



*JOURNAL OF*  
*ACCOUNTING AND BUSINESS*

**Volume 3, Nomor 1 : Mei 2024**



**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah Surabaya  
2024**



## **Journal of Accounting and Business**

Journal of Accounting and Business merupakan jurnal yang Terbit dua kali dalam satu tahun pada Bulan Mei dan Desember. Jurnal ini dikelola oleh Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah. Publikasi Ini Memuat Berbagai Karya Tulis Ilmiah Berupa Hasil Penelitian, Kajian Teoritis Dan Konseptual, Serta Aplikasi Praktis Dari Para Akademisi Dan Praktisi Bisnis. Kami Menyambut Kontribusi Yang Inovatif, Dan Mendobrak, Fokus Pekerjaan Penulis Harus Pada Mengatasi Masalah Administrasi Bisnis.

### **EDITORIAL TEAM**

#### **Editor in chief**

Sri Hartati Setyowarni  
Universitas Hang Tuah

#### **Editor in board:**

Arie Ambarwati  
Universitas Hang Tuah

Andi Wijayanto  
Universitas Diponegoro

Muhammad Zaini  
Universitas Mulawarman

Ni Made Ida Pratiwi  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Rini Rahayu Kurniati  
Universitas Islam Malang

Liling Listyawati  
Universitas Dr Soetomo

Rini Fatmawati  
Universitas Hang Tuah

Yanda Bara Kusuma  
Universitas Pembangunan  
Nasional Veteran Jawa Timur

**Reviewer:**

Baroroh Lestari  
Politeknik Negeri Malang

Wala Erpurini  
Universitas Nasional Pasim

Edwin Agus Buniarto  
Universitas Islam Kediri

Tony Susilo Wibowo  
Universitas PGRI Adi Buana

Dian Pane  
Politeknik Negeri Ujung Pandang

R Ratna Meisa Dai  
Universitas Padjadjaran, Indonesia

**IT & Website Support**

Moh. Musleh  
Ahmad Bagus Solichun  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

**Diterbitkan oleh**

Program Studi Administrasi  
Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah

**Alamat Redaksi**

Program Studi Administrasi  
Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah  
Gedung Pulau Bras Lantai 1  
Jl. Arif Rahman Hakim No.150, Surabaya –  
60111

**Website**

<https://jab.hangtuah.ac.id>

**Daftar Isi**  
**Journal of Accounting and Business**  
**Vol. 3 No. 1: Mei 2024**

1	<b>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik</b>	
	Nurendo Imam Putra, Damajanti Sri Lestari, Liling Listyawati.....	1-16
2	<b>Implementasi Integrated Marine Information System (IM AIS) Pada PT Pelindo Marine Service</b>	
	Zahra Nur Annisa, Zsa Zsa Izazi.....	17-26
3	<b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur</b>	
	Ahmad Syahbani, Nindya Kartika Kusmayati, Dhyah Wulansari.....	27-36
4	<b>Analisis Model Altman Z"-Score Sebagai Prediksi Kebangkrutan</b>	
	Rivka Izzati Nisa, Chasan Azari, Winarto.....	37-49
5	<b>Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX.ID</b>	
	Winda Sefhiani, Winarto.....	50-64
6	<b>Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Airport Security PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya</b>	
	Putri Sariva Hamiidah Yulintyani, Setya Prihatiningtyas, Chasan Azari.....	65-79

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik**

**Nurendo Imam Putra<sup>1\*</sup>, Damajanti Sri Lestari<sup>2</sup>, Liling Listyawati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

Email: [nurendoputra@gmail.com](mailto:nurendoputra@gmail.com)

### **Abstract**

*This research aims to determine the influence of service quality on visitor satisfaction at the Class IIB Gresik State Detention Center, both simultaneously and partially and to determine the percentage influence of 5 variables, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Empathy), Tangibles (Physical Evidence) on visitor satisfaction at the Class IIB Gresik State Detention Center (Rutan). This research is quantitative research with a causal approach. The population in this study were all visitors to the Class IIB Gresik State Detention Center who visited within a period of 1 month, namely in January 2024. The number of samples determined was 100 respondents who had been distributed via a questionnaire via Google form which was distributed by the researcher to the visitors at the time. visitors visit the Class IIB Gresik Detention Center. This research uses a simple random sampling technique to collect respondents and uses the Unknown formula to determine the sample because the population size in this study is unknown. Next, the data was analyzed using instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, F tests, t tests, and simultaneous and partial coefficient of determination tests. The results of the research show that the 5 variables Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles have an influence of 76.1%, both simultaneously and partially, on the satisfaction of home visitors. State Prisoner (Rutan) Class IIB Gresik. and 23.9% was influenced by variables not examined in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and Visitor Satisfaction

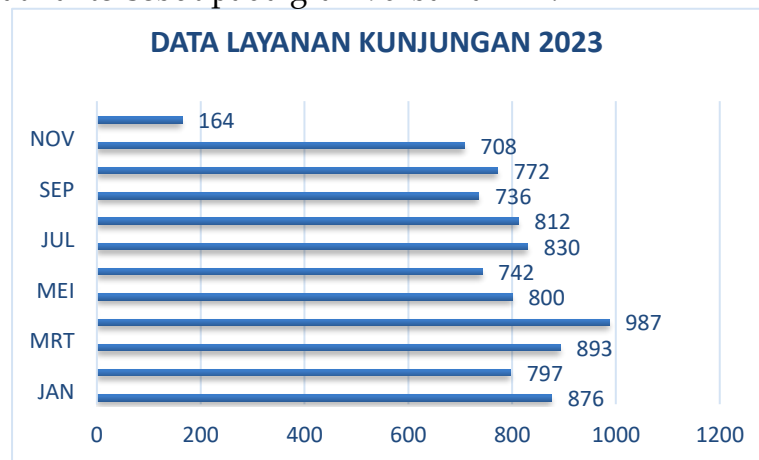
### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Cahyani et al., 2024). Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan (Lisa et al., 2024). Rutan sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang dapat berguna dan diterima secara baik pada lingkungan masyarakat luas.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 1995, bahwa : “Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab”(Andriyanti et al., 2023). Menurut Supranto (2006) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Menurut Irawan (2005:58) ada 5 Variabel kualitas pelayanan yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Tanggapan), Assurance(Jaminan), Empathy (Empati). 5 variabel tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.

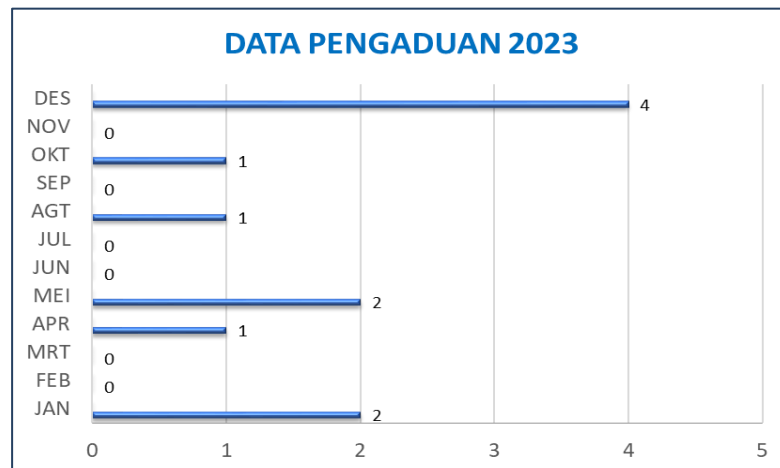
Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Yesayabela et al., 2023). Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005). Kualitas layanan Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik yang diberikan kepada para pengunjung / keluarga dari para narapidana terlihat sangat baik pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB, dapat dilihat hal tersebut pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1. Data Layanan Kunjungan**

*Sumber: Diolah Peneliti, 2023*

Pada tabel diatas dapat diketahui jumlah para pengunjung Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik pada tahun 2023 mengalami variasi pengunjung dimulai dari bulan Januari sejumlah 876 orang, lalu Februari 797 orang, Maret sebanyak 893 orang, April 987 orang, Mei 800 orang, Juni 742 orang, Juli 830 orang, Agustus 812 orang, September 736 orang, Oktober 772 orang, November 708 orang, lalu untuk Desember 164 orang, khusus Desember kami ambil data terakhir pada tanggal 15 desember 2023. Lalu terdapat rekapitulasi data pengaduan yang bervariasi pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik, dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1. Data Pengaduan**

*Sumber: Diolah Peneliti, 2023*

Pada bulan Januari terdapat 2 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan pendaftaran kunjungan dan pengeledahan badan. Pada bulan April terdapat 1 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan pengeledahan makanan. Pada bulan Mei terdapat 2 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan kunjungan video call dan penitipan barang. Pada bulan Agustus terdapat 1 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan pemberian remisi. Pada bulan Oktober terdapat 1 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan jam kunjungan. Pada bulan Desember terdapat 4 layanan yang diadakan oleh para pengunjung, ada pada layanan jam kunjungan, layanan disabilitas, layanan ibu menyusui dan hamil dan pengeledahan badan. Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik ialah salah satu Instansi pemerintah yang bergerak untuk membina, mengayomi serta membentuk para pelanggar hukum supaya dapat diterima kembali di masyarakat serta tidak mengulangi kesalahan tersebut lagi dikemudian hari.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Kualitas Pelayanan

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Musleh & Rosa, 2024). Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: 1) Pelayanan administratif; 2) Pelayanan barang;

3) Pelayanan jasa. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b. Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; c. Biaya pelayanan: Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; d. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e. Sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; f. Kompetensi petugas pelayanan: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah) (Lisa et al., 2024).

### **Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2012 : 182 - 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan: 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan; 2) Mengelola ekspektasi pelanggan; 3) Mengelola bukti kualitas layanan; 4) Mendidik konsumen tentang layanan; 5) Penyedia layanan memberikan informasi kepada pengunjung dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah. Penyedia layanan menginformasikan pengunjung mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan; 6) Menumbuhkan budaya kualitas: Sumber daya manusia, Organisasi/ struktur, Pengukuran (measurement), Pendukung sistem, Layanan, Komunikasi internal; 7) Menciptakan *automating quality*; 8) Menindaklanjuti layanan; 9) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Musleh & Rosa, 2024; Rafani et al., 2024).

### **Faktor - Faktor Kurangnya Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2012 : 178 - 181), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu: 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan: Tidak terampil dalam melayani pelanggan, Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks, Tutur kata karyawan kurang sopan, Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen, Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah; 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi; 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai; 4) Gap komunikasi: Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya, Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen, Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen, Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen; 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama; 6) Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan; 7) Visi bisnis jangka pendek.

### **Kepuasan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.PAN/2/2004 mengemukakan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil

pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hessel (2010:212) Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang rasanya antaraharapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual prosuk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka menurut Ancella Anitawati (2012:35) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, diantaranya:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi
2. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya akan juga tinggi, demikian selanjutnya
3. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa
4. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk atau yang akan dibeli
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan

### **Model Pengukuran Kepuasan**

Menurut Tjiptono (2010:148) Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan, terdapat dua metode untuk mengukur kepuasan yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran; 2) Survey kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010:18) pengukuran kepuasan dengan survey ini dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain : a) Laporan kepuasan secara langsung; b) Berasumsi ketidakpuasan; c) Analisis masalah; d) Pentingnya analisis kerja. Terdapat tiga indikator mengetahui tingkat kepuasan menurut Ratminto (2010:183) yaitu: Faktor harapan, Faktor persepsi, Faktor perasaan yaitu keramahan dan kesamaan biaya dalam pelayanan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metodeologi penelitian kuantitatif yaitu metodologi yang berdasarkan data dari hasil pengukuran berdasarkan variable penelitian yang ada. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018:13) berbasis positivisme atau data konkrit (Berlian et al., 2024; Febrianti et al., 2023). Data ini terdiri dari angka-angka yang akan diuji menggunakan statistik untuk menentukan hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang memiliki tujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang diteliti. Lokasi Penelitian di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik, yang beralamat di Jl. Raya Banjarsari No.61171, Beturing, Banjarsari, Kec. Cerme, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61171. Populasi penelitian adalah keseluruhan dari subjek atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian (Riyanto, 2020:11). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik pada rentang 1 bulan yaitu pada bulan Januari 2024 (kurun waktu penelitian), yang belum diketahui jumlahnya. Karyawan pada Hotel Grand Dafam Signature Surabaya sebanyak 91 orang. Seluruh populasi akan menjadi responden dalam penelitian ini.

Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Pendapat (Sugiyono, 2012:92) mengemukakan bahwa sikap pendapat, dan nilai dapat diukur dengan menggunakan skala likert untuk menilai persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hasil evaluasi skala untuk setiap item instrumen menunjukkan skor yang sangat positif hingga sangat negatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, studi pustaka, dokumentasi. Teknik Analisis Data: 1) Uji Instrumen, Pendapat dari (Sugiyono, 2016:102) bahwa alat penelitian adalah sarana untuk mengukur peristiwa alam dan sosial yang diperhatikan. Oleh karena itu agar instruksi dapat dipergunakan di dalam penelitian ini maka diperlukan suatu uji validasi dan uji reabilitas untuk mengidentifikasi validitas dan reliabilitas suatu instrumen. 2) Uji Validitas, Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrument dalam mengukur variabel kualitas layanan dengan variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), tangibles (X5) dan kepuasan pengunjung (Y). Kriteria pengujian uji validitas menurut Budi Darma (2021:8) sebagai berikut: Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan signifikansi (0,05), maka instrumen penelitian dikatakan valid, Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan signifikansi (0,05), maka instrumen penelitian dikatakan invalid. 3) Uji Reabilitas, Menurut (Sugiyono, 2016:121) alat yang dapat diandalkan hanya dapat mengukur ulang objek secara keseluruhan dan akan menghasilkan data yang identik. Ini adalah uji reliabilitas yang akan digunakan untuk mengukur hasil konsekuensi dari kuesioner. Untuk menguji reliabilitas menggunakan alat ukur cronbach Alpha dengan memiliki batasan nilai 0,6 untuk menguji reliabilitas, jika nilai lebih dari 0,6, instrumen tersebut dianggap reliabel, tetapi jika nilainya kurang dari 0,6 instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Uji Instrumen

##### Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan ketentuan degree of freedom ( $df = n - 2$ ) dengan alpha ( $\alpha$ ) 0,05. Pernyataan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan pernyataan dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig	Alpha 5%	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X1)	X1.1	0.724	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.2	0.686	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.3	0.719	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.4	0.761	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.5	0.630	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X2)	X2.1	0.658	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.2	0.744	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.3	0.851	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.4	0.858	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X3)	X3.1	0.780	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.2	0.813	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.3	0.837	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.4	0.721	0.195	0.000	0.05	Valid

<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	X4.1	0.724	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.2	0.803	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.3	0.626	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.4	0.787	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.5	0.762	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X5)	X5.1	0.814	0.195	0.000	0.05	Valid
	X5.2	0.844	0.195	0.000	0.05	Valid
	X5.3	0.799	0.195	0.000	0.05	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1.1	0.784	0.195	0.000	0.05	Valid
	Y1.2	0.864	0.195	0.000	0.05	Valid
	Y1.3	0.798	0.195	0.000	0.05	Valid

Sumber : Diolah oleh penulis, (2023)

Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada bahwa keseluruhan item pernyataan memiliki  $r$  hitung  $> r$  tabel yaitu pada tingkat signifikan 0,05 menggunakan sampel sebanyak 100 responden ( $n = 100$ ), nilai  $r$  tabel dengan degree of freedom ( $df$ ) =  $100 - 2 = 98$  menghasilkan  $r$  tabel 0,195 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan andal atau reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2018:45). Teknik pengukuran reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Menurut Solimun dkk. (2017:40) dalam Hananda (2019:45) suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha  $> 0,70$ . Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Acuan	N of items	Keterangan
Kehandalan (X1)	0.746	0.70	5	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0.786	0.70	4	Reliabel
Jaminan (X3)	0.797	0.70	4	Reliabel
Empati (X4)	0.779	0.70	5	Reliabel
Bukti Fisik (X5)	0.754	0.70	3	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.746	0.70	3	Reliabel

Sumber : Diolah oleh penulis, (2023)

Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70. Dengan demikian kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

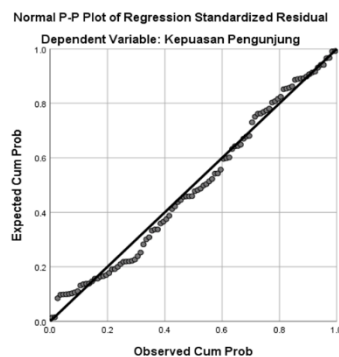
### Uji Asumsi Klasik

Sebelum hipotesis diuji, hipotesis klasik harus diuji, selain itu agar model regresi linier berganda menjadi alat pengujian yang valid, model tersebut harus memenuhi persyaratan

pengujian hipotesis klasik (Ghozali,2018). Pengujian hipotesis klasik yang digunakan adalah tes normalitas, heteroskedastisitas, dan test multikolinearitas.

### Uji Normalitas

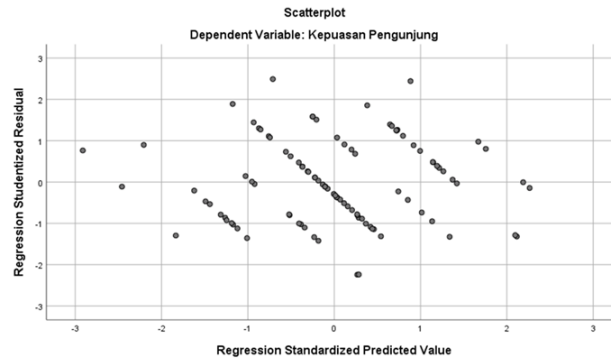
Menurut Ghozali (2018:161) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogramhal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis diagonal, jika distribusi data residual normal makagaris yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Selain itu metode lain yang dapat digunakan untuk melihat normalitasresidual adalah dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). distribusi dapat dikatakan normal apabila signifikansi  $> 0,05$ .



Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada didapat hasil uji Normalitas bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

### Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2009:69) dalam Rahayu & Djawoto (2017:11) model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola tertentu, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas, dan jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Tidak ada pola yang jelas, serta sebaran data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0. Berkesimpulan data tidak terjadi heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas.

### Uji Multikolineritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2009: 62) dalam (Rahayu & Djawoto, 2017:11). Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolineritas pada model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat multikolineritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut hasil uji multikolineritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.625	.769		.812	.419		
	Kehandalan	.095	.046	.140	2.056	.043	.518	1.930
	Daya Tanggap	.142	.044	.236	3.228	.002	.453	2.206
	Jaminan	.118	.047	.191	2.520	.013	.421	2.376
	Empati	.126	.041	.217	3.082	.003	.485	2.060
	Bukti Fisik	.250	.061	.292	4.084	.000	.472	2.118
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung								

Dari output diatas, Variabel yang masuk model INDEPENDEN memiliki nilai tolerance lebih dari 0.10 dan VIF kurang dari 10.00 maka bisa disimpulkan data tidak terjadi gejala multikolonieritas atau lolos uji multikolineritas.

## Anaalisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:44) regresi linier berganda digunakan pada penelitian yang memiliki satu variabel dependen dan variabel independen lebih dari satu, sehingga pada penelitian ini dilakukan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Reliability (kehandalan) (X1), Responsiveness (daya tanggap) (X2), Assurance (jaminan) (X3), Empathy (empati) (X4), Tangibles (bukti fisik) (X5) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Rutan Kelas IIB Gresik.

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

Keterangan:

- Y = kepuasan pengunjung
- a = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi dari Reliability (Kehandalan)
- X1 = Reliability (Kehandalan)
- b2 = Koefisien regresi dari Responsiveness (Daya Tanggap)
- X2 = Responsiveness (Daya Tanggap)
- b3 = Koefisien regresi dari Assurance (Jaminan)
- X3 = Assurance (Jaminan)
- b4 = Koefisien regresi dari Empathy (Empati)
- X4 = Empathy (Empati)
- b5 = Koefisien regresi dari Tangibles (Bukti Fisik)
- X5 = Tangibles (Bukti Fisik)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.625	.769		.812	.419
	Reliability (Kehandalan)	.095	.046	.140	2.056	.043
	Responsiveness (Daya Tanggap)	.142	.044	.236	3.228	.002
	Assurance (Jaminan)	.118	.047	.191	2.520	.013
	Empathy (Empati)	.126	.041	.217	3.082	.003
	Tangibles (Bukti Fisik)	.250	.061	.292	4.084	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Dapat diketahui bahwa nilai koefisien untuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0.625 + 0.095x_1 + 0.142x_2 + 0.118x_3 + 0.126x_4 + 0.250x_5$$

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah 0.625 menunjukkan bahwa apabila tidak terdapat pengaruh dari variabel independen, Reliability (Kehandalan) (X1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X2), Assurance (Jaminan) (X3), Empathy (Empati) (X4), Tangibles (Bukti Fisik) (X5) nilainya adalah nol, maka rata-rata variabel dependen kepuasan pengunjung (Y) nilai konstantanya adalah 0.625.
2. Nilai koefisien regresi Reliability (Kehandalan) (X1) adalah 0.095. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Reliability (Kehandalan) (X1) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.095 atau 9,5%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Reliability (Kehandalan) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
3. Nilai koefisien regresi Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) adalah 0.142. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.142 atau 14,2%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Responsiveness (Daya Tanggap) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
4. Nilai koefisien regresi Assurance (Jaminan) (X3) adalah 0.118. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Assurance (Jaminan) (X3) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.118 atau 11,8%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Assurance (Jaminan) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Assurance (Jaminan) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
5. Nilai koefisien regresi Empathy (Empati) (X4) adalah 0.126. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Empathy (Empati) (X4) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.126 atau 12,6%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Empathy (Empati) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Empathy (Empati) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.

### Uji Hipotesis

Uji teori hipotesis harus diuji untuk menentukan atau memahami valid tidaknya hipotesis. Oleh karena itu, dalam pengujian ini, pengujian parsial (uji statistik t) dan simultan (uji statistik F). Dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Uji t (Uji Parsial)

Penentuan t tabel dengan menghitung  $df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$  dan taraf signifikan dua sisi adalah 0,025. Sehingga diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat sig  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat sig  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.

Variabel Bebas	t Hitung	Sig.	t Tabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X <sub>1</sub> )	2.056	0.043	1,985
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X <sub>2</sub> )	3.228	0.002	1,985
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X <sub>3</sub> )	2.520	0.013	1,985
<i>Empathy</i> (Empati) (X <sub>4</sub> )	3.082	0.003	1,985
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X <sub>5</sub> )	4.084	0.000	1,985

Setelah mendapatkan tabel 4.14 Uji T (Uji Parsial), hal berikutnya yang harus dilakukan adalah mencari t-tabel dengan rumus ( $df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$ ), sehingga didapat nilai t tabel sebesar 1,985

- Variabel *Reliability* (Kehandalan) (X<sub>1</sub>) mempunyai t hitung > t tabel yaitu  $2.056 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.043 < 0,05$ , artinya H<sub>1</sub> diterima menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan) (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X<sub>2</sub>) mempunyai t hitung > t tabel yaitu  $3.228 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.002 < 0,05$ , artinya H<sub>2</sub> diterima menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Assurance* (Jaminan) (X<sub>3</sub>) mempunyai t hitung > t tabel yaitu  $2.520 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.013 < 0,05$ , artinya H<sub>3</sub> diterima menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Empathy* (Empati) (X<sub>4</sub>) mempunyai t hitung > t tabel yaitu  $3.082 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.003 < 0,05$ , artinya H<sub>4</sub> diterima menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (Empati) (X<sub>4</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X<sub>5</sub>) mempunyai t hitung > t tabel yaitu  $4.084 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ , artinya H<sub>5</sub> diterima menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X<sub>5</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

### Uji F (Uji Simultan )

Penentuan F tabel menggunakan tingkan signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 dengan rumus :

$df_1 = 4$  (jumlah variabel)

$df_2 = n - k - 1$  (n = jumlah sampel)

maka  $df_1 = 4$  sedangkan  $df_2 = 100 - 4 - 1 = 95$ . Sehingga diperoleh nilai f tabel adalah 2,31

Metode pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai Fhitung melalui Ftabel sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

Model	f	Sig.	f Tabel
Regression	63.967	0.000	2,31

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $63.967 > 2,31$  dan nilai signifikans  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima, artinya variabel Reliability (Kehandalan) (X1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X2), Assurance (Jaminan) (X3), Empathy (Empati) (X4), Tangibles (Bukti Fisik) (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung di Rutan Kelas IIB Gresik.

### Koefisien Determinan

Hasil  $R^2$  pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapat dari nilai adjusted  $R^2$ .

