurut Kartajaya (Aprilia & Hadi, 2018 : 86) Penyedia jasa harus memberikan suatu pengalaman kinerja yang sangat baik dan membangun kepercayaan pengunjung sehingga menjamin kepuasan wisatawan (*product and service should be an experience*).

### B. Minat Berkunjung Ulang

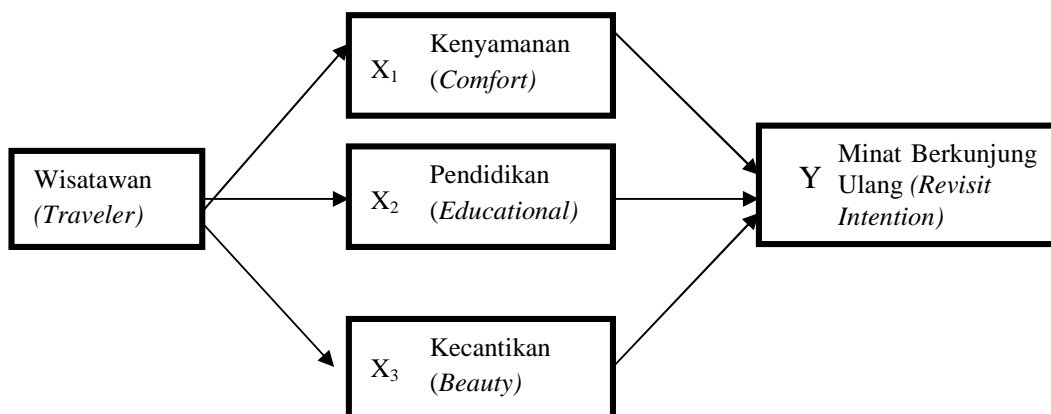
Menurut Kotler & Keller (Lia & Yasri, 2019 : 154) minat berkunjung ulang atau *revisit intention* merupakan bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama daripada perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan. Minat berkunjung ulang juga dapat berarti kemungkinan untuk menggunakan penyedia jasa yang sama di masa depan yang merupakan perwujudan sikap loyal dan komitmen konsumen terhadap kenyamanan.

### C. Keputusan Berkunjung Ulang

Keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan atau lebih atau dengan kata lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Sebuah hal yang lazim terjadi ketika seorang wisatawan mempertimbangkan keputusan kunjungan dalam proses pemenuhan kebutuhan hidupnya. (Schiffman & Kanuk, 2007:486).

### D. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian digunakan sebagai landasan untuk menjawab permasalahan penelitian (Sujarweni, 2018 : 83) Landasan yang dimaksud berupa tinjauan literatur atas berbagai teori dengan hasil penelitian sebelumnya, berkenaan dengan masalah yang sedang diteliti..



Keterangan :

$X1 = Comfort$   $X2 = Educational$   $X3 = Beauty$   $Y = Revisit Intention$

## METODE PENELITIAN

### A. Lokasi dan Periode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada bulan Maret 2020 sampai dengan Juli 2020 Lokasi penelitian ini di Pantai Paris Tigaras Jalan Raya Tigaras Partuahan Bangun Pane, Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungu.

### B. Metode Penelitian Dan Desain Penelitian

#### 1. Metode Kuantitatif

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:8).

#### 2. Penelitian Survey

Penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Dalam penelitian survey digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penggalan data dapat melalui kuesioner dan wawancara. Pengumpulan data jika menggunakan kuesioner dibuat sejumlah pertanyaan untuk diisi oleh responden. Tanya jawab dapat dilakukan secara langsung berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2019 : 142).

### C. Prosedur pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

### D. Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok diskusi, dan panel, atau juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber (Sujarweni, 2018 : 114).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan sebagainya (Sujarweni, 2018 : 114).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Bab ini menyajikan pengumpulan data, pengolahan data dengan pembahasannya. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan kuesioner dengan cara menyebar kepada 30 responden dengan ketentuan yang sudah ditentukan oleh peneliti. Sebagai berikut karakteristik responden.

#### Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	15	50
Perempuan	15	50
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

IV.1. persentase pengunjung perempuan yaitu sebesar 50% atau 15 orang sama dengan persentase pengunjung laki-laki dengan persentase sebesar 50% atau 15 orang.

#### Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Frekuensi Berkunjung	Jumlah	Persentase (%)
1 – 5	22	73,33
10-20	8	26,67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil identifikasi karakteristik responden menurut frekuensi berkunjung menunjukkan bahwa dari 30 responden, persentase pengunjung yang berkunjung sebanyak 1-5 kali sebesar 73,33%, dan persentase pengunjung yang berkunjung sebanyak 10-20 kali sebesar 26,67%, Dapat ditarik kesimpulan bahwa frekuensi berkunjung terbanyak yaitu sebanyak 1-5 kali dengan persentase sebesar 73,33%.

### Uji Normalitas

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Minat Berkunjung Ulang	,114	10	,200 <sup>*</sup>	,976	10	,941

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel IV.3.dengan Kolmogorov-Smirnov diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan data yang diuji berdistribusi normal dan dapat dilanjut ke tahap uji multikolinearitas

### Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,545	,272		2,008	,091
Comfort (X1)	-,220	,046	-,231	-4,816	,003
Educational (X2)	,338	,052	,345	6,457	,001
Beauty X3)	,705	,051	,713	13,840	,000

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Ulang

Berdasarkan pada table IV.4 diketahui besarnya variable Inflation Factor VIF kurang dari 10 dan nilai tolerace lebih besar dari 10, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinearitas.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,545	,272		2,008	,091



Comfort (X1)	-,220	,046	-,231	-4,816	,003
Educational (X2)	,338	,052	,345	6,457	,001
Beauty (X3)	,705	,051	,713	13,840	,000

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Ulang

Berdasarkan tabel IV.5. hasil olah data, diketahui bahwa konstanta sebesar 2,202 koefisien regresi pada variabel *Comfort*(X1) sebesar 0,175, *Educational* (X2) sebesar 0,713, *Beauty* (X3) sebesar -0,434. Berdasarkan tabel maka persamaan regres: dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,545 \pm 0,220 X_1 + 0,338 X_2 + 0,705 X_3$$

**UJI F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,582	3	2,527	155,076	,000 <sup>b</sup>
	Residual	,098	6	,016		
	Total	7,680	9			

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Ulang

b. Predictors: (Constant), Comfort (X1), Education (X2), Beauty (X3)

Berdasarkan tabel IV.6. Terlihat bahwa nilai signifikansi F adalah 0,000 < dari tingkat signifikansi 5% (α = 0,05). Artinya H<sub>a</sub>diterima, dengan kata lain bahwa variabel independen (*Comfort*, *Educational*, *Beauty*) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (Minat Berkunjung Ulang).

**UJI T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,545	,272		2,008	,091
	Comfort (X1)	-,220	,046	-,231	-4,816	,003
	Educational (X2)	,338	,052	,345	6,457	,001
	Beauty (X3)	,705	,051	,713	13,840	,000

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Ulang

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan ataupunolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

1. Hipotesis H<sub>0</sub> : = 0, artinya tidak terdapatpengaruh signifikan antara *comfort* terhadap*previsit intention*di Pantai Paris Tigras.  
Hipotesis H1 : 0, artinya terdapat pengaruhsignifikan antara *comfort* terhadap *revisitintention*di Pantai Paris Tigras.
2. Hipotesis H<sub>0</sub> : = 0, artinya tidak terdapatpengaruh signifikan antara*Educational*terhadap*previsit intention*di Pantai Paris Tigras.
3. Hipotesis H1 : 0, artinya terdapat pengaruhsignifikan antara *Educational*terhadap *revisitintention* di Pantai Paris Tigras.
4. Hipotesis H<sub>0</sub> : = 0, artinya tidak terdapatpengaruh signifikan antara *beauty*terhadap*previsit intention*di Pantai Paris Tigras.  
Hipotesis H1 : 0, artinya terdapat pengaruhsignifikan antara *beauty*terhadap *revisitintention* di Pantai Paris Tigras.

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Uji koefisien determinasi diuji menggunakan *IBM SPSS 2.0 for Windows*. Hasil uji determinasi adalah sebagai berikut :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 <sup>a</sup>	,987	,981	,12766

a. Predictors: (Constant), Comfort (X1), Education (X2), Beauty (X3)

b. Dependent Variable: Minat Berkunjung Ulang

Berdasarkan tabel IV.8. Diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,987, atau (98,7%). Hal ini berarti persentase kemampuan variabel bebas (*Comfort, Educational, Beauty*) menjelaskan variabel terikat (minat berkunjung ulang) adalah sebesar 98,7% sedangkan sisanya 1,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui bahwa variabel-variabel pembentuk customer experience (*Comfort, Educational, Beauty*) mampu menjelaskan 98,7% mengenai minat berkunjung ulang di Pantai Paris Tigaras Sedangkan sisanya 1,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dari analisis data yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya. Bagian pertama akan menjelaskan secara ringkas kesimpulan hipotesisi. Pada bagian berikutnya akan dijelaskan tentang implikasi penelitian dan keterbatasan penelitian

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji F, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu *Comfort, Educational, beauty* secara bersamaan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap minat berkunjung ulang pengunjung.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*Comfort, Educational, Beauty*) memberikan pengaruh yang positif, parsial dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang.
3. Koefisien Determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 98,7% variasi dalam minat berkunjung ulang dijelaskan oleh variabel-variabel pembentuk customer experience (*Comfort, Educational, Beauty*). Sedangkan 1,3% variasi dalam minat berkunjung ulang dijelaskan oleh variasi dalam variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam keputusan peningkatan minat berkunjung ulang Pantai Paris Tigaras. Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak Pantai Paris Tigaras mengembangkan sarana dan akses untuk meningkatkan minat berkunjung ulang, dan sebaiknya pihak Pantai Paris Tigaras lebih meningkatkan kualitas wisatanya.
2. Peneliti yang akan meneliti tentang minat berkunjung ulang sebaiknya memasukkan variabel lain diluar *customer experience*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aprilia Widya kurniawati, Hadi Sumarsono, Umi Farida. Pengaruh Experiental Marketing, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Loyalitas konsumen Wardah Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponegoro. Jurnal Ekonomi, Vol.2, No.1, Diakses Pada April 2018, pp.85-92.
- Lia Gustina, Yasri Yasri, Yunita Engriani. 2019. Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Minat Kinjung Ulang Wisatawan Pada Objek Wisata Air Manis Di Kota Padang. Jurnal Praktik Bisnis, Vol.8, No.1, Diakses Pada Mei 2019.
- Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Wiratna Sujarweni, 2018, Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi pendekatan Kuantitatif . Yogyakarta : Pustaka Baru.
- google.scholar. <https://google.scholar.com/Pola/Pemamanfaatan/Lokasi/Wisata/Alam/Untuk/Kehidupan/social/Ekonomi/Masyarakat/Desa/Tigaras/Kecamatan/Dolok/Pardamean/Kabupaten/Simalungun>.

## PENGARUH PERAN DAN INOVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PTPN IV UNIT KEBUN MARIHAT

Oleh

<sup>1</sup>Ummi Mardiah, <sup>2</sup>Pandapotan Simatupang

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi USI

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi USI

*Abstract: The Influence of Role and Innovation on Employee Performance at PTPN IV Marihat Plantation Unit. This study aims to determine whether roles and innovations have an effect on employee performance at PTPN IV Marihat Plantation Unit. The employees referred to here are the foremen who are assigned to PTPN IV Marihat Plantation Unit. The hypothesis in this study is that role and innovation have an effect on employee performance at PTPN IV Marihat Plantation Unit. Respondents in this study were the entire population, amounting to 36 people, namely the foreman who served in PTPN IV Marihat garden unit. The data analysis technique used is multiple regression with the equation  $Y = a + bX_1 + bX_2$  and from the results of the data analysis it is known that  $Y = 0.493 + 0.624X_1 + 0.352X_2$ , from partial hypothesis testing that the role and innovation affect employee performance in PTPN IV Unit Marihat gardens. Thus the hypothesis is accepted.*

*Key : Role, Innovation, Employee performance*

**Abstrak :** Pengaruh Peran dan Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peran dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PTPN IV Unit kebun Marihat, Karyawan yang dimaksud disini ialah mandor yang bertugas di PTPN IV Unit Kebun marihat. Hipotesis pada penelitian ini adalah peran dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PTPN IV Unit kebun marihat. Responden pada penelitian ini adalah seluruh populasi yang berjumlah 36 orang, yaitu Mandor yang bertugas di PTPN IV Unit kebun Marihat tersebut. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi berganda dengan persamaan  $Y = a + bX^1 + bX^2$  dan dari hasil analisa data diketahui  $Y=0,493 + 0,624X^1 + 0,352X^2$ , Dari uji hipotesis secara parsial bahwa peran dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PTPN IV Unit kebun Marihat. Dengan demikian hipotesis diterima.

**Kata Kunci :** Peran, Inovasi, Kinerja Karyawan

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian integral dan memegang peranan penting dalam suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Bagi perusahaan, setiap karyawan yang memahami perannya dengan baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan kemajuan perusahaannya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor peran dan inovasi. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan padanya. Dalam hal ini, karyawan bisa menilai seberapa besar kinerja mereka dengan memahami perannya dalam pekerjaan, dan dengan dibuatnya inovasi yang lebih baik lagi maka akan mempermudah proses pekerjaan.

Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis melihat bahwa peran dan inovasi belum terlaksana secara maksimal di PTPN IV Unit Kebun Marihat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis melakukan penelitian ini dengan judul “ Pengaruh Peran dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat “

A. Rumusan Masalah

“*Bagaimana pengaruh Peran dan Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat*”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Peran dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat

D. Hipotesis

Peran dan Inovasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat.

## KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

### A. Peran

Menurut Efendi (2018:5–23) peran ialah sesuatu yang melekat pada kedudukan manusia sebagai makhluk sosial, yang diharapkan menjalankan perannya sesuai dengan tuntutan yang melekat pada kedudukannya dan menurut danperan adalah *outcome*, sesuatu yang dapat disentuh, dirasakan, dan dinikmati, sedangkan menurut Biddle dan Thomas dalam Efendi peran merupakan serangkaian rumusan yang membatasi perilaku – perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Menurut Griffin dalam Sony (2015:15) peran adalah bagian yang dimainkan seorang individu dalam membantu kelompok meraih tujuan – tujuannya, menurut Suhardono (2018:3) dalam arti ini, peran menunjuk pada karakterisasi yang di sandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang di bawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Menurut Biddle dan Thomas dalam Suhardono (2018:9) pada mulanya mengemukakan empat landasan penalaran tentang cara menggolongkan yang fenomena peran ini, yaitu:

- 1) Penggolongan yang mengacu pada apa yang disebut ”acuan fenomenal” (*phenomenal referant*).
- 2) Penggolongan yang merujuk pada operasi konseptual, yang disertakan dalam membentuk suatu sub-kelas dari acuan fenomenal.
- 3) Formulasi kriteria yang beraneka ragam, yang digunakan untuk mengelompokan sub-kelas dari acuan fenomenal, diantaranya adalah kesamaan, penentuan, dan besaran.
- 4) Konsep golongan yang memiliki elemen kategoris misalnya : pembagian menurut jenis pekerjaan. Di antara keempat cara penggolongan itu, cara kedualah yang dipilih oleh Biddle dan Thomas untuk memformulasikan teorinya. Di antara keempat cara penggolongan itu, cara kedualah yang dipilih oleh Biddle dan Thomas untuk memformulasikan teorinya.

### B. Inovasi

Menurut Febransyah (2010:42) inovasi adalah penemuan yang ditujukan untuk menciptakan suatu yang relatif baru dengan nilai tambah yang tinggi. Inovasi merupakan gabungan dari berbagai hal – hal lain yang sudah ada. Menurut Mardikanto dalam Riani (2011:83) dilihat dari sifat inovasinya, dapat dibedakan dalam sifat intrinsik ( yang melekat pada inovasinya sendiri) maupun sifat ekstrinsik yang dipengaruhi keadaan lingkungannya, yaitu:

- 1) Sifat – sifat intrinsik inovasi
  - a. Informasi ilmiah yang melekat atau yang dilekatkan kepada inovasi
  - b. Nilai – nilai atau keunggulan – keunggulan ( teknis, ekonomis, sosial budaya, dan politis )
  - c. Tingkat kerumitan (kompleksitas) inovasi

- d. Mudah atau tidaknya dikomunikasikan inovasi
- e. Mudah atau tidaknya inovasi tersebut dicobakan
- f. Mudah atau tidaknya inovasi tersebut diamati
- 2) Sifat – sifat entrinsik inovasi
  - a. Kesesuaian (*compatibility*) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik, dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
  - b. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang ditawarkan, atau keunggulan yang dimiliki oleh inovasi dibanding dengan teknologi yang sudah ada yang akan diperbaharui atau digantikannya, baik keunggulan teknis , ekonomis, manfaat non ekonomi, maupun dampak sosialbudaya dan politis yang ditimbulkannya.
- 3) Urutan jenjang kepentingan sifat – sifat inovasi
  - a. Tingkat keuntungan
  - b. Biaya yang diperlukan
  - c. Tingkat kerumitan atau kesederhanaan
  - d. Kesesuaian dengan lingkungan fisik
  - e. Kesesuaian dengan lingkungan budaya
  - f. Tingkat mudahnya dikomunikasikan
  - g. Penghematan tenaga kerja dan waktu
  - h. Penghematan tenaga kerja dan waktu
  - i. Dapat atau tidaknya dipecah – pecah atau dibagi.

Menurut Febransyah (2010:42) ada dua tingkatan inovasi, yaitu inovasi *inkremental* dan inovasi *radikal*.

#### 1. Inovasi *inkremental*

*Inkremental* berarti ada sesuatu yang bertambah atau meningkat karena kegiatan inovasi, tetapi pada dasarnya tidak terlalu jauh dari ide produk yang sudah ada sebelumnya.

#### 2. Inovasi *radikal*

Inovasi *radikal* memberikan lonjakan signifikan dalam benefit atau nilai yang ditawarkan, demikian pula dengan keaslian ide yang mendasarinya.

#### C. Kinerja karyawan

Menurut Lawler dan Porter dalam Sutrisno (2010:170) bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, sedangkan menurut Prawirosentono dalam Sutrisno bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangkap upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Prawirosentono dalam Sutrisno (2010:176) ada beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

#### 1. Efektifita dan Efisien

Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memeuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

#### 2. Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas.

#### 3. Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. disiplin mengikuti ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

#### 4. Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir,kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam yaitu :



1. Kualitas  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang di hasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas  
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan.
3. Ketepatan waktu  
Merupakan tingkat aktivitas di selesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas  
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian  
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan dimana dia berkerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PTPN IV Unit Kebun Marihat dan responden adalah seluruh populasi yang berjumlah 36 orang.

Sebelum kuisisioner digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas

### 1. Uji Validitas

Merupakan hasil penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Apabila  $r$  hitung lebih  $> r$  *table*, maka kesimpulannya item kuisisioner tersebut valid.
- b) Apabila  $r$  hitung  $< r$  *table*, maka kesimpulannya item kuisisioner tersebut tidak valid.

### 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak dalam proses pengukuran. Untuk mengetahui kuisisioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuisisioner dengan bantuan program *software statistic*. Kriteria penilaian reliabilitas adalah:

- a. Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut tidak reliabel.

Sebelum data digunakan maka terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan dapat dipakai untuk uji normalitas yaitu analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan normal *probability plot*.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Pemeriksaan asumsi uji heteroskedastisitas dengan menggunakan hasil Scatter plot, jika pancaran data menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu maka dinyatakan tidak ada problem heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas digunakan tehnik analisa regresi berganda.

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel (peran dan inovasi) dan variabel terkait adalah ( kinerja karyawan). Untuk memperoleh hasil yang lebih terarah, peneliti menggunakan bantuan SPSS. Model regresi berganda yang dilakukan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = kinerja Karyawan (dependen variabel)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Peran (independen variabel)

X<sub>2</sub> = Inovasi (independen variabel)

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial ( Uji t )

Uji parsial digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas (X) secara serempak terhadap variabel terikat(Y)

c. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi pengaruh yang diberikan antara variabel independen dengan variabel dependen

## HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Dari hasil d pkerhitungan diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki r hitung > dari r tabel (0,329) dan bernilai positif, dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

1) Hasil Uji Reabilitas Variabel Peran (X<sub>1</sub>)

**Tabel.1**  
**Hasil Uji Variabel Peran (X<sub>1</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

Dilihat dari tabel.1 diatas nilai "Cronbach's Alpha" yaitu 0,798 jika nilai tersebut lebih besar dari 0.05 maka data tersebut dinyatakan reliabel.

2) Uji realibilitas untuk variabel Inovasi (X<sub>2</sub>)

**Tabel.2**  
**Hasil Uji Variabel Inovasi (X<sub>2</sub>)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.774	6
------	---

Dilihat dari tabel.2 maka nilai “*Cronbach’s Alpha*” yaitu 0,774 jika nilai tersebut lebih besar dari 0.05 maka data tersebut dinyatakan reliabel.

3) Uji realibilitas untuk variabel Kinerja (Y)

**Tabel.3**  
**Hasil Uji Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

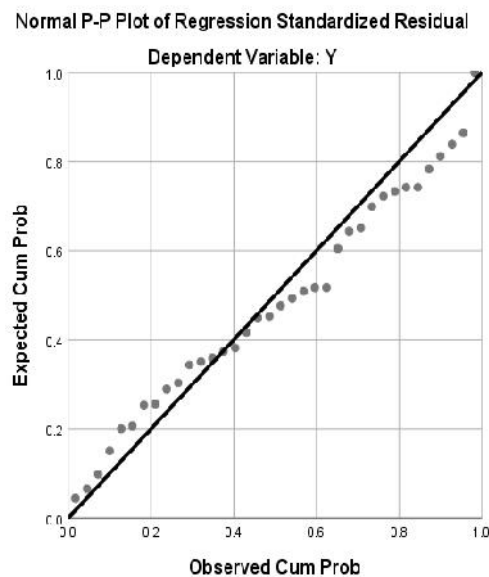
Diliat dari tabel.3 maka nilai “*Cronbach’s Alpha*” yaitu 0,798, jika nilai tersebut lebih besar dari 0.05 maka data tersebut dinyatakan reliabel

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Analisis grafik dilakukan dengan melihat normal *probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan analisis grafik melalui SPSS versi 24 dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

**Gambar .1**  
**Grafik Normal Probability Plot**

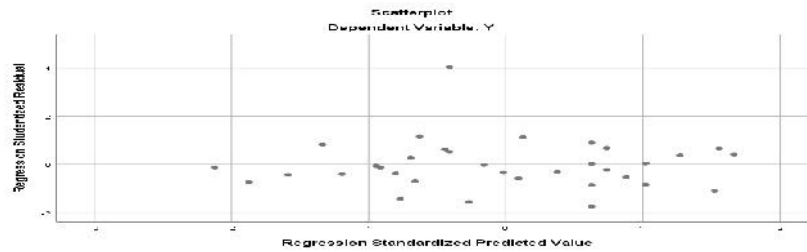


Pada grafik normal probability plot diatas terlihat titik-titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik tersebut dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Analisis grafik dilakukan dengan melihat Grafik *Scaterplot*. Hasil pengujian Heteroskedastisitas dengan analisis grafik melalui SPSS versi 24 dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

**Gambar 2**  
**Grafik Scaterplot**



Dari gambar di atas dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah nol pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Regresi linier Berganda

Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel.4**  
**Model Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.493	1.713	
	Peran (X1)	.624	.120	.644
	Inovasi (X2)	.352	.143	.306

a. Dependent Variable: Y

Menurut hasil perhitungan di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda yang mempunyai formulasi yaitu : $Y = a + bX_1 + bX_2 + e$  sehingga diperoleh persamaan  $Y = 0,493 + 0,624X_1 + 0,352X_2$

Dari persamaan Linier berganda di atas dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 0,493 menunjukkan besarnya variabel kinerja karyawan (Y) jika variabel peran (X1) dan variabel inovasi (X2) sama dengan nol.
- Nilai koefisien regresi peran (X1) sebesar 0,624 menunjukkan besarnya variabel peran X1 terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan asumsi variabel inovasi (X2). Artinya apabila variabel peran (X1) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel kinerja karyawan (Y) meningkat sebesar 0,624 satuan nilai dengan asumsi variabel inovasi (X2) konstan.
- Nilai Koefisien regresi inovasi (X2) sebesar 0,352 menunjukkan besarnya peranan variabel inovasi (X2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan asumsi variabel peran (X1) konstan. Artinya apabila variabel inovasi (X2) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel kinerja karyawan (Y) meningkat sebesar 0,352 satuan nilai dengan asumsi variabel peran (X1) konstan.

Uji Hipotesis

- Uji Parsial ( Uji t )

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

**Tabel .5**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.493	1.713		.288	.775

Peran (X1)	.624	.120	.644	5.191	.000
Inovasi (X2)	.352	.143	.306	2.466	.019
a. Dependent Variable: Y					

Dari Tabel.5 diatas dapatdiketahuibahwasildenganmenggunakanSPSS Ver.24 , Nilai t dari peran (X1) yaitu 5.191 dengan nilai sig. 0.000 dan Nilai t dari inovasi (X2) yaitu 2.466 nilai sigyaitu 0.019, jika nilai sig nya lebih kecil dari 0.05 atau 0.050 maka uji t berpengaruh atau diterima, dalam penelitian ini nilai sig nya lebih kecil dari 0.05 maka uji t berpengaruh atau di terima.

b. Uji Simultan (F)

Hasil uji f dapat dilihat pada tabel ANOVA di bawah ini. Nilai prob. F hitung dapat dilihat pada kolom terakhir (sig).

**Tabel.6**  
**HasilUji f SPSS Ver.24**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.361	2	108.181	80.425	.000 <sup>b</sup>
	Residual	44.389	33	1.345		
	Total	260.750	35			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari Tabel.6 diatasdapatdiketahuibahwasildenganmenggunakanSPSS Ver.24 , Nilai yg diperoleh dari nilai F 80.425 dan dengannilai sig yaitu 0.000.Jadi untuk mengetahui apakah uji F signifikan atau tidak yaitu dengan melihat nilai sig nya, jika nilai sig nya lebih kecil dari 0.05 maka uji F dinyatakan berpengaruh atau di terima. 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti uji F nya berpengaruh atau di terima.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama-sama dan memberi penjelasan terhadap variabel dependen. Nilai (R<sup>2</sup>) yaitu R = 1.