Dari tabel didapat hasil bahwa nilai R Square sebesar 0.761 (76,1%), artinya terdapat pengaruh Reliability (Kehandalan) (X1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X2), Assurance (Jaminan) (X3), Empathy (Empati) (X4), Tangibles (Bukti Fisik) (X5) terhdap Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 76,1% dan sisanya sebesar 23,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 <sup>a</sup>	.773	.761	.710
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan				

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian diatas peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan terutama pada variable reliability, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.056 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.043 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_1$  dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 2) Kualitas pelayanan terutama pada variabel responsiveness, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial)

yang menunjukkan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3.228 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.002 < 0,05$ . Dengan demikian H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

- 3) Kualitas pelayanan terutama pada variable assurance, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $.520 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.013 < 0,05$ . Dengan demikian H3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 4) Kualitas pelayanan terutama pada variabel empathy, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3.082 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.003 < 0,05$ . Dengan demikian H4 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 5) Kualitas pelayanan terutama pada variabel tangibles, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan dengan nilai  $0,001 < 0,05$  berarti berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $4.084 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ . Dengan demikian H1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 6) Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan para pengunjung pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan dengan nilai  $0,001 < 0,05$  berarti berpengaruh signifikan karena lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji f (simultan) yang menunjukkan bahwa  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$  yaitu  $63.967 > 2,31$  dan nilai signifikans  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian H6 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

## Saran

Berikut saran bagi Rutan IIB Gresik yang dapat diberikan dalam penelitian ini:

1. Saran pada variabel Reliability (Kehandalan) (X1) ialah sebaiknya diberikan duta layanan pada ruang tunggu pengunjung, ruang registrasi pengunjung serta ruang pendaftaran pengunjung supaya para pengunjung dapat berinteraksi dan menanyakan kepada duta layanan tentang informasi yang belum para pengunjung ketahui.
2. Saran variabel Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) ialah sebaiknya diberikan jadwal yang terlihat jelas bagaimana alur berkunjung di Rutan Kelas IIB Gresik, mulai dari pendaftaran, jam pendaftaran, barang yang tidak diperbolehkan dan yang diperbolehkan serta persyaratan apa saja yang diperkenankan untuk berkunjung.
3. Saran pada variabel Assurance (Jaminan) (X3) ialah sebaiknya diberikan layanan self servis supaya para pengunjung merasa memiliki barang bawaannya seperti loker tempat penitipan barang yang tidak diperkenankan masuk.
4. Saran pada variabel Empathy (Empati) (X4) ialah sebaiknya terdapat pegawai yang bisa bertindak sebagai penerjemah, maksudnya disini ialah penerjemah jikalau terdapat pengunjung yang memiliki keterbatasan (disabilitas)
5. Saran pada variabel Tangibles (Bukti Fisik) (X5) ialah sebaiknya terdapat monitor atau layar yang menunjukkan tampilan tentang profil Rutan Kelas IIB Gresik supaya para pengunjung tidak bosan sembari menunggu nomor mereka dipanggil.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Berlian, G., Nur, W., Raharjo, A. N., & Musleh, M. (2024). Collaborative Governance dalam Pengelolaan Taman Bungkul Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 60–77. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.3521>
- Cahyani, R. N., Studi, P., Publik, A., & Tuah, U. H. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM ISBAT NIKAH DI KELURAHAN BULAK. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.1-9>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2013 Perubahan Mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pelayanan berbasis HAM
- Philip Kotler, G. A. (2012). Page 1 Prinsip-prinsip Pemasaran i Edisi keduabelas Jilid 1 PHILIP KOTLER Northwestern .pdf (hal. 1–367).
- Prasetyo Bambang, J. L. M. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian Bisnis Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta :Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy ; Chandra Gregorius, 2011. Service Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Aprian. Adi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasarakatan Narkotika Kelas Iia Bandung
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan Jne Cabang Padang. Ina-Rxiv, 1–8.
- Fitriyana, M., & Dharmawan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pt. Bukitapit Bumi Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2).
- Kelas, N., Bandung, I. I. A., & Aprian, A. (2020). Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online Terhadap. 7(3), 538–544.
- Magenta, . Y. A. ., & Pangestuti, N. . (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Lapas Media Terhadap Kepuasan Narapidana Dalam Menjalani Pembinaan di Lapas Kelas IIB Slawi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2302–2315.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen. *Iqtishodiyah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 134–142. Retrieved from
- Lisa, F., Rahmadini, C. F. M., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Pola Kemitraan Pemerintah Kota Surabaya dan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Jambangan Kota Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(April), 37–56.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13071>
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36–44.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Rafani, S. R., Azmi, M. U., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Model Kerjasama Build-Operate-Transfer (BOT) Dalam Pengelolaan Pasar Turi Baru di Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 22–36.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13070>
- Yesayabela, T. M., Prasetyo, M. A., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Peningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Kampung Pentol di Kelurahan Sidotopo, Surabaya. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 111–118.  
<https://doi.org/10.21067/jpm.v8i1.8475>
- Yozi Rahmat Denus, & Yuliharsi Yuliharsi. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Padang. *Cemerlang : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 15–28.  
<http://jurnal.umtapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/1840/1068>  
<https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.8545>  
<https://ejournal.unzah.ac.id/index.php/iqtishodiyah/article/view/360>  
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>

## Implementasi Integrated Marine Information System (IM AIS) Pada PT Pelindo Marine Service

**Zahra Nur Annisa<sup>1</sup>, Zsa Zsa Izazi<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Surabaya

Email: [zsazsa.stiemahardhika@gmail.com](mailto:zsazsa.stiemahardhika@gmail.com)

### Abstract

*In a business context, the implementation of information systems is very important both inside and outside the company. This study aims to evaluate the implementation of an Integrated Marine Information System (IM AIS) based information system at PT Pelindo Marine Service. The research method used is a descriptive qualitative approach, where the author explains the problems faced and describes how the management information system is implemented at PT Pelindo Marine Service, as well as evaluating it based on existing theory. The research results show that PT Pelindo Marine Service has succeeded in implementing the information system well. A thorough evaluation needs to be carried out on aspects of data availability, suitability to business needs, regulatory compliance, operational efficiency, usage and service quality. Regular system updates are important for relevance to developing needs. System flexibility in the face of changing business environments depends on continuous evaluation to ensure effectiveness.*

**Keyword:** *Implementation, Information System, Integrated Marine Information System*

### 1. PENDAHULUAN

Indonesia, yang dikenal sebagai negara maritim, memiliki sekitar 17.508 pulau yang membentang dari Sabang hingga Merauke (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021). Konektivitas yang dibutuhkan antara pulau-pulau tersebut penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang merata di seluruh negara. Pertumbuhan ekonomi adalah peningkatan kapasitas produksi suatu perekonomian yang tercermin dalam kenaikan pendapatan nasional (Andriyanti et al., 2023; Musleh & Rosa, 2024). Dalam memenuhi kebutuhan, diperlukan sistem distribusi barang yang mampu mengirimkan barang-barang yang dibutuhkan. Untuk mendukung berbagai kegiatan di sektor maritim, perlu dipertimbangkan berbagai fasilitas yang memadai dan tentunya dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia (Rafani et al., 2024). Pada zaman Revolusi Industri ini, teknologi telah mencakup banyak aspek aktivitas manusia. Di masa lalu, teknologi informasi hanya bertugas mengelola data dan menghasilkan output. Namun, kini data-data tersebut dapat terhubung, terpusat, dan terintegrasi secara terus-menerus. Hal ini mengubah pola hidup manusia karena efisiensi yang lebih tinggi yang diberikan oleh teknologi. Implementasi konsep ini difokuskan pada otomatisasi oleh teknologi tanpa perlucampur tangan manusia dalam prosesnya.

Teknologi saat ini telah banyak dimanfaatkan dalam perusahaan di berbagai bidang, baik jasa ataupun industri, seperti dalam proses penjualan, produksi, dan

pembukuan. Sekarang, akses ke informasi tersebut telah menjadi lebih mudah bagi siapa pun dan kapan pun. Hal ini terkait dengan manajemen waktu, yang merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan, dan akan berdampak pada kualitas tenaga kerja. Latar belakang penelitian ini berakar pada perkembangan pesat teknologi dan dampaknya terhadap efisiensi operasional di berbagai sektor industri. Teknologi informasi yang terintegrasi secara real-time memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan mengoptimalkan manajemen waktu, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas dan kinerja tenaga kerja. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi dan memahami lebih dalam tentang penerapan sistem teknologi yang terintegrasi di perusahaan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk memberikan data empiris yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi implementasi teknologi yang lebih baik, guna mendukung keberlanjutan dan daya saing perusahaan di era digital.

PT Pelindo Marine Service merupakan bagian dari PT Pelabuhan Indonesia III, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini bergerak dalam penyediaan layanan perkapalan, khususnya dalam penyediaan jasa pemanduan, yang dikenal sebagai Sarana Bantu Pelayanan Pemanduan (SBPP). Tim IT PT Pelindo Marine Service telah menciptakan sistem bernama Integrated Marine Information System (IM AIS), yang memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan semua kegiatan di setiap departemen. IM AIS dapat diakses oleh pusat, cabang, dan anak perusahaan. Penjualan jasa pemanduan kapal oleh PT Pelindo Marine Service kepada pengguna jasa seperti PT Pelabuhan Indonesia III dianggap berhasil karena penerapan sistem prosedur pelayanan yang didukung oleh aplikasi IM AIS. Sektor usaha ini merupakan sumber pendapatan utama bagi PT Pelindo Marine Service (Rahmacesia, 2020).

## **2. KAJIAN LITERATUR**

### **Pengertian Implementasi**

Menurut, (Winarno, 2007) Ripley dan Franglin dalam karya "Bureucracy and Policy Implementation" menyatakan bahwa implementasi merupakan proses yang terjadi sehabis penetapan undang-undang yang menyampaikan kewenangan terhadap acara, kebijakan, manfaat, atau akibat nyata tertentu. Implementasi mengacu pada rangkaian aktivitas yang mengikuti deklarasi tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pemerintah. Proses implementasi melibatkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh berbagai pihak dengan tujuan menjalankan program tersebut dengan efektif (Cahyani et al., 2024).

Dalam konteks kebijakan publik, tahap implementasi menjadi krusial. Kebijakan yang telah diformulasikan harus dijalankan melalui tindakan konkret agar mencapai tujuan yang diinginkan (Berlian et al., 2024; Musleh, 2023). Implementasi dapat dianggap sebagai pernyataan kebijakan yang akan dilaksanakan melalui serangkaian langkah konkret setelah melalui tahap formulasi kebijakan (Winarno, 2007) Implementasi undang-undang adalah ketika berbagai pihak, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama untuk menerapkan kebijakan dengan tujuan mencapai target atau program yang telah ditetapkan.

## **Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Dalam konsep sistem, terdapat dua pendekatan yang umumnya digunakan untuk mendefinisikannya, yaitu ada dua pendekatan yang berbeda dalam memahami sistem, yaitu pendekatan prosedural dan pendekatan komponen. Pendekatan yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai kombinasi elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu (Jogiyanto, 2005). Menurut (Asep Nurdin Rosihan Anwar, 2020) Pada struktur organisasi, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan organisasi bervariasi tergantung pada kepemimpinan yang ada. Namun, di era digital saat ini, teknologi informasi menjadi komponen integral dalam menjalankan tugas dan layanan organisasi. Sebuah sistem organisasi yang efektif adalah sistem yang memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi dengan mudah. Dalam era kemajuan teknologi informasi, data dan informasi menjadi krusial. Analisis data menggunakan perangkat lunak dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat penyelesaian masalah organisasi. Salah satu sistem yang umum digunakan dalam berbagai organisasi, baik untuk *private sector* maupun *public sector* (Musleh et al., 2023; Rafani et al., 2024).

Susanto, (2004) mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan sub-sistem yang berinteraksi secara sinergis untuk mencapai satu tujuan utama: mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen dalam mengambil keputusan. Konsep ini menjadi landasan penting untuk menerapkan SIM di dalam suatu organisasi. Penerapan SIM dalam sebuah organisasi dapat mempercepat pencapaian tujuan. Namun, kunci utamanya tetap terletak pada sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan perangkat keras dan lunak dengan baik. Kompetensi dan keterampilan SDM dalam mengelola semua perangkat akan memfasilitasi analisis data yang bermakna, memungkinkan pengambilan kebijakan yang tepat dalam mengatasi berbagai masalah, dan memastikan keakuratan data untuk informasi yang valid. Permintaan akan akses informasi semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan besar dan cepatnya arus informasi saat ini. Para manajer dihadapkan pada tantangan dan peluang di era digital, di mana kemampuan adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi menjadi kunci kesuksesan (Febrianti et al., 2023; Lisa et al., 2024).

## ***Integrated Marine Information System***

*Integrated Marine Information System* (IM AIS) merupakan sebuah aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang dikembangkan oleh PT Pelindo Marine Service pada tahun 2013. Aplikasi ini bertujuan untuk mendukung kebutuhan internal manajemen perusahaan. IM AIS menyediakan fasilitas informasi yang terintegrasi dari berbagai aspek, mulai dari aktivitas komersial, operasional, teknis dan pemeliharaan, manajemen sumber daya manusia, hingga keuangan. Dengan menggunakan IM AIS, manajemen dapat memperoleh informasi yang cukup untuk mengambil keputusan yang diperlukan guna mengoptimalkan seluruh potensi yang

dimiliki oleh perusahaan. Setiap karyawan di PT Pelindo Marine Service yang menggunakan aplikasi IMAIS akan diberikan kredensial masuk berupa username dan password. Antarmuka yang ditampilkan oleh program akan disesuaikan dengan bidang pekerjaan masing-masing karyawan. Oleh karena itu, setiap karyawan akan memiliki tingkat akses yang berbeda terhadap database IMAIS (Muslim & others, 2018).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah sebuah proses yang dilakukan oleh individu untuk menemukan kebenaran ilmiah mengenai suatu objek tertentu, dengan menggunakan metode ilmiah. Objek penelitian ini bisa mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, sosial, hukum, politik, budaya, ekonomi, humaniora, dan lain sebagainya (Dharmayasa & Adnyani, 2020). Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menerapkan metode penelitian untuk menyelesaikan masalah yang menjadi fokus penelitian mereka melalui berbagai jenis pendekatan. Analisis yang dilakukan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Tampubolon, 2023) Penelitian kualitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu secara menyeluruh. Karakteristik penelitian kualitatif meliputi: 1) dilakukan dalam kondisi alami; (2) lebih deskriptif daripada analitis; (3) lebih menekankan proses daripada hasil; (4) analisis data dilakukan secara induktif; (5) lebih menekankan makna daripada angka atau statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, yaitu proses mengamati langsung objek di sekitar, baik dalam keadaan sedang berlangsung maupun pada tahap tertentu, dengan melibatkan berbagai aktivitas untuk mengamati secara cermat menggunakan indera. Observasi dilakukan secara sadar dan terstruktur.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelindo Marine Service. Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen yang berbasis Integrated Marine Information System (IMAIS) di PT Pelindo Marine Service. Data dikumpulkan melalui observasi di lokasi penelitian untuk mengakses dokumen terkait, serta wawancara dengan dua staff PT Pelindo Marine Service untuk mendapatkan informasi tentang sistem informasi tersebut. Hasil pengumpulan data tersebut membantu dalam menganalisis kebutuhan baik dari perspektif pengguna maupun perspektif sistem untuk merancang sistem informasi yang efektif.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam analisis ini, kami memilih dua individu sebagai subjek penelitian, yang akan disebut sebagai A dan D untuk menjaga kerahasiaan identitas mereka. Kedua individu ini dipilih karena mereka adalah staf dari PT Pelindo Marine Service. Pemilihan subjek-subjek ini didasarkan pada fakta bahwa mereka secara rutin mengoperasikan sistem tersebut setiap hari, menjadikan mereka representasi yang tepat dan relevan untuk penelitian ini.