**Tabel.7**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**SPSS Ver.24**

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	FChange	df1	df2	
1	.911 <sup>a</sup>	.830	.819	1.160	.830	80.425	2	33	.000
a . Predictors: (Constant), X1,X2									
b. Dependent Variable: Y									

Dari tabel.7didas dapat dilihatnilai diambil dari “R Square”.Jadi artinya dari angka tersebut adalah, variabel X mempunyai pengaruh sebesar 0,830 atau 83 % terhadap variebel Y, dan sedangkan sisanya sebesar 17% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

**Kesimpulan Dan Saran**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Peran dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Teknik analisis regresi linier berganda adalah  $Y=0,493 + 0,624 + 0,352$  , artinya nilai koefisien regresi peran (X1) sebesar 0,624 menunjukkan besarnya variabel peran (X1) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan asumsi variabel inovasi (X2). Artinya apabila variabel peran (X1) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel kinerja (Y) meningkat sebesar 0,624 satuan nilai dengan asumsi variabel inovasi (X2) konstan dan nilai koefisien regresi inovasi (X2) sebesar 0,352 menunjukkan besarnya peranan variabel inovasi (X2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan asumsi variabel peran (X1) konstan. Artinya apabila variabel inovasi (X2) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel kinerja karyawan (Y) meningkat sebesar 0,352 satuan nilai dengan asumsi variabel peran (X1) konstan.
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini variabel X punya pengaruh sebesar 0,830 atau 83% terhadap variabel Y, sedangkan sisanya sebesar 17% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Variabel Peran (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) di PTPN IV Unit Kebun Marihat. Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5.191 > 2.028$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat.
4. Variabel Inovasi (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) di PTPN IV Unit Kebun Marihat. Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.466 > 2.028$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat.
5. Variabel Peran dan Inovasi bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat. Hal ini dapat dilihat dari  $F_{hitung} (80.425) > F_{tabel} (3.28)$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Peran dan Inovasi) secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dengan melihat probabilitasnya (sig) yang lebih kecil dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan tersebut diterima dan berpengaruh signifikan.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran kepada pihak – pihak terkait.

1. Faktor peran memberikan pengaruh besar terhadap kinerja karyawan di PTPN IV Unit Kebun Marihat karena peran dalam diri seorang mandor perlu disadari dan apabila memungkinkan perlu di tingkatkan dengan cara lebih intropeksi diri lagi, lebih mengkedepankan tanggung jawab, serta lebih mengutamakan sifat adil dalam pekerjaan, karena dengan begitu peran seorang mandor akan berjalan dengan lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kenyamanan bawahan dalam bekerja.
2. Kepada seluruh Mandor yang bertugas di PTPN IV Unit kebun Marihat, inovasi yang telah ada hendaknya semangkin ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi karena pengaruhnya besar terhadap kinerja yang ada di PTPN IV Unit Kebun Marihat. Inovasi yang baik memungkinkan terjadinya suasana kerja yang lebih baik lagi serta meningkatkan kinerja bawahan atau karyawan kearah yang lebih positif lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin, (2012). Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi, Erlangga, Jakarta  
 Bintoro dan Daryanto, (2017). Kinerja Karyawan, Gava Media, Yogyakarta  
 Effendy, Taufiq, (2018). Peran, lotus Book, Tangerang Selatan  
 Fahmi, Irham, (2012). Manajemen Kepemimpinan, Alfabeta, Bandung  
 Febransya, Ade dan Napitupuluh, Eko Y, (2010). Inovation, Prasetya Mulya Publishing, Jakarta  
 Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT Remaja Rosdakarya, Bandung



- Riani, Asri Laksmi, 2011. *Budaya Organisasi*, Cetakan Ke-1, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rifai, George, (2012). Prinsip – Prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Samsuddin, Harun, (2018). Kinerja Karyawan, Indonesia Pustaka, Sidoarjo
- Suhardono, Edy, (2018). Teori Peran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R dan D, Alfabeta, Bandung
- Sutrisno, Edy H, (2013). Budaya Organisasi, Kencana, Jakarta
- Sony, Toman Tambunan, (2015). Pemimpin dan Kepemimpinan, Graha Ilmu, Yogyakarta
- <https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/>
- <https://.pelajaran.co.id/2018/05/pengertian-inovasi-ciri-indikator-sifat-dan-jenis-inovasi-menurut-para-ahli.html>
- <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ojs.unud.ac.id/index.php/penjor/article/download/34862/21092/&ved=2ahUKEwj8wJyG8drqAhUgILcAHTZXD4QQFjABegQIDRAG&usg=AOvVaw2XIqOV7WwX6dbX1-mgxc7c>

## ANALISIS MODEL DUA FAKTOR ( *HYGIENE FACTORS* DAN *MOTIVATOR FACTORS* ) DOSEN TETAP PADA LLDIKTI WILAYAH XI KALIMANTAN DI BANJARMASIN

Oleh :

**Mahfuzil Anwar**

Email : manwar\_stimi@yahoo.co.id

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA  
(STIMI) BANJARMASIN**

**Abstract** : This research have to prove the theory of Herzberg motivation, whether it can be applied to the profession as a lecturer at a High school or in the field of education.

Hypothesis I proposed is: Policy and administrative factors are suspected , Supervision, Salary, Interpersonal Relations and Working Conditions including *hygiene factors* or factors that cause dissatisfaction. Success Factors Achieving Achievement, Recognition / appreciation, The work itself, Responsibilities, and Progress / development of the work included in the motivation factors ( *motivation factors* ) or factors that cause satisfaction of Civil Servants Lecturers and Foundation Lecturers . Hypothesis II, Allegedly there is a difference between hygiene factors ( *hygiene factors* ) and factor motivator ( *motivation factors* ) between Lecturer PNS DPK and Lecturer at the PTS Foundation LLDIKTI Region XI under the guidance of Borneo in Banjarmasin. The results showed 1) Policy and Administration, Supervision, Salary, Interpersonal Relations and Working Conditions included in *hygiene factors* or factors that cause dissatisfaction. Likewise, the factors of success in achieving achievement , recognition / appreciation , work itself, responsibilities, and progress / development of work, including the factors of motivation ( *motivation factors* ) or factors that lead to satisfaction, otherwise **not proven**. Difference between the hygiene factor and factor motivator among Lecturer PNS.

**Keywords:** Herzberg Theory, Hygiene Factors, Motivator Factors, Factor Analysis

**Abstrak** : Penelitian ini untuk membuktikan teori motivasi Herzberg, apakah dapat diberlakukan untuk profesi sebagai Dosen pada sebuah perguruan Tinggi atau dalam bidang Pendidikan. Hipotesis I yang diajukan adalah : Diduga faktor Kebijakan dan Administrasi, Pengawasan, Gaji, Hubungan antar pribadi dan Kondisi Kerja termasuk kedalam faktor hygiene ( *hygiene factors* ) atau faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Faktor Keberhasilan Mencapai Prestasi, Pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, dan Kemajuan/pengembangan pekerjaan termasuk kedalam faktor motivasi ( *motivation factors* ) atau faktor yang menimbulkan kepuasan Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan. Hipotesis II, Diduga terdapat perbedaan antara faktor hygiene ( *hygiene factors* ) dan faktor motivator ( *motivation factors* ) antara Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan pada PTS dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Kebijakan dan Administrasi, Pengawasan, Gaji, Hubungan antar pribadi dan Kondisi Kerja termasuk kedalam faktor hygiene ( *hygiene factors* ) atau faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Faktor Keberhasilan mencapai prestasi, Pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, dan Kemajuan/pengembangan pekerjaan termasuk kedalam faktor motivasi ( *motivation factors* ) atau faktor yang menimbulkan kepuasan, dinyatakan **tidak terbukti**.

**Kata Kunci** : Herzberg Theory, Hygiene Factors, Motivator Factors, Analisa Faktor

## PENDAHULUAN

Di dalam Herzberg Model, *motivator* memberikan kepuasan kerja atau perasaan positif, sedangkan *hygiene* menghilangkan perasaan negatif atau ketidakpuasan kerja. Pada kondisi sesungguhnya faktor *motivator* harus diciptakan dan ditingkatkan, sedangkan faktor *hygiene* harus dipenuhi sehingga mengurangi ketidakpuasan. Dalam teori ini terdapat beberapa faktor yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan Dosen, diantaranya kebijakan dan peraturan organisasi, pengawasan, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan sekerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan, status dan keamanan. Pada bagian lain faktor yang sering memberikan kepuasan kepada para dosen yaitu tercapainya tujuan, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, pertanggungjawaban serta kemajuan dan pertumbuhan.

Pada sebuah Perguruan Tinggi Swasta, baik itu berupa Sekolah Tinggi maupun Universitas dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan selalu mempunyai dosen baik yang berstatus PNS Dpk maupun Yayasan.

Tabel berikut menggambarkan jumlah Dosen pada PTS di Banjarmasin sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Target populai Dosen Tetap PTS di Kalimantan Selatan**  
**Di Banjarmasin**

No	PTS	DOSEN PNS		Jml (orang)	DOSEN YAYASAN		Jml (orang)	Total (orang)
		S2	S3		S2	S3		
1	UVAYA Banjarmasin (111002)	28	2	30	75	4	79	109
2	UNISKA Banjarmasin (111003)	56	25	81	289	36	325	406
3	UNIVERSITAS NU Banjarmasin (111021)	10	2	12	30	11	41	53
4	UNIVERSITAS Muhammadiyah Banjarmasin (111022)	40	12	52	97	36	133	185
5	UNIVERSITAS Cahaya Bangsa Banjarmasin (113051)	3	1	4	18	4	22	26
6		2	1	3	14	3	17	20
7	UNIUNIVERSITAS Sari Mulia Banjarmasin (113077)	9	2	11	23	8	31	42
8	STIA Bina Banua Banjarmasin (113002)	6	1	7	15	6	21	28
9	STIMI Banjarmasin (113003)	5	0	5	7	4	11	16
10	STIH Sultan Adam Banjarmasin (113004)	8	3	11	27	5	32	43
11	STIE Nasional Banjarmasin (113005)	5	0	5	15	3	18	23
12	STIKIP PGRI Banjarmasin (113006)	7	2	9	78	5	83	92
13	STIE Pancasetia Banjarmasin (113022)	4	1	5	97	10	107	112
14	STMIK Indonesia Banjarmasin (113055)	17	2	19	56	6	62	81
15	STIKES Suaka Insan Banjarmasin (113063)	6	1	7	28	2	30	37
Jumlah		206	55	261	869	143	1012	1273

Sumber : Direktori LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan, tahun 2020

Sedarmayanti (2009;233), mengemukakan motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Bila seseorang termotivasi, ia akan mencoba kuat.

Ketidak puasan kerja sering berkaitan dengan permasalahan dalam hal menduduki jabatan struktural pada PTS dan perbedaan pembayaran gaji antara Dosen dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan, yang diatur dalam Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi, Peraturan tentang gaji dan Tunjangan jabatan pasal 1 menyebutkan Gaji Pokok Dosen Tetap yayasan dan karyawan ditetapkan minimal 75% dari gaji pokok PNS yang disesuaikan dengan pangkat dan golongannya.

Pada Statuta PTS disebutkan Dosen terdiri atas Dosen Tetap, Dosen Tidak Tetap dan Dosen Tamu. Dosen Tetap adalah dosen yang diangkat dan dipekerjakan sebagai

tenaga tetap, yang berasal dari Dosen dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan, yang mempunyai kepentingan yang berbeda diantara para dosen tersebut.

Pemilihan model Herzberg untuk penelitian pada Dosen dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan pada PTS dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin dengan variabel sebagai berikut :

Faktor Hygiene atau faktor ketidakpuasan yaitu faktor yang bersifat ekstrinsik yang terdiri atas :

1. Kebijakan dan administrasi, keputusan yang diambil pimpinan PTS selama ini kurang bijak dan aspiratif, karena tidak melibatkan para dosen dalam pengambilan keputusan organisasi.
2. Pengawasan, pimpinan PTS selalu melakukan evaluasi dan memberikan penilaian terhadap kinerja para dosen, khususnya dalam disiplin masuk kerja dan jam pengajaran.
3. Gaji, pendapatan para dosen merupakan akumulasi dari gaji pokok dan tunjangan fungsional, tunjangan struktural dan honor mengajar yang diperoleh sesuai dengan pangkat dan golongan.
4. Hubungan antar pribadi, lebih ditekankan bagaimana kehidupan pribadi dengan profesi sebagai dosen yang tidak terlepas dari pada penampilan sebagai seorang pengajar yang menjadi sorotan dan panutan bagi mahasiswa, sehingga tingkah laku, sikap dan tutur kata harus diperhatikan dalam kehidupan sehari-hari.
5. Kondisi Kerja, kondisi fisik gedung perkuliahan cukup memadai dan jumlah dosen sudah sesuai dengan keadaan jumlah mahasiswa.

Faktor Motivator atau Faktor Kepuasan atau Intrinsik yang terdiri dari :

1. Keberhasilan mencapai prestasi ; meskipun pimpinan telah memberikan dukungan moral terhadap para dosen untuk berprestasi, terutama dengan memberikan bantuan dalam melakukan penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
2. Pengakuan/penghargaan ; tidak ada penghargaan dari pimpinan Perguruan Tinggi berupa pemberian imbalan atau *reward* yang sepadan terhadap prestasi yang dicapai dosen karena telah melakukan pekerjaan dengan baik, sehingga hal ini tidak memberikan rangsangan kepada para dosen untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Pekerjaan itu sendiri ; sebagai tenaga dosen menginginkan adanya penyegaran dalam bidang pengajaran dengan jalan adanya sistem pergantian mata kuliah yang diampu sesuai dengan bidang ilmunya untuk menghindari aktivitas yang monoton atau kebosanan dalam mengajar.
4. Tanggung Jawab ; pelaksanaan tugas oleh para dosen atas tanggung jawab yang diberikan pimpinan, untuk melaksanakan pembelajaran, sebagai salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi.
5. Kemajuan/pengembangan pekerjaan ; pekerjaan yang dilakukan oleh para dosen cukup memberikan tantangan, karena profesi ini menuntut keprofesionalisme didalam melaksanakan pendidikan dan pengajaran kepada pengguna jasa pendidikan.

Semua faktor diatas sudah sesuai dengan kondisi perguruan tinggi karena mempunyai unsur internal dan eksternal terkait pengelolaan SDM oleh perguruan tinggi, faktor internal (faktor motivator) terkait motivasi dan peranan perguruan tinggi dalam mendorong motivasi dan menimbulkan kepuasan para dosen, baik Dosen dengan status PNS Dpk maupun Dosen dengan status Yayasan pada PTS dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin, serta Faktor eksternal (faktor hygiene) yang dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Yang mendasari pentingnya pengkajian terhadap faktor *hygiene* dan faktor *motivator* Dosen dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan pada PTS di Banjarmasin melalui penelitian ini adalah, bahwa banyak dosen belum menjalankan fungsinya, khususnya dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Dengan adanya perbedaan tersebut, menyebabkan terdapat sebagian besar dosen baik yang berstatus PNS Dpk maupun dosen yang berstatus Yayasan, merasa tidak puas

dengan kenyataan yang ada, karena terdapat sebagian tindakan oleh pimpinan PTS tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Statuta, yang merupakan anggaran rumah tangga serta ketentuan-ketentuan yang harus dijalankan pada PTS tersebut.

Kepuasan kerja dapat mengakibatkan pengaruh terhadap tingkat *turnover* dan tingkat absensi, kesehatan fisik dan mental serta tingkat kelambanan. Robbin (2008;112) ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan konsekwensi sebagai berikut : 1) Keluar (*exit*) ; perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri ; 2) Aspirasi (*voice*) ; secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja ; 3) Kesetiaan (*loyalty*) ; secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan kecaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar ; 4) Pengabaian (*neglect*) ; secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidak hadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan ;

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini diberi judul :

“ *Analisis Model Dua Faktor (Hygiene Factors dan Motivator Factors) Dosen Tetap pada LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin.*”

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang dikemukakan adalah :

1. Faktor-faktor Kebijakan dan administrasi, pengawasan, gaji, hubungan antar pribadi dan kondisi kerja, keberhasilan mencapai prestasi, pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan/pengembangan pekerjaan, faktor manakah yang menjadi faktor *Hygiene* dan faktor *Motivator* bagi Dosen Tetap pada LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin ?.
2. Apakah ada perbedaan antara faktor *Hygiene* dan faktor *motivator* antara Dosen Tetap dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan pada PTS di Banjarmasin ?.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan (*Hygiene Factors*) dan faktor yang menimbulkan kepuasan (*Motivator Factors*) bagi Dosen Tetap pada PTS dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin.
2. Melakukan komparasi faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan (*Hygiene Factors*) dan faktor yang menimbulkan kepuasan (*Motivator Factors*) pada Dosen dengan status PNS Dpk dan Dosen dengan status Yayasan pada PTS di Banjarmasin

## **KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS**

### **Teori Motivasi Dua Faktor Herzberg**

Robbins (2008;227), pada teori dua faktor Herzberg. Dua faktor itu dinamakan faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat orang merasa puas (*Dissatisfiers-Satisfiers*), atau faktor yang membuat orang merasa sehat dan faktor yang memotivasi orang (*Hygiene-Motivators*), atau faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (*Ekstrinsic-Intrinsic*). *Hygiene factors* berhubungan dengan kebutuhan fisik/biologis seperti makanan, pakaian, dan kebutuhan tempat tinggal. *Hygiene* ini dalam perusahaan dapat berupa kebijakan perusahaan, sistem administrasi, gaji, iklim kerja, lingkungan kerja, hubungan inter- personal dan supervisi.

Menurut Herzberg, jika faktor ini telah dipenuhi oleh perusahaan, maka dapat meningkatkan motivasi, meskipun belum menjamin bahwa pekerja akan puas. Kepuasan kerja tergantung pada situasi atau kondisi yang ada pada saat itu. Sebaliknya, *Motivator Factors* adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan *achievement* (prestasi), proses mencapai suatu prestasi, dan kesempatan untuk mengembangkan diri secara psikologis.

Dalam perusahaan, faktor ini dapat berupa jenis atau nilai suatu pekerjaan bagi pemegang jabatan, tanggung jawab pengakuan atas prestasi kerja, ataupun prestasi yang dapat diraih oleh si pekerja. Menurut Herzberg, faktor ini dapat memotivasi pekerja, jika kebutuhan ini dapat dipenuhi.

Sesuai dengan Teori Herzberg, maka aspek-aspek kepuasan kerja diatas dapat dikategorikan menjadi dua kelompok faktor. Faktor pertama adalah faktor motivasi yang merupakan aspek yang berasal dari dalam diri karyawan yang bersangkutan, serangkaian kondisi dari dalam diri karyawan saat bekerja, tingkat kekuatan motivasi bisa dilihat pada tingkat *job performance* nya. Bila keadaan ini tidak ada, ini tidak membuktikan adanya tingkat kepuasan yang tinggi.

Faktor yang kedua yaitu faktor ketidakpuasan (Hygiene) merupakan faktor dari luar diri karyawan, beberapa pengaruh dari luar konteks pekerjaan, yang memberikan rasa tidak puas pada pekerja, ketika dalam keadaan yang tidak diinginkan. Bila kondisi ini ada, ini sama sekali tidak memotivasi karyawan. Kondisi yang tidak memuaskan, membutuhkan adanya perbaikan setidaknya pada level "tidak ada rasa tidak puas". Untuk lebih jelasnya teori dimaksud, seperti terlihat pada gambar berikut ;

**Gambar 1**  
**Teori Motivasi Dua Faktor Herzberg**

Faktor-faktor Hygiene Berapa seringnya faktor-faktor ini Menyebabkan ketidakpuasan	Faktor-faktor Motivator Berapa seringnya faktor-faktor ini menimbulkan kepuasan
50% 40 30 20 10 0	10 20 30 40 50%
Herzberg menamakan faktor-faktor Hygiene. Jika tidak tersedia faktor ini menyebabkan para pegawai merasa sangat tidak puas. Sifatnya ekstrinsik. Berada diluar diri. Mencegah ketidakpuasan, jika tersedia dengan memadai  Kebijakan perusahaan & Adm Supervisi Hubungan dengan supervisor Kondisi kerja Gaji Hubungan dengan teman sebaya Kehidupan Hubungan dengan bawahan Status Keamanan	Pencapaian prestasi Penghargaan Pekerjaannya sendiri Tanggung jawab Kemajuan Pertumbuhan  Herzberg menambahkan faktor-faktor ini faktor motivator. Jika tersedia factor ini menimbulkan rasa sangat puas. Sifatnya instrinsik. Berada dalm diri. Bila dikembangkan dalam cara kita mengelola, dapat membangkitkan motivasi.

Sumber : Gary Dessler (1979;61) Miftah Thoha, 2008,232

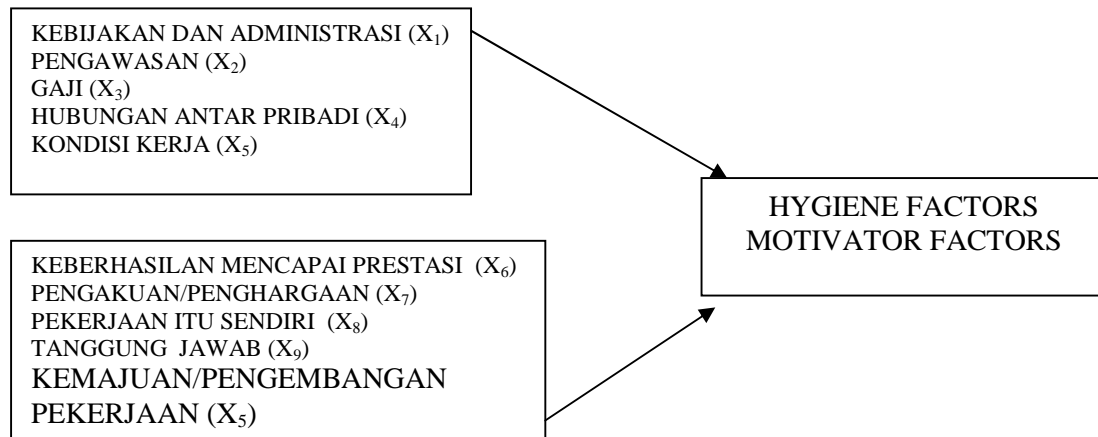
Teori motivasi dua faktor yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg dalam Sondang P Siagian (2003;290) adalah: 1) Faktor Motivasional, adalah hal-hal pendorong berprestasi yang sifatnya instrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang. 2) Faktor Higiene, adalah faktor-faktor yang bersifat ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang.



### Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang dikemukakan, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini, seperti tampak pada bagan 1 berikut :

**Bagan 1**  
**Kerangka Konseptual**



### Hipotesis Penelitian

1. Diduga faktor Kebijakan dan administrasi, Pengawasan, Gaji, Hubungan antar pribadi dan Kondisi Kerja termasuk kedalam faktor hygiene (*hygiene factors*) atau faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Faktor Keberhasilan Mencapai Prestasi, Pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, dan Kemajuan/pengembangan pekerjaan termasuk kedalam faktor motivasi (*motivation factors*) atau faktor yang menimbulkan kepuasan.
2. Diduga terdapat perbedaan antara faktor *hygiene* dan faktor *motivator* antara Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan pada PTS Di Banjarmasin.

### Metode Penelitian

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2006;130). Dari definisi tersebut diatas, populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.273 orang yang terdiri Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan dengan tingkat Pendidikan S3 dan S2 pada PTS di Banjarmasin, dengan tingkat kesalahan 5% :

Berdasarkan rumus Sloven  $n = \frac{N}{1 + N(0,05)^2}$  diperoleh sampel penelitian 304 responden

Dari perhitungan diatas, maka diambil sampel untuk dosen PNS Dpk diambil sebanyak 62 orang dan Dosen Yayasan 242 orang.

#### Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan jawaban dari kuesioner yang diajukan secara tertulis, dan diperoleh data atau informasi yang relevan dan valid. Berdasarkan kuesioner yang diajukan, diperoleh jawaban dalam bentuk tulisan untuk mendapatkan gambaran mengenai keadaan responden yaitu Dosen Tetap, yang terdiri dari dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan pada PTS di Banjarmasin dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan.

### Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

#### Identifikasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini ialah variabel-variabel yang termasuk faktor Hygiene dan Motivator dari teori Motivasi Herzberg.