## Sistem Informasi berbasis *Integrated Marine Information System (IM AIS)* pada PT PelindoMarine Service.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, PT Pelindo Marine Service telah mengimplementasikan *Integrated Marine Information System (IM AIS)*. Sistem ini dirancang untuk mengelola semua aktivitas di berbagai departemen dalam perusahaan. IM AIS memungkinkan pusat, cabang, dan anak perusahaan untuk mengakses dan berbagi data secara real-time, sehingga mempermudah koordinasi dan meningkatkan efisiensi operasional. Untuk memahami lebih lanjut tentang penerapan dan manfaat IM AIS. Para subjek membagikan penjelasan mengenai deskripsi dan kegunaan dari sistem IM AIS.

*"Selamat siang. IM AIS merupakan sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk mengelola semua aktivitas di departemen-departemen PT Pelindo Marine Service. Sistem ini memungkinkan berbagai divisi, termasuk pusat, cabang, dan anak perusahaan, untuk mengakses dan berbagi data secara real-time, untuk mempermudah koordinasi dan meningkatkan efisiensi operasional."* -Subjek A

*"Jadi, IM AIS ini sistem yang terintegrasi dibuat untuk mengatur semua aktivitas di semua departemen PT Pelindo Marine Service. Sistem ini beroperasi di berbagai divisi, termasuk pusat, cabang, dan anak perusahaan, agar dapat mengakses dan berbagi data secara real-time. Jadinya, koordinasi jadi lebih gampang dan efisiensi operasional juga meningkat."* -Subjek D



**Gambar 1.** Halaman utama *Integrated Marine Information System (IM AIS)*

IM AIS, yang merupakan singkatan dari *Integrated Marine Information System*, merupakan sebuah solusi teknologi yang telah didesain secara cermat untuk memberikan dukungan optimal terhadap manajemen operasi maritim dengan aspek efisiensi dan keamanan sebagai fokus utama. Dalam konteks evaluasi efektivitas implementasi IM AIS di PT Pelindo Marine Service, diperlukan analisis menyeluruh

terhadap berbagai aspek yang memengaruhi kinerja sistem ini. Beberapa faktor yang harus dievaluasi termasuk, namun tidak terbatas pada:

1. Ketersediaan dan kualitas data: Evaluasi ini akan mengukur tidak hanya seberapa baik data yang dihasilkan oleh sistem IMAIS, tetapi juga seberapa mudah data tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan oleh pengguna.
2. Penyelarasan dengan kebutuhan bisnis: Penting untuk mengevaluasi sejauh mana IMAIS dapat memenuhi kebutuhan operasional dan manajemen yang khas dari PT Pelindo Marine Service, serta sejauh mana sistem ini dapat disesuaikan dengan perubahan-perubahan dalam lingkungan bisnis.
3. Kepatuhan terhadap regulasi: Evaluasi akan menilai sejauh mana implementasi IMAIS membantu PT Pelindo Marine Service dalam mematuhi peraturan dan regulasi maritim yang berlaku.
4. Efisiensi operasional: Analisis akan mengukur apakah penggunaan IMAIS memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, atau bahkan meningkatkan produktivitas di PT Pelindo Marine Service.
5. Penggunaan yang tepat: Evaluasi akan melihat sejauh mana staf PT Pelindo Marine Service memahami dan menggunakan IMAIS secara efektif, serta sejauh mana sistem ini terintegrasi ke dalam proses bisnis perusahaan.
6. Kualitas layanan: Faktor ini mencakup responsivitas sistem terhadap kebutuhan pengguna, serta tingkat kehandalan sistem dalam menghadapi berbagai situasi operasional yang mungkin terjadi.

### **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Motivasi Manajemen Berpengaruh Terhadap Karyawan PT Pelindo Marine Service.**

PT Pelindo Marine Service telah mengadopsi Integrated Marine Information System (IMAIS) sebagai bagian dari upaya mereka untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam operasional sehari-hari. Implementasi IMAIS dilakukan secara bertahap, dimulai dengan pelatihan staf agar mereka memahami cara kerja sistem ini. Setelah pelatihan, sistem diintegrasikan ke dalam berbagai proses operasional perusahaan, termasuk pemanduan kapal dan layanan perkapalan lainnya. Dampak positif dari penerapan IMAIS sangat terasa, termasuk peningkatan efisiensi waktu dan pengurangan kesalahan manual. Selain itu, sistem ini memungkinkan akses cepat ke informasi dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat.

*"IMAIS diterapkan secara bertahap melalui pelatihan staf dan integrasi ke proses operasional. Dampaknya signifikan: peningkatan efisiensi waktu, pengurangan kesalahan manual, dan kemampuan akses informasi dan pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat..." -Subjek A*

*"Dengan secara bertahap menerapkan IMAIS lewat pelatihan staf dan integrasi ke operasional, hasilnya sangat jelas. Waktu jadi lebih efisien, kesalahan manual berkurang, dan akses informasi serta keputusan jadi lebih baik karena datanya akurat..." - Subjek D*

Semua ini memiliki dampak signifikan karena dilihat dari perspektif sistem PMS (Pelindo Marine Service), yang mencakup penggunaan IMAIS dalam berbagai

aspek seperti keuangan, sumber daya manusia, dan operasional. Dengan menerapkan sistem yang efisien dan efektif ini, diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Ketersediaan informasi berkualitas akan memudahkan proses pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, pelayanan yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Motivasi dari manajemen juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, loyalitas, dan keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Dengan melakukan evaluasi yang menyeluruh terhadap semua aspek ini, diharapkan dapat tercapai pemahaman yang lebih mendalam mengenai kinerja serta manfaat yang diperoleh dari implementasi IMAIS di PT Pelindo Marine Service. Selain itu, evaluasi tersebut diharapkan dapat memberikan arahan yang jelas dan spesifik untuk melakukan perbaikan serta peningkatan yang diperlukan agar sistem tersebut dapat berjalan lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang.

### **Evaluasi Kelayakan Jangka Panjang Pada Sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service.**

Evaluasi kelayakan jangka panjang pada sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service telah menjadi fokus utama dalam memastikan keamanan data serta menjaga relevansi dan pemenuhan kebutuhan perusahaan. Dalam diskusi ini, kita akan mendalami bagaimana sistem ini diperbarui secara berkala, dipantau kinerjanya, dan diprioritaskan kebutuhan yang berkembang dari PT Pelindo Marine Service.

*"...Evaluasi kelayakan jangka panjang pada sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service berfokus pada keamanan data dan pembaruan sistem yang berkala untuk menjaga relevansi dan memenuhi kebutuhan perusahaan. Evaluasi juga memperhatikan kemudahan penggunaan dan terus-menerus dilakukan untuk memantau kinerja sistem, dengan memberikan prioritas pada kebutuhan yang berkembang dari PT Pelindo Marine Service."-Subjek A*

*"Nah, jadi, untuk evaluasi sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service lebih ke arah jaga-jaga keamanan data dan update sistem secara rutin, agar tetap relevan dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, kita juga melihat bagaimana pemakaiannya, dan harus dipantau secara terus-menerus, prioritasnya tetap pada kebutuhan yang lagi berkembang dari PT Pelindo Marine Service. -Subjek D*

Untuk menilai kelayakan sistem ini dalam jangka panjang, perhatian utama mungkin difokuskan terlebih dahulu pada aspek keamanan data, yakni apakah sistem ini dapat memastikan keamanan informasi yang dikelola oleh Pelindo. Selain itu, sistem ini mungkin harus diperbarui secara berkala sesuai dengan kebutuhan yang terus berkembang dari PT Pelindo Marine Service. Hal ini karena penting untuk selalu memastikan bahwa sistem tersebut tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan yang ada. Selain itu, dalam konteks pembaruan, perlu juga memperhatikan aspek kemudahan penggunaan agar pengguna dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Kemungkinan terdapat berbagai aspek lain yang perlu dipertimbangkan terkait dengan sistem informasi berbasis Integrated Marine Information System (IM AIS) ini. Oleh karena itu, penting untuk memantau dan mengevaluasi kinerja sistem secara terus-menerus agar tidak ada yang terlewatkan dalam hal pembaruan atau potensi kesalahan. Selain itu,

dalam proses evaluasi tersebut, kebutuhan dari PT Pelindo Marine Service harus diberikan prioritas utama untuk memastikan bahwa sistem informasi berbasis Integrated Marine Information System (IMAIS) dapat terus memenuhi kebutuhan yang berkembang dari perusahaan tersebut.

**Sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service mampu memberikan fleksibilitas yang cukup dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.**

Dalam dunia bisnis yang terus berubah, fleksibilitas sistem informasi menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing dan responsivitas perusahaan terhadap dinamika pasar. PT Pelindo Marine Service telah mengadopsi Integrated Marine Information System (IMAIS), yang dikenal dengan kemampuan adaptasinya yang tinggi. Sistem ini dirancang untuk menyesuaikan berbagai proses operasional dengan cepat sesuai dengan perubahan regulasi, kebutuhan pelanggan, dan berbagai faktor eksternal lainnya. Melalui IMAIS, perusahaan dapat dengan mudah memperbarui dan mengonfigurasi sistem tanpa perlu melakukan perubahan besar pada infrastruktur yang sudah ada. Kami akan mendalami lebih lanjut bagaimana sistem ini memberikan fleksibilitas yang diperlukan bagi PT Pelindo Marine Service dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

*".....Kelebihan sistem IMAIS yang sangat fleksibel memungkinkan untuk dengan cepat menyesuaikan operasional kami dengan perubahan di lingkungan bisnis. Dengan kemudahan dalam memperbarui sistem saat ada perubahan regulasi atau permintaan pelanggan baru, serta kemampuannya untuk terintegrasi dengan sistem lain tanpa perlu merombak infrastruktur yang ada, IMAIS membantu kami tetap kompetitif dan tanggap terhadap perubahan pasar." - Subjek A*

*"Sistem IMAIS kita itu sangat fleksibel, jadi jika ada perubahan di lingkungan bisnis, kita bisa cepat mengikuti. Kemudian, update-nya gampang jika ada aturan baru atau pelanggan punya permintaan beda,." -Subjek D*

Fleksibilitas sistem IMAIS di PT Pelindo Marine Service dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis bergantung pada seberapa baik sistem tersebut dapat disesuaikan dengan dinamika perubahan tersebut. Evaluasi lebih lanjut perlu dilakukan untuk menentukan apakah sistem ini dapat dengan cepat dan efektif menyesuaikan diri dengan perubahan dalam kebutuhan bisnis, teknologi, dan regulasi di sektor maritim. Selain itu, sistem IMAIS terus diperbarui secara berkala untuk selalu menyesuaikan dengan kebutuhan yang muncul di Pelindo. Oleh karena itu, penting untuk terus memantau perkembangannya agar tetap dapat mengikuti evolusi kebutuhan dan memastikan bahwa sistem tersebut tetap relevan dan efektif dalam mendukung operasi Pelindo.