Variabel dari faktor Hygiene (ketidak puasan) pada kuesioner terdiri atas :

1. Kebijakan dan administrasi (X<sub>1</sub>) ;

2. Pengawasan ( $X_2$ ) ;
3. Gaji ( $X_3$ ) ;
4. Hubungan antar pribadi ( $X_4$ )
5. Kondisi kerja ( $X_5$ ) ;

Variabel dari faktor Motivator (kepuasan) pada kuesioner adalah :

6. Keberhasilan mencapai prestasi ( $X_6$ ) ;
7. Pengakuan/ Penghargaan ( $X_7$ ) ;
8. Pekerjaan itu sendiri ( $X_8$ ) ;
9. Tanggung jawab ( $X_9$ ) ;
10. Kemajuan / pengembangan pekerjaan ( $X_{10}$ ) ;

#### **Definisi Operasional Variabel**

Variabel-variabel dari faktor hygiene (ketidak puasan):

- 1) Kebijakan dan administrasi ( $X_1$ ) didefinisikan sebagai penilaian baik atau buruknya para Dosen Tetap terhadap kebijakan dan administrasi, seperti kebijakan cuti, waktu istirahat, kebijakan disiplin sehingga dapat memuaskan atau tidak puasanya para Dosen ;
- 2) Pengawasan ( $X_2$ ) didefinisikan sebagai penilaian Dosen Tetap atas teknik pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pekerjaan yang menimbulkan rasa puas atau tidak puas para Dosen ;
- 3) Gaji ( $X_3$ ) didefinisikan sebagai penilaian puas atau tidak puasanya Dosen terhadap besar dan sistem penggajian yang diberlakukan ;
- 4) Hubungan antar pribadi ( $X_4$ ) didefinisikan sebagai puas atau tidak puasanya Dosen terhadap hubungan antar sesama dosen maupun dengan pimpinan ;
- 5) Kondisi kerja ( $X_5$ ) dalam hal ini didefinisikan sebagai penilaian para Dosen terhadap kondisi fisik lingkungan kerja menyangkut kondisi tempat kerja, peralatan dan lingkungan tempat kerja ;

Variabel-variabel dari faktor Motivator (Kepuasan) :

- 6) Keberhasilan mencapai prestasi ( $X_6$ ) didefinisikan sebagai penilaian Dosen Tetap apakah pekerjaan sekarang dapat atau tidak untuk bisa menunjukkan prestasi atau kinerja Dosen, sehingga memuaskan atau tidak ;
- 7) Pengakuan/penghargaan ( $X_7$ ) didefinisikan sebagai keinginan Dosen Tetap untuk mendapat pengakuan atau penghargaan dari pimpinan PTS maupun pemerintah atas pekerjaan mereka sehingga menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan bagi para Dosen ;
- 8) Pekerjaan itu sendiri ( $X_8$ ) didefinisikan sebagai penilaian Dosen apakah pekerjaan yang mereka lakukan sekarang menyenangkan (puas) atau membosankan atau jenuh bagi mereka (tidak memuaskan) ;
- 9) Tanggung jawab ( $X_9$ ) didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas Dosen dalam melaksanakan pekerjaan mereka sesuai kemampuan yang mereka miliki ;
- 10) Kemajuan/pengembangan pekerjaan ( $X_{10}$ ) didefinisikan sebagai penilaian Dosen terhadap kesempatan yang mereka peroleh untuk mendapatkan kemajuan karir dan kemampuan kerja mereka pada PTS dimana tempat mereka bekerja.

#### **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dikatakan Valid jika instrumen tersebut dapat mengukur dari apa yang hendak di ukur (Sanusi, 2014;76).. Reliabilitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan konsistensi jika instrumen diajukan pada responden yang sama dalam waktu yang berbeda, atau pada responden yang berbeda pada waktu yang sama atau waktu yang berbeda (Sanusi, 2014;80).

#### **Teknik Analisis**

##### **Analisis Faktor**

Setelah data dikumpulkan dan diolah, proses selanjutnya adalah melakukan analisis data dengan menggunakan analisis faktor. Tujuan utama dari analisis faktor ini adalah menemukan satu atau beberapa variabel atau konsep yang diyakini sebagai sumber

yang melandasi seperangkat variabel nyata. Untuk menentukan suatu kelompok variabel layak sebagai faktor digunakan kriteria berdasarkan nilai *eigen value* yang bernilai lebih dari atau sama dengan satu (1). Besarnya sumbangan masing-masing faktor terhadap pertimbangan keputusan dapat dinilai dari total varian masing-masing faktor. Sedangkan untuk mengetahui peran masing-masing variabel dalam suatu faktor dapat ditentukan atas besarnya *loading* dari variabel yang bersangkutan, *loading* dengan nilai terbesar berarti mempunyai peranan utama pada variabel tersebut.

Secara garis besar gambaran analisis faktor di atas dapat dilakukan dengan beberapa tahap yaitu : 1) Membuat matrik korelasi. 2) Menentukan jumlah faktor. 3) Rotasi faktor. 4) Menafsirkan faktor, 5) Menentukan model yang tepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis faktor yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan (*hygiene factors*) dan faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan (*motivator factors*) bagi Dosen Tetap pada PTS di Banjarmasin yang dijadikan sampel, setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data dalam penelitian ini, dan dinyatakan bahwa data yang diperoleh sudah layak untuk dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian yang akan di uji validitas dan reliabilitasnya dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Pada uji coba kuesioner, jumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 10 pertanyaan/pernyataan, sesuai dengan jumlah variabel yang akan diamati dalam penelitian ini. Uji validitas dilakukan kepada 62 orang responden dengan status PNS Dpk dan 242 orang dosen dengan status Yayasan, namun karena kuesioner yang kembali hanya sebanyak 235, sehingga responden dengan status dosen yayasan hanya sebanyak 235 orang. Hasil lengkap uji validitas dan reliabilitas, dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan, tampak pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Untuk Dosen PNS Dpk**

No	Variabel	r-hitung	Keterangan *)	Cronbach's Alpha if	Ket
1	X <sub>1</sub> : Kebijakan dan Administrasi	0.364	Valid		
2	X <sub>2</sub> : Pengawasan	0.430	Valid		
3	X <sub>3</sub> : Gaji	0.211	Tidak Valid		
4	X <sub>4</sub> : Hubungan antar pribadi	0.419	Valid		
5	X <sub>5</sub> : Kondisi kerja	0.393	Valid		
6	X <sub>6</sub> : Keberhasilan mencapai Prestasi	0.425	Valid		
7	X <sub>7</sub> : Pengakuan / Penghargaan	0.348	Valid	0,365	Reliabel
8	X <sub>8</sub> : Pekerjaan itu sendiri	0.518	Valid		
9	X <sub>9</sub> : Tanggung jawab	0.279	Valid		
10	X <sub>10</sub> : Kemajuan /pengembangan pekerjaan	0.300	Valid		

Sumber : data statistik diolah kembali, 2020

Keterangan : \*) untuk n = 62 dan  $\alpha = 5\%$   $r_{tabel} = 0,248$

Berdasarkan tabel diatas, dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan jumlah sampel 62 rsponden, didapatkan nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,248. Jika dilihat nilai  $r_{hitung}$  pada tabel

di atas untuk masing-masing item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang kurang atau lebih kecil dari 0,248 dinyatakan tidak valid ( $X_3$ ) sehingga harus diperbaiki atau dikeluarkan dari analisis.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan mengeluarkan variabel yang tidak valid ( $X_3$ ) nilai Alpha Cronbach pada uji Reliabilitas diperoleh sebesar 0,365, nilai ini jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  juga bernilai lebih besar (0,248). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji cobakan telah memenuhi aspek reliabilitas.

Sedangkan uji validitas dan uji reliabilitas Dosen Yayasan tampak pada tabel 3 berikut :

**Tabel 3**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Untuk Dosen Yayasan**

NO	VARIABEL	r-hitung	Keterangan )	Cronbach's Alpha if	Ket
1	$X_1$ : Kebijakan dan Administrasi	0.402	Valid		
2	$X_2$ : Pengawasan	0.308	Valid		
3	$X_3$ : Gaji	0.388	Valid		
4	$X_4$ : Hubungan antar pribadi	0.270	Valid		
5	$X_5$ : Kondisi kerja	0.342	Valid		
6	$X_6$ : Keberhasilan mencapai prestasi	0.389	Valid		
7	$X_7$ : Pengakuan / Penghargaan	0.310	Valid	0,258	Reliabel
8	$X_8$ : Pekerjaan itu sendiri	0.421	Valid		
9	$X_9$ : Tanggung jawab	0.310	Valid		
10	$X_{10}$ : Kemajuan /pengembangan pekerjaan	0.256	Valid		

Sumber : data statistik diolah kembali, 2020

Keterangan : \*) untuk  $n = 235$  dan  $\alpha = 5\%$   $r_{tabel} = 0,062$

Berdasarkan tabel diatas, pada signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan jumlah sampel sebanyak 235orang, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,062. Jika dilihat nilai  $r_{hitung}$  pada tabel di atas untuk masing-masing item pertanyaan  $> 0,062$ , demikian pula dengan reliabilitasnya  $0,258 > 0,062$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel.

### Analisis Faktor

#### Analisis faktor untuk Dosen PNS Dpk

Hasil lengkap perhitungan analisis faktor untuk sampel yang terdiri dari 62 orang Dosen Tetap dengan status PNS Dpk, hasil pengolahan data pada analisis faktor, secara ringkas dikemukakan sebagai berikut :

#### (1) Menilai variabel yang layak.

Langkah pertama dalam analisis faktor adalah menentukan variabel mana saja yang layak (*appropriateness*) untuk dimasukkan dalam analisis selanjutnya. Jika sebuah variabel memang mempunyai kecenderungan mengelompok dengan membentuk sebuah faktor, maka variabel akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel lain. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat matrik korelasi. Untuk menguji ke 10 variabel penelitian, karena 1 variabel dinyatakan tidak valid ( $X_3 =$  gaji) sehingga dikeluarkan dari faktor yang akan diteliti, apakah semuanya layak atau tidak dapat dilihat dari angka *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices*. Nilai *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices* untuk masing-masing iterasi adalah sebagai berikut :

Setelah dilakukan beberap kali iterasi, Analisis faktor untuk dosen dengan status PNS Dpk dapat dilihat seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4**  
**KMO and Bartlett's Test**  
**Dosen dengan status PNS Dpk**

Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling		
Adequacy		.572
Bartlett's Test of Sphericity	Approx.Chi-Square	25.882
	df	21
	Sig	.011

Sumber : Data statistik diolah kembali, 2020

- Karena nilai *KMO* and *Bartlett's test* 0,572 berada di atas 0,500 maka dapat disimpulkan bahwa variabel dapat dianalisis lebih lanjut.
- Untuk menguji variabel yang layak atau tidak untuk dilakukan analisis adalah dengan melihat dari angka *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices*, hasil Nilai *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices* untuk masing-masing iterasi menghasilkan Analisis faktor untuk dosen dengan status PNS Dpk, setelah melalui beberapa iterasi yang dilakukan, dengan mengeluarkan beberapa variabel seperti variabel  $X_1$ ,  $X_3$ ,  $X_7$ , dan  $X_8$ , diperoleh nilai *eigen* untuk masing-masing faktor dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5**  
**Nilai Eigen dan varian Komulatif Dosen PNS Dpk**

FAKTOR	NILAI EIGEN	VARIAN (%)	VARIAN KOMULATIF (%)
1	22.664	22.664	22.664
2	21.820	21.820	44.484

Sumber : Data statistik diolah kembali, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa ada 2 buah faktor yang mempunyai nilai *eigen* sama dengan atau lebih dari 1. Kedua buah faktor tersebut mempunyai varian komulatif sebesar 44,484, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua faktor yang ada mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan dan kepuasan dosen PNS Dpk sebesar 44,484%. Setelah diketahui bahwa 2 faktor adalah jumlah yang paling optimal, maka selanjutnya adalah menetapkan distribusi yang masuk kedalam faktor. Untuk menetapkan sebuah variabel akan masuk kedalam faktor tertentu dapat dilihat pada *factor loadings* dan *Component Matrix*. Berdasarkan hasil analisis faktor, maka diperoleh pada tabel berikut

**Tabel 6**  
**Component Matrix Dosen PNS Dpk**

	COMPONENT	
	<u>1</u>	<u>2</u>
$X_2$	.482	.562
$X_4$	.351	.575
$X_5$	.369	.545
$X_6$	.612	.015
$X_8$	.618	.127
$X_9$	.293	.608
$X_{10}$	.502	.443

Sumber : Data statistik diolah kembali, 2020

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan :

Variabel  $X_2$  karena nilai faktor 1 lebih kecil dari nilai faktor 2 ( $0,482 < 0,562$ ), maka variabel  $X_2$  masuk pada faktor 2 yaitu faktor motivator (kepuasan). Variabel  $X_4$  nilai pada Faktor 1 < faktor 2 ( $0,351 < 0,575$ ), maka variabel  $X_4$  masuk pada faktor 2.

Variabel  $X_5$ , nilai faktor 1 < nilai faktor 2 ( $0,369 < 0,545$ ), maka variabel  $X_5$  kedalam faktor 2. Variabel  $X_6$ , nilai faktor 1 > nilai faktor 2 ( $0,612 > 0,015$ ), maka variabel  $X_6$  masuk kedalam faktor 1. Variabel  $X_8$ , nilai faktor 1 > nilai faktor 2 ( $0,618 > 0,127$ ), maka variabel  $X_8$  masuk kedalam faktor 1. Variabel  $X_9$ , nilai faktor 1 < nilai faktor 2 ( $0,293 < 0,608$ ), maka variabel  $X_9$  masuk kedalam faktor 2. Variabel  $X_{10}$ , nilai faktor 1 > nilai faktor 2 ( $0,502 > 0,443$ ), maka variabel  $X_{10}$  masuk kedalam faktor 1.

#### Analisis faktor untuk Dosen Yayasan

Untuk menguji variabel yang layak atau tidak untuk dilakukan analisis adalah dengan melihat dari angka *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices*, hasil Nilai *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices* untuk masing-masing iterasi menghasilkan Analisis faktor untuk Dosen Yayasan, setelah melalui beberapa iterasi yang dilakukan diperoleh nilai *eigen* untuk masing-masing faktor dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 7**  
***KMO and Bartlett's Test***  
**Dosen dengan status Yayasan**

Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.565
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	df	32.808
	Sig.		.005

Sumber : Data Statistik diolah kembali, 2020

- Nilai *KMO* and *Bartlett's test* sebesar 0,565 dengan signifikansi 0,005. Karena nilai *KMO* and *Bartlett's test* 0,565 berada di atas 0,500 maka dapat disimpulkan bahwa variabel dapat dianalisis lebih lanjut.
- Untuk menguji variabel yang layak atau tidak untuk dilakukan analisis adalah dengan melihat dari angka *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices*, hasil Nilai *KMO* and *Bartlett's test* serta nilai *Anti Image Matrices* untuk masing-masing iterasi menghasilkan Analisis faktor untuk dosen dengan status Yayasan setelah melalui beberapa iterasi yang dilakukan, dengan mengeluarkan variabel  $X_1$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ ,  $X_7$ , dan  $X_8$ , diperoleh nilai *eigen* untuk masing-masing faktor dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Nilai Eigen dan varian Kumulatif Dosen Yayasan**

FAKTOR	NILAI EIGEN	VARIAN (%)	VARIAN KOMULATIF (%)
1	23.989	23.989	23.989
2	18.015	18.015	42.004

Sumber : Data statistik diolah kembali, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 2 buah faktor yang mempunyai nilai *eigen* sama dengan atau lebih dari 1. Kedua buah faktor tersebut mempunyai varian kumulatif sebesar 42,004, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua faktor yang ada mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan dan kepuasan Dosen Yayasan sebesar 42,004%. Setelah diketahui bahwa 2 faktor adalah jumlah yang paling optimal, maka selanjutnya adalah menetapkan distribusi yang masuk kedalam faktor. Untuk menetapkan sebuah variabel akan masuk kedalam faktor tertentu dapat dilihat pada *factor loadings* dan *Component Matrix*. Berdasarkan hasil analisis faktor, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9**  
**Component Matrix Dosen Yayasan**

	COMPONENT	
	<u>1</u>	<u>2</u>
X <sub>2</sub>	.327	.644
X <sub>3</sub>	.346	.247
X <sub>4</sub>	.336	.519
X <sub>6</sub>	.582	.001
X <sub>9</sub>	.712	.210
X <sub>10</sub>	.503	.540

Sumber : Data statistik diolah kembali, 2020

Dari tabel tersebut, variabel X<sub>2</sub> karena nilai faktor 1 < faktor 2 (0,327 < 0,644), maka variabel X<sub>2</sub> masuk pada faktor 2. Variabel X<sub>3</sub> nilai pada Faktor 1 > faktor 2 (0,346 > 0,247), maka variabel X<sub>3</sub> masuk pada faktor 1. Variabel X<sub>4</sub>, nilai faktor 1 < nilai faktor 2 (0,336 < 0,519), maka variabel X<sub>4</sub> kedalam faktor 2. Variabel X<sub>6</sub>, nilai faktor 1 > nilai faktor 2 (0,582 > 0,001), maka variabel X<sub>6</sub> masuk kedalam faktor 1. Variabel X<sub>9</sub>, nilai faktor 1 > nilai faktor 2 (0,712 > 0,210), maka variabel X<sub>9</sub> masuk kedalam faktor 1. Variabel X<sub>10</sub>, nilai faktor 1 < nilai faktor 2 (0,503 < 0,540), maka variabel X<sub>10</sub> masuk kedalam faktor 2.

Berdasarkan tabel 6 dan tabel 9 di atas, dapat dirangkum Persamaan dan Perbedaan antara faktor hygiene dan faktor motivator Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 10**  
**Persamaan dan pan Perbed Faktor Motivator dan Faktor Hygiene**  
**Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan**

Faktor	Dosen PNS Dpk	Dosen Yayasan
Faktor Hygiene	1. X <sub>6</sub> 2. X <sub>8</sub> 3. X <sub>10</sub>	1. X <sub>3</sub> 2. X <sub>6</sub> 3. X <sub>9</sub>
Faktor Motivator	1. X <sub>3</sub> 2. X <sub>4</sub> 3. X <sub>5</sub> 4. X <sub>9</sub>	1. X <sub>2</sub> 2. X <sub>4</sub> 3. X <sub>10</sub>

Sumber : Data diolah kembali, 2020

Berdasarkan tabel di atas, terbukti X<sub>6</sub> Keberhasilan mencapai prestasi, sama sama merupakan faktor Hygiene (faktor yang menimbulkan ketidakpuasan) baik Dosen dengan status PNS Dpk maupun Dosen engn status Yayasan. Sedangkan X<sub>4</sub> Hubungan antar Pribadi meruakan faktor yang sama-sama menjadi faktor motivator (faktor yang menimpulkan kepuasan) baik dosen dengan staus PNSDpk maupun dosen Yayasan.

### Pembuktian Hipotesis

1. Diduga faktor Kebijakan dan administrasi, Pengawasan, Gaji, Hubungan antar pribadi dan Kondisi Kerja termasuk kedalam faktor hygiene (*hygiene factors*) atau faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Faktor Keberhasilan Mencapai Prestasi, Pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, dan Kemajuan/pengembangan pekerjaan termasuk kedalam faktor motivasi (*motivation factors*) atau faktor yang menimbulkan kepuasan.

Hasil pengujian hipotesis yang dirangkum pada tabel-tabel di atas menunjukkan bahwa . Kebijakan dan administrasi, Pengawasan, Gaji, Hubungan antar pribadi dan



Kondisi Kerja termasuk kedalam faktor hygiene (*hygiene factors*) atau faktor yang menimbulkan ketidakpuasan. Demikian pula dengan faktor Keberhasilan mencapai prestasi, Pengakuan/penghargaan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, dan Kemajuan/pengembangan pekerjaan termasuk kedalam faktor motivasi (*motivation factors*) atau faktor yang menimbulkan kepuasan, dapat dinyatakan **tidak terbukti**.

2. Diduga terdapat perbedaan antara faktor hygiene (*hygiene factors*) dan faktor motivator (*motivation factors*) antara Dosen PNS Dpk dan Dosen Yayasan pada PTS dibawah binaan LLDIKTI Wilayah XI Kalimantan di Banjarmasin.  
Menjawab Hipotesis di atas, dengan melihat pada tabel-tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara faktor hygiene dan faktor motivator antara Dosen PNS Dpk dengan Dosen Yayasan sehingga hipotesis, 2 dinyatakan **terbukti**.

### Kesimpulan

1. Variabel yang termasuk kedalam faktor hygiene dari urutan hasil yang terbesar bagi dosen dengan status PNS Dpk adalah : 1) Keberhasilan mencapai prestasi ( $X_6$ ), 2) Pekerjaan itu sendiri ( $X_8$ ), dan 3) Kemajuan/pengembangan pekerjaan ( $X_{10}$ ) ;  
Adapun untuk Dosen Yayasan variabel yang masuk kedalam faktor hygiene dari urutan yang terbesar adalah: 1) Gaji ( $X_3$ ), 2) Keberhasilan mencapai prestasi ( $X_6$ ) dan 3) Tanggung jawab ( $X_9$ ).
2. Variabel yang termasuk kedalam faktor motivator dari urutan hasil yang terbesar bagi Dosen PNS Dpk adalah : 1) Gaji ( $X_3$ ), 2) Hubungan antar pribadi ( $X_4$ ), 3) Kondisi kerja ( $X_5$ ), dan 4) Tanggung jawab ( $X_9$ ).  
Sedangkan bagi Dosen Yayasan dari hasil terbesar : 1) Pengawasan ( $X_2$ ), 2) Hubungan antar pribadi ( $X_4$ ), dan 3) Kemajuan/Pengembangan pekerjaan ( $X_{10}$ ) termasuk dalam faktor motivator.

### Daftar Pustaka

- Andriani Maya dan Kristina Widiawati, 2017, *Penerapan Motivasi Karyawan menurut teori dua faktor Herzberg pada PT. Aristika Kreasi Mandiri*, Jurnal Administrasi Kantor, Vol. 5 No. 1, Juni 2017.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Beliadwi Bestyana, dan Clara Moningga, 2012, *Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia di tinjau dari teori dua Faktor Herzberg*, Jurnal PSIBERNETIKA, Vol.5 No. 2 Oktober 2012.
- Dessler, G., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Indeks, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Bandung.
- Goleman Daniel, 2015, *Kecerdasan Emosional*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Gomes, Cardoso Faustino, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 1996, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2003, *Manajemen sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Husnan Suad, Heidjrachman, 2002, *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta.
- Irnawaty, 2013, *Pengaruh Herzberg Two Factors Motivation Theory terhadap kepuasan kerja pegawai di Universitas Terbuka (UT)*, Seminar Fekon Universitas Terbuka.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manullang, 2004, *Manajemen Personalia*, Cetakan Kedua, UGM Press, Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Mondy, R.W., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Schermerhorn, J.R., 1996, *Management, 5<sup>th</sup> Ed.*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Siagian P Sondang, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulistyo, Joko, 2010, *6 Hari Jago SPSS 17*, Cakrawala, Yogyakarta.
- Triton, PB, 2005, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Tugu Publisher, Yogyakarta.
- Walid, Sugiman, Dian Tri Wiyanti, 2018, *Analisis Produktivitas Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam mewujudkan Tahun Reputasi Unnes Menggunakan Jaringan Saraf Tiruan*.
- Werther, W.B. & Davis, K., 1996, *Human Resources and Personnel Management*, 5<sup>th</sup> Ed., Boston: McGraw-Hill.
- Wicaksana, Aswin, 2012, *Teori Motivasi hygiene Herzberg dan kepuasan kerja karyawan dengan variabel mediasi berupa uang (studi pada PT. X Indonesia Finance)*.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Yuliana Aftika, Jono M.Munandar, Muhammad Syamsun, 2017, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Tenaga kependidikan di Institut Pertanian Bogor*.

## ANALISIS KELAYAKAN BISNIS CAFE PADA KHALIZTA COFFEE & RESTO KOTA PEMATANGSIANTAR

<sup>1</sup>Lika Anivia Pasaribu, <sup>2</sup>Liharman Saragih

<sup>1</sup>Manajemen Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi USI

Jl. Sisingamangaraja No.1 Pematangsiantar

<sup>1</sup>e-mail: likaanivia96@gmail.com

**Abstract :** *Business Feasibility Study is a research that aims to decide whether a business idea is feasible or not. Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar is one of cafe that has only been running for 11 months, so that it will be tested whether the business is feasible based on the financial aspect. Based on the result of the analysis, it was found that the financial aspect was feasible with Payback Period (PP) is 1 year 6 months 23 days. Net Present Value (NPV) is 1.186.386.674, Profitability Index (PI) is 2,68, Internal Rate of Return (IRR) is 101 %, Average Rate of Return (ARR) is 08 % Financial aspect is declared feasible and can be continued.*

**Keywords:** *Business Feasibility Study, Payback Period (PP), Net Present Value (NPV), Profitability Index (PI), Internal Rate of Return (IRR), Average Rate of Return (ARR)*

**Abstrak:** Studi kelayakan bisnis merupakan penelitian yang bertujuan untuk memutuskan apakah sebuah ide bisnis layak atau tidak. Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar merupakan salah satu café yang baru berjalan selama 11 bulan, sehingga akan diuji apakah usaha tersebut telah layak berdasarkan aspek keuangan. Berdasarkan hasil analisis didapat bahwa aspek keuangan dikatakan layak, dengan nilai *Payback Period* (PP) 1 tahun 6 bulan 23 hari. Nilai *Net Present Value* (NPV) 1.186.386.674, nilai *Profitability Index* (PI) 2,68, nilai *Internal Rate of Return* (IRR) sebesar 101%, nilai *Average Rate of Return* (ARR) 108 % aspek keuangan dinyatakan layak dan dapat dilanjutkan.

**Kata Kunci:** *Studi kelayakan bisnis, Payback Period (PP), Net Present Value (NPV), Profitability Index (PI), Internal Rate of Return (IRR), Average Rate of Return (ARR)*

### PENDAHULUAN

Persaingan di dunia industri telah kita ketahui bahwa saat ini semakin ketat. Khususnya pada persaingan industri di bidang makanan. Hal ini ditandai dengan semakin banyak dan bertambahnya produsen maupun pengusaha yang bergerak di bidang industri makanan, khususnya di Indonesia. Sebagai pengusaha yang membuka bisnis harus memiliki perencanaan yang baik. Dalam persaingan bisnis pengusaha harus mampu melihat dan menilai kesempatan - kesempatan bisnis, mengumpulkan sumber daya yang dibutuhkan, serta mampu membaca peluang usaha dari kebutuhan yang ada di masyarakat.