## **5. PENUTUP**

Sistem IMAIS (Integrated Marine Information System) di PT Pelindo Marine Service merupakan sebuah solusi teknologi yang dirancang dengan cermat untuk memberikan dukungan optimal terhadap manajemen operasi maritim, dengan fokus utama pada efisiensi dan keamanan. Evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek sistem ini perlu dilakukan, termasuk ketersediaan dan kualitas data, penyelarasan dengan kebutuhan bisnis, kepatuhan terhadap regulasi, efisiensi operasional,

penggunaan yang tepat, dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, perbaruan sistem secara berkala sangat penting agar dapat mengikuti perkembangan kebutuhan di Pelindo Marine Service. Fleksibilitas sistem dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis tergantung pada kemampuannya untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan sistem IMAIS tetap relevan dan efektif dalam mendukung operasi Pelindo.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Asep Nurdin Rosihan Anwar, I. S. (2020). *Analisis Implementasi Sistem Informasi Desa*. 6(November), 849–856.
- Dharmayasa, P. B., & Adnyani, I. G. A. D. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 2915. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i08.p02>
- Jogiyanto, H. M. (2005). *Analisis dan desain sistem informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 3.
- MUSLIM, J. F. H. M., & others. (2018). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENGGAJIAN PT PELINDO MARINE SERVICE MENGGUNAKAN INTEGRATED MARINE INFORMATION SYTEM (IMAIS)*. Universitas Airlangga.
- Rahmacesia, N. E. (2020). *Sistem Informasi Penjualan Dalam Bidang Jasa Berbasis Integrated Marine Information System (Imais) Pada PT Pelindo Marine Service*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- SAHARA, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57–68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- Sahara, S., & Jesica Silitonga, R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, 15(02), 120–134. <https://doi.org/10.21009/logistik.v15i02.26382>
- Susanto, A. (2004). *Sistem informasi manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Tampubolon, M. (2023). *Metode Penelitian*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses*.
- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Berlian, G., Nur, W., Raharjo, A. N., & Musleh, M. (2024). Collaborative Governance dalam Pengelolaan Taman Bungkul Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 60–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.3521>
- Cahyani, R. N., Studi, P., Publik, A., & Tuah, U. H. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM ISBAT NIKAH DI KELURAHAN BULAK. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.1-9>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative

- Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Lisa, F., Rahmadini, C. F. M., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Pola Kemitraan Pemerintah Kota Surabaya dan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Jambangan Kota Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(April), 37-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13071>
- Musleh, M. (2023). Tata Kelola Wisata Pulau Gili Iyang : Perspektif Community Based Tourism. *Journal of Contemporary Public Administration*, 3(1), 42-50. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.1.6853.42-50>
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Musleh, M., Subianto, A., & Prasita, V. D. (2023). Stakeholder Interaction in the Development of Oxygen Ecotourism on Gili Iyang Island, Indonesia. *Journal of Government Civil Society*, 7(2), 297-323. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.8251>
- Rafani, S. R., Azmi, M. U., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Model Kerjasama Build-Operate-Transfer (BOT) Dalam Pengelolaan Pasar Turi Baru di Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 22-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13070>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Ahmad Syahbani<sup>1</sup>, Nindya Kartika Kusmayati<sup>2\*</sup>, Dhyah Wulansari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Email: [nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id](mailto:nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id)

### Abstract

*The aim of this study is to determine how public satisfaction at the Social Service Office of East Java Province is influenced by service quality. A quantitative strategy involving the investigation of hypotheses related to public satisfaction and service quality is the research technique used. The sample, consisting of 35 respondents, represents the research population, which includes individuals receiving assistance from the Social Service Office of East Java Province. A questionnaire that has been tested for validity and reliability, free from heteroskedasticity, multicollinearity, and normally distributed, is the research tool used. Data were tested using standard linear regression techniques in SPSS 29.0.2.0. The equation  $Y = 7.669 + 0.765X$  was obtained using basic linear regression analysis. The research results reveal that high-quality services significantly affect public satisfaction. The determination coefficient of 63.4% indicates that although other factors influence the remaining percentage, service quality impacts public satisfaction. This suggests that the better the service quality, the higher the public satisfaction provided. Therefore, to consistently improve the level of public satisfaction, the Social Service Office of East Java Province must continuously enhance its service quality.*

**Keyword:** Service Quality, Public Satisfaction, Social Service Office

## 1. PENDAHULUAN

Sebagai penggerak utama dalam memberikan layanan sosial kepada masyarakat, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berperan penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut (Andriyanti et al., 2023). Dinas ini bertanggung jawab atas penyediaan kebutuhan sosial, perlindungan, dan rehabilitasi bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan melalui pengelolaan berbagai program dan layanan. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan memenuhi harapan masyarakat, pelayanan publik memainkan peran penting (Febrianti et al., 2023). Evaluasi terhadap kapasitas Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dalam memenuhi kebutuhan konstituennya berpusat pada lembaga ini. Sebagai pekerja publik, lembaga pemerintah berusaha untuk meningkatkan evaluasi yang tampaknya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dalam skenario ini (Pramularso, 2020).

Salah satu tugas penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pusat dan daerah adalah pelayanan publik. Stagnasi dalam pelayanan publik dapat mempengaruhi hampir semua sektor, menyebabkan masalah seperti kemacetan atau kekacauan. Oleh sebab itu, dalam mengelola sektor pemerintah, perlu dilakukan perencanaan yang baik dan menetapkan standar pelayanan kepada masyarakat

sesuai kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah (Alfionita & Gunawan, 2020).

Pelayanan merupakan aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang menghasilkan kepuasan pelanggan (Datus Salam & Rosy, 2022). Menurut (Arip Budiman, 2022) pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mencapai kepuasan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat untuk menjaga kepercayaan publik (Yesayabela et al., 2023). Aparatur sipil negara yang melayani publik harus bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif (Simarmata et al., 2020). Hasil penelitian oleh (Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, perlu adanya langkah - langkah konkrit yang diarahkan untuk memastikan bahwa pelayanan lebih efektif, responsif, dan berkualitas tinggi. Untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dinas sosial berjalan dengan efektif, responsif, dan berkualitas tinggi, sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang terus berubah dari masyarakat, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah .

Kepuasan masyarakat merupakan hasil persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Sulaiman et al., 2022) Kepuasan ialah perasaan positif atau negatif pelanggan yang berasal dari ekspektasi terhadap kinerja tertentu.. Ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, kepuasan masyarakat akan tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan masyarakat akan rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki manfaat, salah satunya adalah meningkatkan kesetiaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan, sehingga orang lebih cenderung menggunakan kembali layanan tersebut (Rochmah & Rosy, 2021).

Dalam dinas sosial, mendapatkan kesadaran tentang pentingnya memenuhi kebutuhan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dinas sosial harus memastikan bahwa layanan yang mereka berikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga melebihi harapan mereka dengan meningkatkan kualitas layanan. Dengan cara ini, dinas sosial dapat memperkuat ikatan mereka dengan masyarakat dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Penelitian ini menguji bagaimana kualitas pelayanan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Latar belakang masalah di lapangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mencakup beberapa aspek penting. Pertama, terdapat ketimpangan dalam distribusi sumber daya dan akses layanan sosial di berbagai wilayah. Hal ini menyebabkan perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan masyarakat antara daerah perkotaan dan pedesaan. Di perkotaan, akses terhadap layanan sosial umumnya lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan pedesaan yang sering terisolasi dan kurang infrastruktur pendukung.

Kedua, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga menjadi masalah utama. Masyarakat sering merasa frustrasi karena prosedur

yang rumit, informasi yang tidak jelas, serta minimnya tanggapan atas keluhan atau masukan mereka. Kondisi ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan berdampak negatif pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, masalah sumber daya manusia di Dinas Sosial juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi pegawai dinas menyebabkan ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pegawai yang kurang terlatih cenderung tidak ramah, kurang memahami prosedur, dan tidak mampu memberikan solusi yang efektif bagi permasalahan masyarakat, memperburuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Terakhir, evaluasi dan monitoring terhadap kualitas pelayanan seringkali tidak dilakukan secara rutin dan sistematis. Tanpa mekanisme evaluasi yang baik, sulit untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Akibatnya, kualitas pelayanan cenderung stagnan atau menurun, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan memahami berbagai masalah yang ada di lapangan, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan ini diharapkan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

#### **a. Definisi Kualitas**

Barang, jasa, sumber daya manusia, prosedur, dan lingkungan semuanya berkontribusi terhadap kualitas, menurut Goetsch dan Davis (di dalam Adimah, Irsyad, & Oktriawan, 2022)

#### **b. Definisi Pelayanan**

Segala jenis kerja yang dapat dilakukan seseorang untuk kepentingan orang lain dianggap sebagai jasa, layanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak memberikan hak milik. (kotler di dalam Fakhrudin & Roellyanti, 2022).

#### **c. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai Kesesuaian layanan dengan kebutuhan pelanggan serta melebihi ekspektasi pelanggan (Bagale et al., 2019). Sedangkan menurut (KamarulIkhsan Bin Ahamed Zaki & Bin Abdul Lasi, 2020) kualitas pelayanan merupakan Tingkat di mana layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, yang dievaluasi berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kualitas pelayan merupakan semua bentuk penyediaan layanan secara optimal yang diberikan oleh perusahaan dengan berbagai keunggulannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan mereka (Kasinem, 2020).

#### **d. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml di dalam (Anim & Indiani, 2020) indikator kualitas pelayanan dalam hasil fokus group di Amerika menghasilkan 10 indikator, setelah itu disederhanakan menjadi 5 indikator sebagai berikut:

- a) Bukti nyata (fisik), seperti keadaan bangunan, perabotan, staf, dan saluran komunikasi.
- b) Keandalan, atau kapasitas untuk menawarkan layanan yang benar dan sesuai.
- c) Daya tanggap, atau kemampuan untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan segera.
- d) Jaminan, atau keramahan, keahlian, dan kemampuan para staf untuk menimbulkan rasa percaya diri dan keyakinan.
- e) Empati, yang berfokus pada setiap konsumen.

## **Kepuasan Masyarakat**

### **a. Definisi Kepuasan**

Istilah “kepuasan” berasal dari bahasa Latin “satis”, yang berarti relatif atau baik, serta “facio”, yang berarti melakukan. Mulyawan menyatakan (di dalam Adimah et al., 2022) bahwa upaya untuk memuaskan atau membuat sesuatu menjadi cukup dapat dianggap sebagai kepuasan.

### **b. Definisi Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah tingkat di mana individu merasa puas atau tidak puas setelah menggunakan jasa yang diberikan, Rasa puas akan muncul jika hasil yang didapat melebihi ekspektasi; “sebaliknya, rasa tidak puas akan muncul jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi (Jorge O. Brusa & Mohsen Bahmani- OSkoee, 2022). Kepuasan masyarakat adalah indikator untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kepada warga negara (Sodiq et al., 2022).” Kepuasan masyarakat dievaluasi melalui survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan atau institusi, Hasil survei tersebut kemudian digunakan sebagai evaluasi kinerja perusahaan atau institusi (Pitaloka & Avianti, 2023).

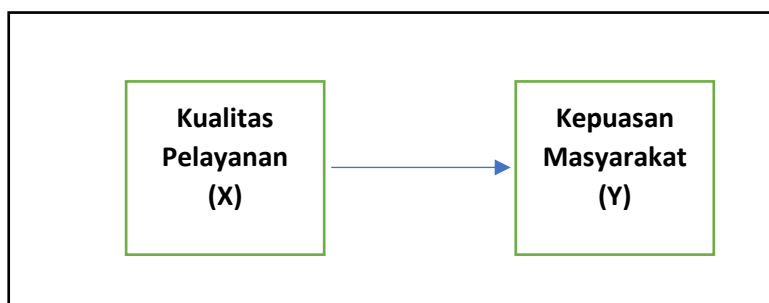
### **c. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Tidak terdapat standar yang mutlak untuk tingkat kepuasan karena preferensi kepuasan tiap individu yang menggunakan jasa layanan berbeda-beda. Menurut (Hidayat, 2019) indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat yaitu:

- a) Tanggung jawab
- b) Nilai-nilai kerja
- c) Motivasi kerja
- d) Komitmen
- e) Kejujuran
- f) Dedikasi dalam melayani
- g) Tanggung jawab
- h) Penguasaan keterampilan berkomunikasi

## **Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kajian teoritis di atas, kerangka kerja konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:



Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H : “Kualitas Pelayanan (X) Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)”

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah proses ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2019). Penelitian dalam studi ini bersifat kuantitatif. Pendekatan penelitian positivis yang dikenal dengan teknik kuantitatif merupakan prosedur ilmiah menurut (Sugiyono, 2019) karena mengikuti kaidah-kaidah ilmu pengetahuan, yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, logis, dan metodis. Kepuasan masyarakat (Y) variabel dependen dan kualitas pelayanan (X) merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat yang menerima pelayanan dinas sosial provinsi jawa timur. Purposive sampling dikombinasikan dengan non-probability sampling digunakan untuk memilih sampel; yaitu, melakukan evaluasi sebelum menetapkan sampel penelitian (Sugiyono, 2019) Dengan demikian, ditentukan bahwa 35 orang akan berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Cara utama pengumpulan data untuk pendekatan pengumpulan data adalah dengan mengajukan serangkaian pertanyaan, yang beberapa di antaranya dimaksudkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan masyarakat (variabel dependen Y). Teknik utama pengumpulan data ini termasuk mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden melalui Google Form. Terdapat empat indikator dalam kuesioner ini: “Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Sangat Setuju (SS), dan Setuju (S). Analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dasar, dan aplikasi komputer SPSS 29.0.2.0 digunakan untuk menangani data.”

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

(Sugiyono, 2019) Menyatakan bahwa uji validitas menentukan apakah suatu kuesioner dapat mengukur ide atau variabel yang dituju. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$  maka data tersebut valid.

Berdasarkan hasil dari yang telah diuji masing masing instrument dinyatakan valid dengan nilai  $Sig < 0,05$  dan  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$  (0,2826) diperoleh dari  $N_f = (35-2)$ .

#### Uji Reliabilitas

(Sugiyono, 2019) mendefinisikan reliabilitas sebagai konsistensi temuan pengukuran dengan data yang sama dihasilkan oleh objek yang sama. Reliabilitas data adalah Cronbach's Alpha > 0,60 (60%).

Variasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,824	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,813	Reliabel

Dari tabel diatas *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 (60%) maka data dianggap reliabel.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas dari (Sugiyono, 2019) menilai apakah Variabel dependen dan independen dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Data dengan nilai Asymptotic Sig di atas 0,05 berdistribusi normal.

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.69057975
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.076
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.469
	99% Confidence Interval	Lower Bound .456
		Upper Bound .482

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.  
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Dari table diatas Asymp. Sig > 0.05, Maka data diatas dinyatakan normal.

### Uji Multikolinieritas

(Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa uji multikolinearitas dapat mendeteksi jika variabel independen model regresi saling berkorelasi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.446	.552		2.621	.013		
	SQ_KUALITAS	.746	.101	.790	7.410	<.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: SQ\_KEPUASAN

Multikolinearitas tidak terjadi jika VIF di bawah 10 dan toleransi di atas 0,1. Multikolinearitas tidak terjadi jika VIF di bawah 10 dan toleransi lebih dari 0,1, seperti yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya.

## Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas, menurut Ghozali dalam (Nanicova, 2019), adalah untuk memastikan apakah varian residual dari dua pengamatan pada sebuah model regresi berbeda satu sama lain.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.388	.343		1.129	.267
	SQ_KUALITAS	-.036	.063	-.100	-.575	.569

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

Apabila nilai Sig. > 0,05 maka terhindar dari gejala Heteroskedastisitas. Dari table diatas bisa dilihat bahwa nilai Sig. > 0,05 maka data diatas terbebas dari gejala Heteroskedastisitas serta data untuk penelitian ini layak dipakai.

## Uji Regresi Linear Sederhana

(Sugiyono, 2019) menegaskan bahwa dasar dari regresi linier sederhana merupakan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Rumus mudah untuk regresi linier:

$$Y = a + bX$$

**Keterangan :**

**Y** = Nilai yang diprediksi

**a** = Konstanta, besar nilai **Y** bila harga **X**=0

**b** = Koefisien regresi

**X** = Nilai variabel independen

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.669	3.077		2.492	.018
	kualitas	.765	.101	.796	7.555	<.001

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan table diatas, maka dapat dirumuskan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 7,669 + 0,765X$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut nilai Constanta = 7,669 artinya apabila kualitas pelayanan ini constant atau tetap. Maka kepuasan masyarakat sebesar 7,669. Koefisien regresi = 0,765 (bernilai positif) artinya, koefisien regresi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## Uji t

Ghozali mengatakan uji t menunjukkan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika nilai Sig kurang dari 0,05 atau t tabel kurang dari t hitung (Nanicova, 2019).

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.669	3.077	2.492	.018
	kualitas	.765	.101	.796	<.001

a. Dependent Variable: kepuasan

Nilai t hitung > t table ( $7,555 > 1,692$ ) t tabel diperoleh dari ( $df = 35-2$ ) serta nilai sig. ( $0,001 < 0,05$ ) dari table di atas. dapat dikatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat,” yaitu kepuasan masyarakat akan naik berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

## Koefisien Determinasi

Menemukan sejauh mana persentase variabel X mempengaruhi variabel Y adalah tujuan dari koefisien determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.634	.623	2.73104

a. Predictors: (Constant), kualitas

Dari tabel diatas Nilai R Square **63,4 %** sedangkan sisanya **36,6 %** dipengaruhi oleh factor factor lain.

## 5. PENUTUP

Nilai t hitung ( $7,555$ ) > t tabel atau nilai Sig. kurang dari 0,05. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan (X) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). ini mengindikasikan semakin tinggi kepuasan masyarakat yang didapat berasal dari semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

## Saran

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk lebih meningkatkan kualitas layanan mereka dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan klien, karena kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan kualitas layanan. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur harus secara berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya supaya kepuasan masyarakat terus meningkat. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keramahan

petugas, kenyamanan fasilitas, dan sebagainya perlu terus ditingkatkan. Untuk penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan penambahan indikator-indikator lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti faktor sosial budaya dan pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan, guna memperluas dan mengkomprehensifkan model penelitian. Selain itu, perlu dikembangkan skala pengukuran kepuasan masyarakat yang lebih spesifik terhadap konteks pelayanan dinas sosial, agar hasil pengukuran menjadi lebih valid dan merepresentasikan kondisi aktual di lapangan. Cakupan sampel penelitian juga diharapkan dapat diperluas untuk mewakili berbagai wilayah dan segmen masyarakat yang berinteraksi dengan dinas sosial, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Thesis*, 3(1), 95.
- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Anim, A., & Indiani, N. L. P. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali (Studi Kasus Pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99–108.
- Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRBIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>
- Bagale, D., Ogunleye, J., & Mohan, U. (2019). Aggregated Service Excellence: A hybrid approach for measuring the quality of services in retail banking service delivery. *International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship*, 7(1), 75–91.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Fakhrudin, A., & Roellyanti, M. V. (2022). Loyalitas konsumen: Implikasi dari Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kedekatan Emosional. *Keuangan Dan Manajemen*, 18(3), 501–512. <https://doi.org/10.29264/jinv.v18i3.10636>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Hidayat, S. E. (2019). KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN

KEPUASAN PELANGGAN. 6, 43–46.

- Jorge O.Brusa, & Mohsen Bahmani- OSkooee. (2022). the Influence of Location Accessibility on Community Satisfaction With the Quality of Texas District Public Health Services As Intervening Variables. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 3(3), 117–123. <https://doi.org/10.59733/medalion.v3i3.49>
- Kamarullikhsan Bin Ahamed Zaki, A., & Bin Abdul Lasi, M. (2020). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Towards Loyalty and Happiness in Shared Service Company: a Study on Global Business Service Hub in Malaysia. *International Journal of Advanced Research*, 8(9), 311–320. <https://doi.org/10.21474/ijar01/11662>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Nanicova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Pitaloka, E., & Avianti, W. (2023). Customer Satisfaction Surveys on Organization of Indonesian Food and Drug Authority. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 7–11. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v16i1.6329>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Punlikauma*, X(1), 61–72.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sodiq, I. D., Samanto, H., & Pardanawati, L. S. (2022). THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, COMMITMENT AND QUALITY OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS ON COMMUNITY SATISFACTION (Survey in Kalikotes District, Klaten Regency). *Business and Accounting Research (IJEBA) Peer Reviewed-International Journal*, 6(3), 1212–1221.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Yesayabela, T. M., Satyas, F. R., Musleh, M., & Rianto, B. (2023). Kolaborasi Model Pentahelix dalam Pengembangan Desa Wisata Pandean Kecamatan Gondang Kabupaten Trenggalek. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 327–346. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i3.11736>
- Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Skck Di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 3(1), 213–221. <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1461>

## Analisis Model Altman Z"-Score Sebagai Prediksi Kebangkrutan

Rivka Izzati Nisa<sup>1\*</sup>, Chasan Azari<sup>2</sup>, Winarto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Hang Tuah

Email: izzati.fisip16@hangtuah.ac.id

### Abstract

*The retail business is a great opportunity for Indonesia because some people earn income from selling retail goods, but in recent years retail companies in Indonesia have experienced a slowdown, impacting many large and well-known retail outlets in Indonesia that have begun to stop their business for various reasons. Increasingly sophisticated technological developments such as the emergence of e-commerce that is more attractive to buyers because of the ease of transacting at a much more affordable price is one of the reasons. This study aims to analyze the prediction of potential bankruptcy in retail subsector companies on the Indonesia Stock Exchange for the 2018-2021 period by applying the Altman Z"-Score model. Sampling using purposive sampling techniques with samples of five retail companies listed on the IDX for the 2018-2021 period with a total of The sample is 5 companies, namely GLOB, HERO, MKN, MPPA and TRIO. This research uses a type of descriptive research using quantitative methods. Based on the results of research the Altman Z "-Score method categorizes companies in three categories, namely not bankrupt (safe zone) with a cut off value of  $Z'' > 2.60$ ; prone (gray zone) with a cut off value of  $1.10 < Z'' < 2.60$  and bankrupt (distress zone) with a cut off value of  $Z'' < 1.10$ , which means that the company in the HERO category is in the gray zone or it could be said that the company is in a vulnerable condition. This is indicated by a Z"-Score value of  $1.10 < Z'' < 2.60$ . MKNT is in the distress zone position, the company shows a decreasing and negative Z"-Score value, namely Z"-Score  $< 1.10$ , which means the company is in a state of bankruptcy, the Z" value. -The score is decreasing and negative, namely the Z"-Score value  $< 1.10$  which means the company is in a state of bankruptcy. Based on these results, the Z"-Score value is  $< 1.10$  which means the company is in a bankrupt position. So suggestions for a) company managers who have a Z"-Score  $< 1.10$  are expected to optimize the e-commerce platform as an alternative to cut working capital costs, land rental costs and cut other escalating costs and for investors it can be a consideration in taking investment decisions to minimize losses by utilizing Altman Z"-Score analysis.*

**Keyword:** : Altman Z"-Score, Prediksi kebangkrutan, Retail, Analisis keuangan, , Indonesia.

### 1. PENDAHULUAN

Kondisi internet yang semakin memudahkan masyarakat mengakibatkan terjadinya pergeseran alternatif yang dipilih dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari terutama berbelanja kebutuhan pokok. Salah satu sektor industri yang erat kaitannya dengan masyarakat adalah industri Ritel atau lebih dikenal dengan perdagangan kecil/eceran. Ekonom Universitas Indonesia (UI) Lana Soelistianingsih mengatakan kekuatan ekonomi Indonesia selama ini bergantung pada konsumsi rumah tangga. Ritel juga menyumbang 60% dari konsumsi rumah tangga (Rauf, 2018). Perusahaan ritel di era modern saat ini dituntut

untuk melakukan inovasi baru agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Inovasi yang dikembangkan berkaitan erat dengan internet salah satunya dengan transaksi online atau *e-commerce* (Febrianti et al., 2023).

Wakil Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) Tutum Rahanta, mengatakan bisnis ritel saat ini berkembang pesat di tengah meningkatnya persaingan. Apalagi dengan munculnya berbagai *platform* jual beli online yang menawarkan produk serupa dengan yang dijual di toko ritel tatap muka, sehingga berdampak sebagian ritel menghentikan aktivitasnya dengan menutup tokonya. PT Hero Supermarket Tbk (HERO) merupakan salah satu yang terdampak dan yang menutup seluruh toko Giant awal Juli 2021. Laporan keuangan HERO periode 2020 mengalami penurunan pendapatan bersih senilai 26,99%, dan kerugian tercatat hingga Rp 1,21 triliun, atau membengkak Rp 28,22 milyar dibandingkan periode sebelumnya yaitu 2019 sehingga mengakibatkan HERO terdesak menutup 26 tokonya serta menghentikan 532 karyawan. Manajemen menjelaskan alasan penutupan lapaknya disebabkan perubahan perilaku belanja masyarakat ditambah dengan adanya pandemi dan meningkatnya persaingan di Indonesia (Lisa et al., 2024; Rafani et al., 2024).

Matahari Departement Store juga telah memutuskan untuk menutup beberapa cabang usahanya. PT Matahari menutup 25 gerai di tahun 2020. Penutupan ini diakibatkan penurunan profitabilitas perusahaan. Laporan keuangan PT Matahari mencatatkan rugi hingga Rp 870 milyar di tahun 2020 dan pertumbuhan penjualan pada gerai yang sama minus 52,4% (cnnindonesia.com). Sudah ada beberapa ritel yang lebih dahulu menutup beberapa cabangnya dua tahun lalu yaitu PT Ramayana Lestari Sentosa (RALS) dan PT Mitra Adiperkasa (MAPI), sedangkan 7-Eleven memilih gulung tikar (Aprindo, 2019). Guru Besar Rhenald Kasali dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (UI), mengatakan bahwa penutupan toko ritel secara luas tidak hanya menghantam Indonesia, tetapi juga terjadi di negara lain. Toko-toko ritel raksasa tumbang karena tidak dapat mengatasi derasnya arus digitalisasi (pelakubisnis.com).

Jika suatu permasalahan penurunan pendapatan yang berkelanjutan akan berdampak kemungkinan perusahaan mengalami kondisi kesulitan keuangan (*financial distress*) dapat berujung menyebabkan kebangkrutan yang berarti perusahaan gagal dalam menjalankan usahanya, untuk mencegah terjadinya kondisi kesulitan keuangan setiap perusahaan hendaklah mendeteksi kinerja keuangannya berlandaskan pedoman-pedoman tertentu sebagai indikator atau sejenis peringatan awal (*early warning system*) akan adanya potensi kesulitan keuangan dengan metode tertentu. Model prediksi kesulitan keuangan yang paling terkenal adalah Altman Z-Score. Altman diketahui sebagai pelopor teori kebangkrutan dengan model Z-Score-nya. Model Altman Z-Score mempunyai tiga model diantaranya model Altman Z-Score asli, model Altman Z-Score Revisi dan model Altman Z-Score modifikasi. Model Altman Z-Score modifikasi selanjutnya disebut Z''-Score menurut Awan dan Diyani (2016) dapat diterapkan di semua jenis perusahaan manufaktur dan non manufaktur yang go public maupun belum go public menjadikan model ini lebih unggul dibandingkan model prediksi lainnya. Model Altman modifikasi menurut Siddiqui (2012) memiliki tingkat akurasi sebesar 90,9% untuk memprediksi kebangkrutan suatu perusahaan dalam masa satu tahun sebelumnya dan memiliki tingkat akurasi sebesar 97% untuk memprediksi tidak bangkrutnya perusahaan melewati pelunasan kewajiban-kewajibannya. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk menganalisis prediksi potensi

kebangkrutan menggunakan Altman Z"-Score pada perusahaan subsektor ritel di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2021 mengingat perkembangan teknologi yang semakin canggih seperti munculnya *e-commerce* yang lebih diminati oleh masyarakat.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Laporan Keuangan

Kasmir (2019:7), menjelaskan laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan kondisi perusahaan pada periode yang berjalan atau periode tertentu. Periode yang berjalan ialah keadaan keuangan pada agenda tertentu untuk neraca dan periode tertentu untuk laporan laba rugi.