Industri Penyediaan makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang dapat mendukung pembangunan perekonomian nasional maupun daerah. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019, nilai PDB yang dihasilkan dari sektor penyediaan akomodasi dan makan minum secara keseluruhan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel.1.1**

**PDB Menurut Lapangan Usaha Atas Harga Konstan 2010  
Tahun 2017-2019 di Indonesia  
(miliar rupiah)**

Lapangan Usaha	2016	2017	2018	2019
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	1.210.955.50	1 258 375.70	1 307 373.90	1 354 957.30
Pertambangan dan Pengalihan	774 593.10	779 678.40	796 505.00	806 206.20
Industri Pengolahan	2 106 876.90	2 103 466.10	2 193 368.40	2 276 682.80
Pengadaan Listrik dan Gas	100 009.90	101 551.30	107 108.60	111 436.70
Konstruksi	925.040.30	987.924.92	1 048 082.80	1 108 425.00
Transportasi dan Pergudangan	374 843.40	406 679.40	435 381.90	463 254.80
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	282 823.40	298 129.70	315 068.60	333 358.20
Informasi dan Komunikasi	459 208.10	503 420.70	538 762.70	589 435.20
Jasa Keuangan dan Asuransi	459 208.10	503 420.70	538 762.70	589 435.20

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2019

Kota Pematangsiantar merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara. Karena letak Pematangsiantar yang strategis, kota ini dilintasi oleh Jalan Raya Lintas Sumatera. Kota Pematangsiantar memiliki luas wilayah 79,971 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 255.317 jiwa (2019). Kota Pematangsiantar yang hanya berjarak 128 km dari Medan dan 50 km dari Parapat sering menjadi kota perlintasan bagi wisatawan yang hendak ke Danau Toba. Kota Pematangsiantar adalah kota penunjang pariwisata di daerah sekitarnya. Dengan begitu keadaan ini merupakan peluang tersendiri bagi pelaku bisnis di bidang restoran, untuk berlomba – lomba mendapatkan hati konsumen disetiap wilayahnya. Hal ini membuat persaingan diantara pelaku bisnis semakin ketat. Tetapi di satu sisi untuk merebut pangsa pasar tidaklah mudah, karena setiap konsumen dihadapkan kepada banyak pilihan untuk memilih produk – produk makanan dari restoran tersebut yang sesuai dengan selera.

Mengacu pada tuntutan konsumen tersebut dapat disimpulkan bahwa daya saing adalah sesuatu yang sangat sulit untuk diukur. Dengan perencanaan bisnis yang baik dapat mempertahankan usahanya dan terus berkembang sehingga tetap eksis dalam bisnis yang digelutinya. Untuk menjalankan suatu kegiatan bisnis maka diperlukan investasi, baik berupa penyerahan modal sendiri maupun dari luar. Wirausaha harus berhati – hati dalam berinvestasi agar investasi yang ditanamkan dapat kembali pada tingkat pengembalian yang optimal. Hal ini tentu saja memerlukan kecermatan dalam alokasi dan adan perhitungan yang matang dalam menilai kelayakan bisnis. Oleh karena itu diperlukan suatu Studi Kelayakan Bisnis sebelum menjalankan suatu investasi.

Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar sebagai salah satu usaha bisnis dibidang kuliner dengan nuansa modern yang menyajikan makanan dan minuman berupa coffee dan non-coffee. Cafe Khalizta Coffee & Resto Pematangsiantar sama sekali belum pernah mengkaji studi kelayakan bisnis terhadap usaha ini, mulai dari proses pendirian bangunan sampai tahap cafe ini beroperasi. Cafe Khalizta Coffee & Resto berdiri pada tahun 2019 dan kurang lebih hampir 1 tahun berjalan tidak pernah dilakukan rencana keuangan untuk mengetahui kelayakan bisnis usaha ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan studi kelayakan bisnis untuk mengetahui apakah bisnis yang telah dijalankan cafe Khalizta Coffee & Resto ini telah layak dari aspek keuangan sehingga dapat menggunakan hasil dari studi kelayakan bisnis ini sebagai rencana

kedepan dalam menambah tingkat *benefit* yang diterima ataupun mengembangkan usaha ini.

Studi kelayakan ini untuk mengetahui bagaimana kelayakan bisnis cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar dilihat dari aspek keuangan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kelayakan bisnis cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar dari aspek keuangan.

## **KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS**

### **A. Usaha Kecil dan Menengah**

Menurut Irawan dan Putra (2012:8) Di Indonesia, berbagai macam institusi pemerintah merumuskan atau mengadopsi definisi dan batasan yang berbeda. Menurut Undang - undang No.9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, batasan usaha/industri kecil didefinisikan sebagai berikut: “Industri Kecil adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perseorangan atau rumah-tangga maupun suatu badan, bertujuan untuk memproduksi barang ataupun jasa untuk diperniagakan secara komersial, yang mempunyai nilai penjualan per tahun sebesar Rp.1 milyar atau kurang”.

Badan Pusat Statistik (BPS) menyusun kategori berdasarkan jumlah tenaga kerja. Menurut BPS, UKM adalah entitas bisnis yang memiliki tenaga kerja kurang dari 100 orang, dengan rincian kategori sebagai berikut: usaha rumah tangga dan mikro terdiri dari satu sampai dengan empat tenaga kerja, usaha kecil terdiri dari lima sampai dengan 19 orang, usaha menengah terdiri dari 20 sampai dengan 99 orang, dan usaha besar memiliki tenaga kerja sebanyak 100 orang atau lebih.

### **B. Pengertian Restoran**

Siringoringo (2017:194) Restoran merupakan tempat yang menjual makanan dan minuman kepada khalayak, baik kepada penduduk lokal maupun penduduk yang datang dari tempat lain, termasuk wisatawan. Berdasarkan cara pengelolaan manajemen dan operasionalnya, restoran dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Restoran yang dikelola dengan manajemen sendiri yang tidak ada kaitannya dengan hotel (*self operation*)
- b. Restoran yang dikelola oleh manajemen hotel, yakni restoran sebagai salah satu fasilitas hotel (*integrated to the hotel*)

### **C. Studi Kelayakan Bisnis**

Menurut Suliyanto (2010:3) studi kelayakan bisnis merupakan penelitian yang bertujuan untuk memutuskan apakah sebuah ide bisnis layak untuk dilaksanakan atau tidak. Sebuah ide bisnis dinyatakan layak untuk dilaksanakan jika ide tersebut dapat mendatangkan manfaat yang lebih besar bagi semua pihak (*stake holder*) dibandingkan dampak negatif yang ditimbulkan.

Menurut Kasmir dan Jakfar (2010:6) mengatakan bahwa studi kelayakan bisnis merupakan suatu kegiatan yang mempelajari secara mendalam tentang suatu usaha atau bisnis yang akan dijalankan, dalam rangka menentukan layak atau tidak usaha tersebut dijalankan.

Menurut Suad Husnan dan Suwarsono Muhammad (2014:4) Studi Kelayakan Proyek bisnis adalah penelitian tentang dapat tidaknya suatu proyek bisnis (biasanya merupakan proyek bisnis investasi) dilaksanakan dengan berhasil

#### **1) Aspek Keuangan Studi Kelayakan Bisnis**

Menurut Sucipto (2010:167) aspek keuangan merupakan aspek yang digunakan untuk menilai keuangan perusahaan secara menyeluruh dan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dinilai kelayakannya. Tujuan penilaian aspek keuangan adalah untuk mengetahui prakiraan pendanaan dan aliran kas proyek bisnis, sehingga diketahui layak atau tidaknya suatu rencana bisnis yang dimaksud.

#### **2) Jenis-Jenis Biaya Usaha**

Pemahaman tentang jenis – jenis biaya usaha dalam studi kelayakan bisnis digunakan untuk memisahkan jenis - jenis biaya dalam perhitungan kelayakan finansial. Untuk menjalankan usaha, memerlukan dua jenis biaya sebagai berikut (Suliyanto, 2010:185).

1. Biaya investasi

Biaya Investasi adalah penanaman modal untuk satu atau lebih aktiva yang dimiliki dan biasanya berjangka waktu lama dengan harapan mendapatkan keuntungan dimasa – masa yang akan datang. Contoh biaya investasi adalah 1) biaya persiapan penyusunan kelayakan bisnis, perizinan, persiapan, perekrutan karyawan dan pelatihan karyawan baru, biaya uji coba mesin dan peralatan;2) biaya pembelian atau sewa tanah dan gedung; 3) biaya pembelian mesin dan peralatan;4) biaya pembelian furnitur; dan 5)biaya pembelian kendaraan.

2. Biaya Operasional

Biaya operasional adalah semua biaya yang harus dikeluarkan agar kegiatan Bisnis dapat beroperasi atau berjalan secara normal. Contoh biaya operasional adalah1) biaya bahan, termasuk didalamnya biaya bahan baku, biaya bahan penolong;2) biaya bahan bakar misalnya solar, minyak tanah atau kayu bakar;3) biaya personal, termasuk didalamnya gaji, tunjangan dan bonus; dan 4) biaya lain - lain, termasuk didalamnya iuran listrik, air, telepon, dan gas.

**Payback Period(PP)**

Menurut Suliyanto (2010:196) *Payback Period* (Periode *Pay back*) merupakan metode yang digunakan untuk menghitung lama periode yang diperlukan untuk mengembalikan uang yang telah diinvestasikan dari aliran kas masuk (*Proceeds*) tahunan yang dihasilkan oleh proyek investasi tersebut.

Rumus yang digunakan untuk menghitung *Pay back Period* (PP) adalah sebagai berikut.

$$\text{Payback Period (PP)} = \frac{\text{Investasi Kas Bersih}}{\text{Aliran Kas Masuk Bersih Tahunan}}$$

Kriteria kelayakan investasi berdasarkan *PP* yaitu :

- Layak:  $PP < \text{payback minimum}$
- Tidak layak :  $PP \geq \text{pay back minimum}$

**Net Present Value (NPV)**

Menurut Suliyanto (2010:200) metode *Net Present Value* (NPV) merupakan metode yang dilakukan dengan cara membandingkan nilai sekarang dari aliran kas masuk bersih (*proceeds*) dengan nilai sekarang dari biaya pengeluaran suatu investasi (*outlays*). Rumus yang digunakan yaitu :

$$\text{Net Present Value (NPV)} = \sum_{t=0}^n \frac{A_t}{(1+k)^t}$$

Keterangan:

k = *Discount rate* yang digunakan

At = *Cash flow* pada periodet

n = Periode yang terakhir dimana *cash flow* diharapkan

Kriteria kelayakan investasi berdasarkan *NPV* yaitu:

- Layak:  $NPV < 0$  (nol)



- Tidak Layak :  $NPV \geq 0$  (nol)

### **Profitability Index (PI)**

Menurut Suliyanto (2010:205) *Profitability Index* (PI) atau sering disebut dengan *Desirability Index* (DI) merupakan metode yang menghitung perbandingan antara nilai sekarang penerimaan kas bersih dimasa yang akan datang (*proceeds*) dengan nilai sekarang investasi (*outlays*). Rumus yang digunakan yaitu:

$$\text{Profitability Index (PI)} = \frac{\text{Proceeds}}{\text{Outlays}}$$

Kriteria kelayakan investasi berdasarkan *PI* yaitu:

- Layak :  $PI < 1$  (satu)
- Tidak Layak:  $PI \geq 1$

### **InternalRate ofReturn(IRR)**

Menurut Suliyanto (2010:208) *Internal Rate of Return* (IRR) pada dasarnya merupakan metode untuk menghitung tingkat bunga yang dapat menyamakan antara *present value* dari semua aliran kas masuk dengan aliran kas keluar dari suatu investasi proyek. Rumus yang digunakan yaitu:

$$IRR = \sum_{t=0}^n \frac{A_t}{(1+r)^t} = 0$$

Keterangan :

- r = Tingkat bunga yang akan menjadikan PV dan proceeds sama dengan p.v dari capital outlays
- At = Cash Flow untuk periode t
- n = Periode terakhir dimana cash flow diharapkan

Kriteria kelayakan investasi berdasarkan *IRR* yaitu:

- Layak :  $IRR < \text{Tingkat keuntungan yang dikehendaki}$
- Tidak Layak :  $IRR \leq \text{tingkat keuntungan yang dikehendaki}$

### **Average Rate of Return(ARR)**

Menurut Suliyanto (2010:214) *Average Rate of Return* (ARR) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat keuntungan yang diperoleh dari suatu investasi. Rumus yang digunakan yaitu:

a. *Average Rate of Return* (ARR) atas dasar *Initial Investment*

$$ARR = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Investasi Awal}} \times 100 \%$$

b. *AverageRateof Return*(ARR) atas dasar*AverageInvestment*

$$ARR = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Rata-rata Investasi}} \times 100 \%$$

Kriteria kelayakan investasi berdasarkan *ARR* yaitu :

- Layak :  $ARR \geq \text{Minimum accounting rate of return}$

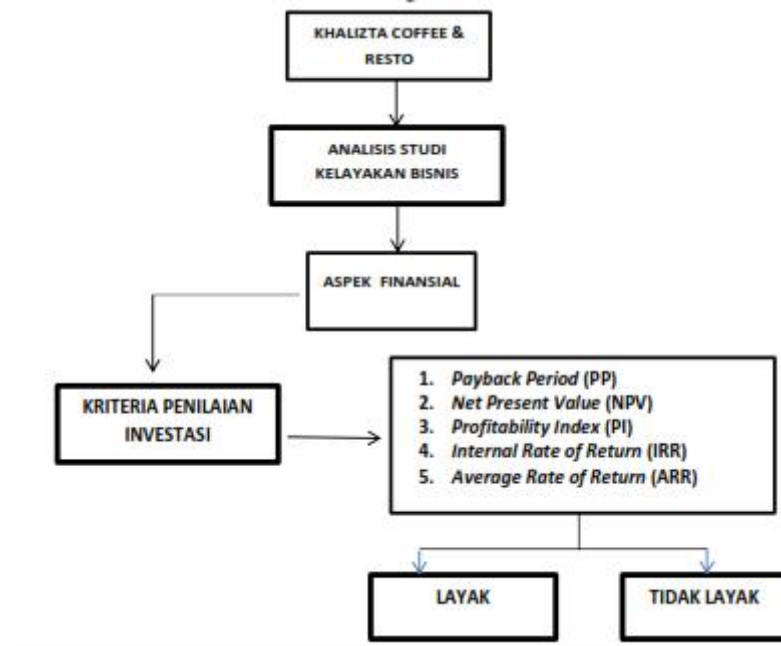


- Tidak layak :  $ARR \geq$  minimum accounting rate of return

#### D.Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2016: 60). Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui analisis kelayakan suatu bisnis berdasarkan aspek finansial, sehingga dapat dinilai layak atau tidak layaknya suatu usaha untuk dilanjutkan. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sehingga dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian ini berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu yaitu dalam hal ini kasus penelitian berangkat dari kelayakan bisnis yang terdapat pada Khalizta Coffee & Resto. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, namun sebagai narasumber, partisipan, informan, teman, danguru dalam penelitian, karena tujuan dalam penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori. Dalam penelitian ini narasumber yang diwawancarai adalah Manajer dari Khalizta Coffee & Resto yaitu Bapak Richard.J.Gultom.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menggali data pada aspek keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Studi dokumentasi
- b. Survei.
- c. Studi observasi

### Metode Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu penelitian deskriptif kuantitatif melalui hasil survei dan studi dokumentasi serta studi observasi pada objek usaha, Menganalisis aspek keuangan menggunakan teknik menghitung manual dengan rumus dan bantuan Ms. Excel 2010 sesuai rumus yang ada. Analisis kelayakan investasi, seperti *Payback Period* (PP), *Net Present Value* (NPV), *Profitabilitas Indeks* (PI), *Internal Rate of Return* (IRR), dan *Average Rate of Return* (ARR)

### Variabel Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah aspek keuangan yang terdiri dari *Payback Period* (PP), *Net Present Value* (NPV), *Profitabilitas Indeks* (PI), *Internal Rate of Return* (IRR), dan *Average Rate of Return* (ARR)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.Kajian Studi KelayakanUsahaberdasarkanAspek Keuangan

Menurut Suliyanto (2010:) Aspek keuangan dilakukan untuk menganalisis besarnya biaya investasi dan modal kerja serta tingkat pengembalian investasi dari bisnis yang dijalankan. Aspek keuangan meliputi berbagai perhitungan kriteria investasi yang telah umum digunakan. Ada pun kriteria evaluasi kelayakan yang digunakan yaitu NPV (*Net Present Value*), IRR (*Internal Rate Return*), PP (*Payback Period*), *Profitabilitas Indeks* (PI), dan ARR (*Average Rate of Return*).

#### a). Kebutuhan Dana

Dana yang dibutuhkan untuk pendirian cafe Khalizta Coffee & Resto dapat dikategorikan ke dalam 2 bagian yaitu dana untuk investasi dan dana untuk modal kerja. Seluruh modal usaha cafe Khalizta Coffee & Resto berasal dari modal sendiri, karena pemilik tidak ingin menggunakan dana yang bersifat pinjaman baik dari perseorangan maupun dari bank. modal awal yang digunakan sebesar Rp.401.745.000. Rincian dana yang diperlukan dapat dilihat pada Tabel 4.6

**Tabel 4.6 Kebutuhan Dana Khalizta Coffee & Resto**

Keterangan	Jumlah (Rp)

A	Biaya Investasi	336.770.000
B	Biaya Modal Kerja 1 Bulan	64.975.000
Total Dana Awal		401.745.000

Sumber: Data Diolah,2020

#### b) Arus Penerimaan

Arus penerimaan dari usaha Khalizta Coffee & Resto berupa nilai total penjualan. Nilai penjualan total usaha pada tahun pertama selama satu tahun, pada tahun ke nol perusahaan baru melakukan kegiatan investasi berupa surat surat perizinan tempat, promosi dan pemesanan peralatan, sehingga pada tahun pertama perusahaan baru dapat memproduksi.

**Tabel 4.7.Data penerimaan Khalizta Coffee & Resto bulan Februari sampai Desember2019**

Bulan	Omset (Rp)
Februari	97.303.000
Maret	98.979.000
April	98.405.000
Mei	103.201.000
Juni	104.154.000
Juli	104.208.000
Agustus	105.136.000
September	112.115.000
Oktober	112.958.000
November	123.015.000
Desember	138.445.000
Total penerimaantahunpertama	1.197.928.000
Rata-rata penerimaan perbulan	108.901.727

Sumber : Khalizta Coffee & Resto,2020

#### c) Biaya Investasi dan Biaya Penyusutan

Biaya Investasi adalah biaya untuk membeli berbagai kebutuhan untuk mendirikan suatu usaha. Biaya investasi yang diperlukan berupa biaya investasi tetap dan modal kerja. Dengan kata lain, biaya yang dimaksud yaitu biaya yang dikeluarkan pada awal periode usaha untuk pendirian dan pembelian peralatan yang mendukung proses produksi dan penjualan dan digunakan untuk memperoleh manfaat hingga secara ekonomis tidak dapat digunakan lagi. Total biaya Investasi pada tahun ke nol adalah Rp.336.770.000.

Perhitungan nilai penyusutan aset per tahun sesuai dengan perkiraan umur ekonomis. Dalam penelitian ini metode penyusutan yang digunakan adalah metode garis lurus, sehingga penyusutan semua aset perusahaan diasumsikan sama untuk setiap tahunnya. Perhitungan penilaian penyusutan per tahun adalah harga pembelian peralatan dan perlengkapan investasi awal dibagi umur ekonomis. Pada nilai

penyusutan per tahunnya diperoleh dari total harga investasi dikurangi nilai sisa dibagi umur ekonomis, dan memiliki total hasil nilai penyusutan adalah Rp38.878.167.

#### d) Biaya Operasional

Biaya operasional merupakan semua biaya yang harus dikeluarkan agar kegiatan bisnis dapat beroperasi atau berjalan secara normal. Besar biaya operasional yang dikeluarkan oleh Khalizta Coffee & Resto pada tahun 2019 sebesar 749.080.500. Biaya operasional terdiri dari biaya variabel dan biaya tetap. Biaya variabel merupakan biaya yang jumlahnya tergantung pada *output* yang akan diproduksi. Biaya variabel pada Khalizta Coffee & Resto terdiri dari kopi, bahan baku lainnya, dan gas elpiji. Biaya tetap adalah biaya yang besarnya tidak dipengaruhi oleh perubahan volume produksi. Biaya tetap terdiri atas biaya gaji karyawan, biaya air, biaya listrik, biaya transportasi, biaya wifi, dan biaya kebersihan.

## 2. Pembahasan

### A. Asumsi Dasar

- Seluruh modal usaha berasal dari modal sendiri, karena pemilik tidak menggunakan dana yang bersifat pinjaman baik dari perorangan maupun dari bank.
- Penetapan umur usaha adalah 5 tahun
- Tingkat suku bunga yang dipakai adalah sebesar 10 % berdasarkan tingkat suku bunga investasi tahun 2019
- Penyusutan investasi dihitung berdasarkan metode garis lurus, yaitu
 
$$\text{Penyusutan} = \frac{\text{Nilai beli} - \text{Nilai Sisa}}{\text{Umur ekonomis}}$$
- Pajak yang digunakan berdasarkan Undang - Undang Nomor 36 tahun 2008 pasal 17 tentang wajib pajak orang pribadi. Asumsi tarif PPh yang ditetapkan peneliti sebesar 15 % konstan setiap tahun.

### B. Analisis Kriteria Kelayakan Investasi

Kriteria kelayakan investasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Payback Period*, *Net Present Value*, *Profitability Index*, *Internal Rate of Return*, *Average Rate of Return*. Tingkat suku bunga investasi yang digunakan yaitu sebesar 10 persen.

**Tabel 4.10.**  
Hasil analisis kriteria investasi Cafe Khalizta Coffee & Resto

Kriteria investasi	Standar Kriteria	Hasil Analisis	Hasil Kelayakan
<i>Payback Period</i>	>10%	1 tahun 6 bulan 23 hari	Layak
<i>Net Present Value (NPV)</i>	>0	1.186.386.674	Layak
<i>Profitability Index (PI)</i>	>1	2,68	Layak
IRR (%)	>10%	101%	Layak
ARR (%)	>10%	189%	Layak

Sumber : Data Diolah (2020)

Hasil Payback Period adalah 1 tahun 6 bulan 23 hari . Penentuan *payback period* dilakukan dengan cara *discount rate* yang dipakai sebesar 10 %. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis cafe Khalizta Coffee & Resto ini layak dijalankan karena kemampuan mengembalikan modal usaha lebih cepat dari pada jangka waktu analisis yang direncanakan yaitu lima tahun.

Hasil perhitungan NPV menunjukkan angka positif, yaitu 1.186.386.674 pada *discount rate* 10 % per tahun dengan umur investasi 5 tahun

Hasil analisis *Profitability Index* pada penelitian cafe Khalizta Coffe & Resto menunjukkan nilai yang lebih besar dari satu yaitu 2,68

Hasil analisis IRR pada cafe Khalizta Coffee& Resto sebesar101 persen.Halini menunjukkanbahwa usaha mampumemberikan pengembalian atas modal yang dikeluarkan sebesar 101 persen. Hasil perhitungan IRR ini menunjukkan bahwa cafe Khalizta Coffe & Resto layak untuk dijalankan karena nilai IRR lebih besar dari tingkat suku bunga investasi yang digunakan (101 persen > 10 persen).

Kriteria kelayakan investasi menurut metode ARR adalah suatu investasi dikatakan layak jika ARR lebih besar dari *minimum accounting rate of return* yang dikehendaki. Hasil perhitungan ARR menunjukkan bahwa cafe Khalizta Coffe & Resto layak untuk dijalankan karena nilaiIRRlebihbesar dari rate of return yaitu 189 persen.

## 5.KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

- 1) Analisis kelayakan bisnis cafe pada Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar dilihat dari aspek keuangan dinyatakan layak untuk dilanjutkan.. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan analisis kelayakan keuangan pada tingkat suku bunga 10 persen diperoleh nilai *Payback Period* selama satu tahun enam bulan dua puluh tiga hari. *Net Present Value* sebesar 1.186.386.674,*Profitability Index* sebesar 2.68, *Internal Rate of Return* sebesar 101 persen, dan *Average Rate of Return* sebesar 180 persen
- 2) Laporan Laba Rugi *real* hasil penjualan di Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar mengalami penjualan yang cukup baik dengan rata rata per bulan sebesar Rp.31,67 juta. Maka dari itu akan dilanjutkan dengan mengevaluasi kelayakan usaha yang sudah berjalan.

### B. Saran

- 1) Berdasarkan hasil analisis keuangan terjadi peningkatan jumlah kuantitas penjualan pada bulan Desember 2019 dikarenakan libur sekolah sehingga manajemen cafe harus lebih menerapkan *event*, dan menambah modal investasi untuk mendekorasi suasana cafe yang lebih menarik untuk menambah minat pengunjung. Pihak manajemen cafe harus mampu mempertahankan harga jual produknya dan menjaga harga beli produk dengan mencari pemasok yang menawarkan harga murah.
- 2) Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar disarankan untuk memiliki data penjualan produk per unit secara terperinci. Hal ini dimaksudkan agar produk yang kurang diminati konsumen dapat diganti dengan menu yang baru.
- 3) Terkait menu yang ditawarkan sebaiknya *owner* dan pengelola Cafe Khalizta Coffee & Resto Kota Pematangsiantar memiliki ciri khas tersendiri, unik, dan menarik untuk meningkatkan minat konsumen.
- 4) Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapa melakukan analisis strategi pemasaran agar dapat meningkatkan minat konsumen datang sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan penjualan produk serta mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan studi kelayakan bisnis demi penyempurnaan hasil penelitian yang lebih lengkap lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik (BPS) .2019.Produk Domestik Bruto Indonesia Triwulan 2015-2019.Jakarta.(ID) : BPS
- Husnan Suad & Muhammad Suwarsono.(2014).Studi Kelayakan Proyek Bisnis Yogyakarta:Unit Penerbit UPPSTIM YKPN
- Irawan,Andi & Putra,Bayu. (2012). Kewirausahaan UKM Pemikiran dan Pengalaman.Edisi Pertama.Yogyakarta:Graha Ilmu
- Kasmir dan Jakfar, 2012.*Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Kedua . Jakarta : Kencana
- Kasmir dan Jakfar, 2010.*Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi Kedua.Jakarta:Kencana
- Sugiyono,2017.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif R & D*.Bandung:CV Alfabeta
- Suliyanto, 2010.*Studi Kelayakan Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Supriana, Tavi. 2016. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, USU Press,Medan.
- Siringoringo,Mangatas.2017.*Kepariwisata Bidang Keahlian Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X*.Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Siva,2014. Analisis Kelayakan Pengembangan Usaha Rumah Makan Sagita . (Skripsi).Institut Pertanian Bogor
- Sucipto, Agus. 2010.*Studi Kelayakan Bisnis, Analisis Integratif dan Studi Kasus*.Malang. UIN-MALIKI PRESS
- Umar,Husein (2007). *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Wahyu, 2015. *Analisis Kelayakan Investasi Pembukaan Cabang Rumah Makan Soto Banjar di Kabupaten Kutai Kertanegara*. Jurnal. Universitas Mulawarman
- Wiwoho, Ardjuno. 2011. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.