### Financial Distress

Irfani (2020) kesulitan keuangan (Financial distress) menggambarkan kondisi kegagalan perusahaan dalam melunasi hutang-hutangnya yang sudah jatuh tempo disertai dengan penghapusan atau pengurangan dalam pembayaran deviden kepada investor. Kondisi ini bermula dari terjadinya perubahan laba secara terus menerus yang cenderung bergerak ke arah negatif.

### Kebangkrutan

Rudianto dalam (Pangesti, 2016) kebangkrutan didefinisikan sebagai kegagalan perusahaan melaksanakan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perusahaan yang tidak mampu menutup biayanya dengan pendapatan yang dimiliki diartikan perusahaan mengalami kegagalan ekonomi. Sedangkan perusahaan yang tidak mampu memenuhi kewajibannya yang telah jatuh tempo diartikan perusahaan mengalami kegagalan keuangan atau kesulitan keuangan (Yesayabela, Prasetyo, et al., 2023; Yesayabela, Satyas, et al., 2023).

### Model Altman Z"-Score

Setelah melakukan penelitian di berbagai perusahaan manufaktur baik yang go public maupun swasta, Altman melakukan penelitian kembali mengenai potensi kebangkrutan selain perusahaan manufaktur. Rumus Z-Score terakhir merupakan rumus yang dapat digunakan untuk berbagai jenis bidang usaha manufaktur maupun non-manufaktur misalnya perusahaan retail, telekomunikasi, maskapai penerbangan dll (Altman dan Hotchkiss, 2005:249). Model ini cocok diterapkan di perusahaan negara maju maupun berkembang seperti Indonesia. Model rumus analisis prediksi kebangkrutan yang telah dimodifikasi (1995) untuk dapat diterapkan berbagai jenis perusahaan sebagai berikut:

$$Z = 6,56X_1 + 3,26X_2 + 6,72X_3 + 1,05X_4$$

Keterangan:

X1 : modal kerja/ total aset X2 : laba ditahan/ total aset X3 : EBIT/ total aset

X4 : nilai buku ekuitas / nilai buku hutang

Model Altman modifikasi memiliki nilai cut off sebagai berikut untuk mengetahui kondisi perusahaan:

- $Z'' > 2,60$  mengindikasikan perusahaan dalam kondisi zona aman/sehat (safe zone).
- $1,10 < Z'' < 2,60$  mengindikasikan perusahaan dalam kondisi rawan (gray zone).

c)  $Z'' < 1,10$  mengindikasikan perusahaan dalam kondisi tidak aman/tidak sehat (distress zone).

Altman modifikasi menggunakan empat rasio keuangan yang berfungsi mengukur kondisi keuangan perusahaan, secara rinci sebagai berikut :

a) Modal terhadap total aset (X1)

Rasio ini mengukur kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban lancarnya atau jangka pendek dengan membandingkan modal kerja dengan aset. Modal kerja (working capital) diperoleh dari aset lancar (current assets) dikurangi dengan kewajiban lancar (current liabilities).

b) Laba ditahan terhadap total aset (X2)

Rasio ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari neraca perusahaan. Laba ditahan adalah laba yang tidak dibagikan kepada pemegang saham, merupakan sisa laba bersih dikurangi deviden.

c) EBIT terhadap total aset (X3)

Rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan pengembalian asetnya sebelum pembayaran bunga dan pajak dilakukan.

d) Nilai buku ekuitas/ nilai buku hutang

Rasio yang menunjukkan perbandingan antara nilai buku ekuitas dan total nilai buku hutang. Tujuan dari rasio ini adalah untuk menentukan jumlah ekuitas perusahaan yang terdiri dari utang-utang perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode purposive sampling digunakan pada penelitian ini, sehingga objek yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 perusahaan yang telah memenuhi kriteria ditentukan oleh peneliti. Perusahaan tersebut adalah PT Globe Kita Terang Tbk, PT Hero Supermarket Tbk, PT Mitra Komunikasi Nusantara, PT Matahari Putra Prima Tbk dan Trikonsel Oke Tbk. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan neraca dan rugi laba tahunan perusahaan Ritel periode 2018 – 2021. Data diperoleh dari situs resmi Bursa Efek Indonesia [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) , [www.idnfinancials.com](http://www.idnfinancials.com), [id.investing.com](http://id.investing.com) dan sumber-sumber lainnya. Teknik yang diterapkan dalam pengumpulan data penelitian adalah teknik studi kepustakaan.

Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis kasus kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengolahan data yang digunakan penelitian ini yaitu data yang dibutuhkan dipilih kemudian diringkas dalam bentuk excel sebagai dasar analisis data.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab sebelumnya telah disebutkan rasio pada Altman modifikasi terdiri dari empat rasio keuangan yang berfungsi untuk menilai potensi kebangkrutan perusahaan. Empat rasio keuangan tersebut diantaranya terdiri dari Modal terhadap total aset (X1), Laba ditahan terhadap total aset (X2), EBIT terhadap total aset (X3) dan Nilai buku ekuitas/ nilai buku hutang.

a) Rasio Modal Kerja Terhadap Total Aset (X1)

Rasio dalam variabel penelitian merupakan rasio likuiditas yang menunjukkan kemampuan perusahaan menghasilkan modal kerja dari semua aset yang dimiliki (Alim,

2017). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan rasio X1 pada tabel berikut.

**Tabel 1.**  
**Rasio Modal Kerja Terhadap Total Aset Perusahaan (X1) Ritel Periode 2018-2021**

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Kode</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
PT. Globe Kita Terang Tbk	GLOB	-6,36	-35,36	-37,66	-39,34
PT Hero Supermaket Tbk	HERO	0,11	0,03	-0,15	-0,12
PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk	MKNT	0,24	0,73	0,71	0,63
PT Matahari Putra Prima Tbk	MPPA	-11,60	-5,35	-3,67	-12,26
PT Trikonsel Oke Tbk	TRIO	-0,28	-0,17	-0,12	-0,08

Berdasarkan tabel 1 diketahui perhitungan modal kerja terhadap total aset (X1) yang dimiliki masing-masing perusahaan Ritel. Hasil penelitian rasio X1 terendah ditempati oleh perusahaan berkode GLOB selama empat tahun berturut-turut, modal kerja yang semakin memiliki nilai negatif selama empat tahun terakhir mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga keseimbangan aset lancar dan hutang lancarnya yang berfungsi menunjang aktivitas perusahaan dan kondisi likuiditas perusahaan.

Nilai rasio yang negatif selama empat tahun berturut-turut yang dimiliki PT Globe Kita Terang Tbk bernilai negatif mengartikan bahwa modal kerja yang semakin memiliki nilai negatif selama empat tahun terakhir mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga keseimbangan aset lancar dan hutang lancarnya yang berfungsi menunjang aktivitas perusahaan dan kondisi likuiditas perusahaan. PT Hero Supermarket Tbk, memiliki nilai rasio X1 positif selama dua tahun pada periode 2018 dan 2019, sedangkan periode dua tahun terakhir memiliki rasio X1 negatif pada periode 2020 dan 2021. Kondisi penurunan modal kerja mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga likuiditas dan menunjang aktivitas perusahaan dari total aset yang dimiliki. PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk, memiliki nilai rasio X1 yang cukup stabil selama 2018-2021.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan cukup baik dalam menjaga likuiditas perusahaan. Modal kerja PT Matahari Putra Prima Tbk yang semakin memiliki nilai negatif selama empat tahun terakhir mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga keseimbangan aset lancar dan hutang lancarnya yang berfungsi menunjang aktivitas perusahaan dan kondisi likuiditas perusahaan. PT Trikonsel Oke Tbk, memiliki nilai rasio X1 yang negatif selama empat tahun berturut-turut disebabkan modal kerja negatif mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga keseimbangan aset lancar dan hutang lancarnya yang berfungsi menunjang aktivitas perusahaan dan kondisi likuiditas perusahaan.

b) Laba ditahan Terhadap Total Aset (X2)

Rasio dalam variabel penelitian ini merupakan rasio profitabilitas yang menunjukkan keberhasilan sebuah perusahaan dalam menghasilkan laba ditahan dari seluruh aset yang dimiliki perusahaan (Alim, 2017). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan rasio X2 pada tabel berikut.

**Tabel 2.**  
**Rasio Laba Ditahan Terhadap Total Aset Perusahaan (X2) Ritel Periode 2018-2021**

Nama Perusahaan	Kode	2018	2019	2020	2021
PT. Globe Kita Terang Tbk	GLOB	-25,33	-118,56	-97,19	-81,23
PT Hero Supermaket Tbk	HERO	0,10	0,11	-0,29	-0,38
PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk	MKNT	0,03	-0,07	-0,20	-0,26
PT Matahari Putra Prima Tbk	MPPA	-0,15	-0,35	-0,38	-0,43
PT Trikomsel Oke Tbk	TRIO	-40,15	-57,80	-73,27	-85,47

Berdasarkan tabel 2 diketahui perhitungan laba ditahan terhadap total aset (X2) yang dimiliki masing-masing perusahaan Ritel. Hasil penelitian rasio X2 terendah ditempati oleh perusahaan berkode GLOB selama empat tahun berturut-turut. Laba ditahan yang semakin memiliki nilai negatif selama empat tahun terakhir mengindikasikan bahwa perusahaan mengalami kerugian, sehingga saldo laba ditahan juga akan mengalami kerugian dan hal itu dapat mengurangi ekuitas perusahaan.

PT Globe Kita Terang Tbk memiliki rasio X2 negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan mengalami kerugian, sehingga saldo laba ditahan juga akan mengalami kerugian dan hal itu dapat mengurangi ekuitas perusahaan. PT Hero Supermarket Tbk, memiliki nilai rasio X2 positif selama dua tahun pada periode 2018 dan 2019, sedangkan periode dua tahun terakhir memiliki rasio X2 negatif pada periode 2020 dan 2021. Kondisi penurunan laba ditahan mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga ekuitas dan mengalami kerugian. PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk, memiliki penurunan nilai rasio X2 selama periode 2018-2021 mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga ekuitasnya dan mengalami kerugian. PT Matahari Putra Prima Tbk, memiliki nilai rasio X2 yang negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga nilai ekuitasnya dan mengalami kerugian. PT Trikomsel Oke Tbk, memiliki nilai rasio X2 yang negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan tidak mampu menjaga ekuitasnya dan mengalami kerugian.

c) EBIT terhadap Total Aset

Rasio dalam variabel penelitian ini merupakan rasio rentabilitas yang mengukur kemampuan perusahaan memperoleh keuntungan atau laba dari aset yang dimiliki perusahaan (Alim, 2017). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan rasio X3 pada tabel berikut.

**Tabel 3.**  
**Rasio Laba Ditahan Terhadap Total Aset Perusahaan (X3) Ritel Periode 2018-2021**

Nama Perusahaan	Kode	2018	2019	2020	2021
PT. Globe Kita Terang Tbk	GLOB	-0,57	-4,51	-4,77	-4,38
PT Hero Supermaket Tbk	HERO	-0,20	-0,01	-0,09	-0,12
PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk	MKNT	0,01	-0,15	-0,11	-0,06
PT Matahari Putra Prima Tbk	MPPA	-0,22	-0,08	-0,09	-0,07
PT Trikomsel Oke Tbk	TRIO	-0,06	-0,75	-2,50	-1,59

Berdasarkan tabel 3 diketahui perhitungan EBIT terhadap total aset (X3) yang dimiliki masing-masing perusahaan Ritel. Hasil penelitian rasio X3 terendah ditempati oleh perusahaan berkode GLOB selama empat tahun berturut-turut. EBIT yang memiliki nilai negative mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki biaya operasional yang tinggi tetapi pendapatan bunga dan pendapatan operasionlanya rendah, dan perusahaan tidak mampu mengelola modalnya sehingga dapat meghambat pertumbuhan perusahaan.

PT Globe Kita Terang Tbk memiliki rasio X3 negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki biaya operasional yang tinggi tetapi pendapatan bunga dan pendapatan operasionlanya rendah, dan perusahaan tidak mampu mengelola modalnya sehingga dapat meghambat pertumbuhan perusahaan. PT Hero Supermarket Tbk, memiliki nilai rasio X3 negatif selama empat periode mengindikasikan perusahaan tidak mampu menjaga dan mengelola modal yang diinvestasikan oleh investor sehingga dapat menghambat pertumbuhan perusahaan. PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk, memiliki penurunan nilai rasio X3 pada periode 2018 sampai 2021 mengindikasikan perusahaan tidak mampu menjaga dan mengelola modal yang diinvestasikan oleh investor sehingga dapat menghambat pertumbuhan perusahaan. PT Matahari Putra Prima Tbk, memiliki nilai rasio X3 yang negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan perusahaan tidak mampu menjaga dan mengelola modal yang diinvestasikan oleh investor sehingga dapat menghambat pertumbuhan perusahaan. PT Trikomsel Oke Tbk, memiliki nilai rasio X3 yang negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan perusahaan

tidak mampu menjaga dan mengelola modal yang diinvestasikan oleh investor sehingga dapat menghambat pertumbuhan perusahaan.

d) Rasio Nilai Buku Ekuitas Terhadap Nilai Buku Hutang

Rasio dalam variabel penelitian ini merupakan rasio solvabilitas yang mengukur kemampuan perusahaan dalam mengelola dana yang tertanam pada keseluruhan aset yang berputar dalam satu periode (Alim, 2017). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan rasio X4 pada tabel berikut.

**Tabel 4.**  
**Rasio Nilai Buku Ekuitas Terhadap Nilai Buku Hutang (X4) Ritel Periode 2018-2021**

Nama Perusahaan	Kode	2018	2019	2020	2021
PT. Globe Kita Terang Tbk	GLOB	-0,95	-0,99	-0,99	-0,98
PT Hero Supermaket Tbk	HERO	1,64	1,54	0,62	0,16
PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk	MKNT	0,47	0,18	0,09	0,05
PT Matahari Putra Prima Tbk	MPPA	0,31	0,16	0,04	0,14
PT Trikonsel Oke Tbk	TRIO	-0,95	-0,96	-0,97	-0,98

Berdasarkan tabel 4 diketahui perhitungan Nilai Buku Ekuitas Terhadap Nilai Buku Hutang (X4) yang dimiliki masing-masing perusahaan Ritel. Hasil penelitian rasio X4 terendah ditempati oleh perusahaan berkode GLOB selama empat tahun berturut-turut. Nilai rasio yang negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan belum mampu menjaga ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar.

PT Globe Kita Terang Tbk memiliki rasio X4 negatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan bahwa perusahaan belum mampu menjaga ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar. PT Hero Supermarket Tbk, memiliki nilai rasio X4 positif selama empat periode mengindikasikan perusahaan mampu menjaga dan mengelola ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar. PT Mitra Komunikasi Nusantara Tbk, memiliki penurunan nilai rasio X4 positif pada periode 2018-2021 mengindikasikan perusahaan mampu menjaga dan mengelola ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar. PT Matahari Putra Prima Tbk, memiliki nilai rasio X4 positif dan fluktuatif selama empat tahun berturut-turut mengindikasikan perusahaan belum cukup mampu menjaga dan mengelola ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar. PT Trikonsel Oke Tbk, memiliki nilai rasio X4 yang negatif selama empat tahun

berturut-turut mengindikasikan perusahaan mampu belum mampu menjaga dan mengelola ekuitasnya untuk memenuhi kewajiban yang harus dibayar.

e) Hasil Altman Z"-Score

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Altman Z"-Score Perusahaan Ritel Periode 2018 – 2021**

No	Kode Perusahaan	2018	2019	2020	2021
1	GLOB	-129,07	-651,11	-596,97	-553,29
2	HERO	1,38	2,08	-1,89	-2,63
3	MKNT	0,67	-1,07	-1,31	-1,22
4	MPPA	-77,39	-36,62	-25,89	-82,16
5	TRIO	-134,11	-195,59	-257,46	-290,80

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan perusahaan ritel yang dalam kondisi bangkrut selama empat periode adalah perusahaan yang berkode GLOB, MKNT, MPPA dan TRIO. Hal tersebut dikarenakan perusahaan memiliki nilai Z"-Score  $< 1,10$ . Perusahaan berkode HERO selama periode 2018-2019 dalam kondisi rawan memiliki nilai Z"-Score  $1,10 < Z'' < 2,60$  dan setelah itu pada periode 2020-2021 memiliki nilai Z"-Score  $< 1,10$  dimana perusahaan dalam kategori kondisi bangkrut. Penggolongan perusahaan yang sehat dan bangkrut didasarkan pada nilai Z- score model Altman Modifikasi yaitu apabila nilai Z''  $< 1,10$  maka perusahaan termasuk distress zone atau bangkrut ; nilai  $1,10 < Z'' < 2,60$  maka perusahaan termasuk grey area (rawan) ; nilai Z''  $> 2,60$  perusahaan termasuk yang tidak bangkrut (Wahyuni dan Suriyanti, 2018). Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan dan Sutiono (2017), Asmarandana dan Satyawati (2022) yang menyatakan bahwa model Grover lebih akurat dalam memprediksi kebangkrutan perusahaan dibandingkan dengan model Altman modifikasi, Zmijewski dan Springate.

## 5. PENUTUP

Hasil analisis prediksi kebangkrutan dengan model Altman Z"-Score pada perusahaan subsektor ritel yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2018 – 2021, dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumus yang sudah ditentukan bahwa menunjukkan hasil masing-masing perusahaan berpotensi rawan bangkrut dan bangkrut. Perusahaan yang memiliki nilai Z"-Score kurang dari 1,10 termasuk dalam kategori kondisi tidak sehat atau bangkrut. Perusahaan dengan kategori kondisi bangkrut selama empat tahun pada penelitian yaitu perusahaan berkode GLOB, MKNT, MPPA dan TRIO. Hal ini disebabkan laporan keuangan mencatatkan kondisi keuangan yaitu modal kerja, laba ditahan, EBIT dan nilai ekuitasnya mengalami penurunan serta bernilai negatif. Kinerja keuangan empat perusahaan tersebut menurun disebabkan faktor perubahan selera dan permintaan konsumen, persaingan yang semakin ketat dengan adanya e-commerce dan Pandemi Covid-19. GLOB, MKNT, dan TRIO harus masuk dalam notasi khusus di Bursa Efek Indonesia yaitu notasi "E" yang berarti

Laporan keuangan terakhir menunjukkan ekuitas negatif dan “X” yang berarti Perusahaan Tercatat dicatatkan di Papan Pemantauan Khusus. Kendati untuk perusahaan yang memiliki nilai Z”-Score diantara 1,10 dan 2,60 termasuk dalam kategori kondisi rawan. Perusahaan yang dalam kondisi rawan selama dua tahun periode 2018 dan 2019 adalah PT Hero Supermarket Tbk, setelah itu PT Hero Supermarket Tbk menunjukkan nilai Z”-Score yang menurun pada periode 2020 dan 2021 sehingga dalam kategori perusahaan tidak aman atau bangkrut dikarenakan adanya pandemi Covid-19.

Berlandaskan kesimpulan yang telah diuraikan maka saran yang dapat diinformasikan oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Perusahaan ritel yang memiliki nilai Z”-Score < 1,10 diharapkan mengoptimalkan platform e-commerce sebagai alternatif untuk memangkas biaya modal kerja, biaya sewa lahan dan memangkas biaya yang membesar lainnya untuk dialihkan ke biaya pengembangan teknologi sehingga diharapkan dapat mendongkrak penjualan dan mendapatkan laba yang maksimal. Laba yang maksimal diharapkan dapat memperbaiki kinerja keuangan perusahaan.
- b) Investor, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan berinvestasi agar meminimalisir kerugian dengan memanfaatkan analisis Altman Z”-Score. Perusahaan yang memiliki nilai Z”-Score kurang dari 1,10 alangkah baiknya dihindari.
- c) Penelitian ini jauh dari kata sempurna maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah periode yang di teliti serta meneliti di objek selain perusahaan ritel dan menambah referensi model analisis lainnya seperti Springate, Ohlson, Zmijewski dan Grover untuk hasil yang lebih baik.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Ritel yang Tutup Selama Pandemi Corona*. (n.d.). Retrieved June 5, 2023, from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210525153649-92-646781/6-ritel-yang-tutup-selama-pandemi-corona>
- A.T.Kearney. (2017). *Indonesia Masuk Daftar 10 Pasar Ritel Teratraktif*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/06/06/indonesia-masuk-daftar-10-pasar-ritel-teratraktif>
- Ahdiat, A. (2022). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Alim, alif fikri. (2017). Skripsi Alif Fikri Alim - 13311238. In *Analisis Prediksi Kebangkrutan Dengan Model Altman Z\_Score Pada Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*.
- Altman, E. I., dan Hotchkiss, E. (2005). *Corporate Financial Distress and Bankruptcy*. In *Corporate Financial Distress and Bankruptcy*. <https://doi.org/10.1002/9781118267806>
- Aprindo. (n.d.). *Bisnis Ritel Meredup, Indef Sarankan Manfaatkan Perkembangan Teknologi* APRINDO. Retrieved March 19, 2022, from <https://www.aprindo.org/bisnis-ritel-meredup-indef-sarankan-manfaatkan-perkembangan-teknologi/>
- Asmarandana, L. B., dan Satyawan, M. D. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 2(1), 923–926.

- Awan, T. W. K., dan Diyani, L. A. (2016). Prediksi Kebangkrutan Menggunakan Altman Z- Score Studi Kasus pada Perusahaan Rokok yang Terdaftar di BEI Periode Tahun 2012 – 2014. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(2), 221–238.
- Barus, H. (n.d.). *Merancang Ulang Industri Ritel dengan Intelligent....* Retrieved January 21, 2023, from <https://www.industry.co.id/read/79048/merancang-ulang-industri-ritel-dengan-intelligent-retail-di-bulan-harbolnas>
- Brimantyo, H., Topowijono, dan Husaini, A. (2013). Penerapan Analisis Altman Z-Score Sebagai Salah Satu Alat Untuk Mengetahui Potensi Kebangkrutan Perusahaan (Pada Perusahaan Telekomunikasi Yang Listing Di BEI Periode Tahun 2009-2011). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 1(1), 188–198.
- Fauzan, H., dan Sutiono, F. (2017). Perbandingan Model Altman Z-Score, Zmijewski, Springate, dan Grover Dalam Memprediksi Kebangkrutan Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Pada BEI Tahun 2011 –2015). *Jurnal Online Insan Akuntan*, 2(1), 49–60.
- Ferry, S. (2021). Rugi 7 Tahun dan 24 Bulan Suspensi, Trikom Sel Bakal Delisting. *Cnbcindonesia.Com*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210721165300-17-262552/rugi-7-tahun-24-bulan-suspensi-trikom-sel-bakal-delisting>
- Gerei Ritel Berguguran, Apa Karena E-commerce? • Pelaku Bisnis. (n.d.). Retrieved June 5, 2022, from <https://pelakubisnis.com/2018/04/gerai-ritel-berguguran-apa-karena-e-commerce/>
- Gumilar, T. (2019). *Jualan Pulsa Telkomsel Kian Sulit, MKNT Pangkas Target Kinerja*. <https://insight.kontan.co.id/news/jualan-pulsa-telkomsel-kian-sulit-mknt-pangkas-target-kinerja>
- Hadi, T. P., dan Jaeni. (2021). Evaluasi Perbandingan Tingkat Kebangkrutan Model Altman, Springate Dan Zmijewski Pada Perusahaan Retail Di Indonesia. *Jurnal Manajemen SENDIU*, 2001, 978–979. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendiu/article/view/8576>
- Harahap, S. S. (2015). *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan* (1st–10th ed.). Rajawali Pers.
- Hery. (2016). *Analisis Laporan Keuangan* (1st ed.). PT Grasindo.
- Idi, C. M., dan Borolla, J. D. (2021). Analisis Financial Distress Menggunakan Metode Altman Z-Score pada PT. Golden Plantation Tbk. Periode 2014-2018. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis)*, 2(1), 102–121. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p102-121>
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2004). *Standar Akuntansi Keuangan*. Salemba Empat.
- Irfani, A. S. (2020). *MANAJEMEN KEUANGAN DAN BISNIS; Teori dan Aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2019). *ANALISIS LAPORAN KEUANGAN* (12th ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kristanti, Farida, T. (2019). *Financial Distress (Teori dan Perkembangannya dalam Konteks Indonesia* (1st ed.). PT. Cita Intrans Selaras.
- Maya, D. (2014). *PREDIKSI KEBANGKRUTAN PERUSAHAAN ASURANSI SYARIAH BERDASARKAN METODE ALTMAN Z-SCORE SKRIPSI*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Nagar, N., dan Sen, K. (2016). Earnings Management Strategies during Financial Distress. *Corporate Ownership dan Control*, 774.

- Nasution, S. H. A. (2016). *Analisis Financial Distress Pada Sektor Pertambangan ( Studi Kasus Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2015 )*.
- Nirmalasari, L., Studi, P., Fakultas, M., Universitas, E., Yogyakarta, N., Kebangkrutan, M. P., Z- score, M. A. M., Springate, M., Zmijewski, M., Akurasi, T., dan Error, T. I. (2016). *FINANCIAL DISTRESS ANALYSIS OF PROPERTY , REAL ESTATE AND*. 46-61.
- Oktavian, R. E., dan Sandari, T. E. (2018). *ANALISIS KEBANGKRUTAN PERUSAHAAN DENGAN METODE Z-SCORE ALTMAN PADA 10 (SEPULUH) PERUSAHAAN PROPERTY DAN REAL ESTATE YANG TERDAFTAR DI BEI* *Ricky*. 3, 39-46.
- Pangesti, A. bening. (2016). *ANALISIS TINGKAT KEBANGKRUTAN PADA PT ATLAS RESOURCES TBK YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2011-2016*.
- Pendapatan Hero Supermarket (HERO) turun, rugi bersih melonjak jadi Rp 1,21 triliun*. (n.d.). Retrieved June 5, 2022, from <https://stocksetup.kontan.co.id/news/pendapatan-hero-supermarket-hero-turun-rugi-bersih-melonjak-jadi-rp-121-triliun>
- Putri, M. E., dan Challen, A. E. (2021). Prediksi Kebangkrutan Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 5(2), 126-141. <https://doi.org/10.46367/jas.v5i2.425>
- Ramadhani, F., dan Damayanti, T. W. (2018). Kualitas Audit Dan Manajemen Laba. In *Akutansi Bisnis dan Manajemen (ABM)* (Vol. 27, Issue 1).
- Rauf, F. (2018). *Ekonom UI ini Bahas Tantangan Ekonomi 2018*. *Ekonomi.Djournalist.Com*. <http://ekonomi.djournalist.com/read/2018/04/27/1336/ekonom-ui-ini-bahas-tiga-tantangan-ekonomi>
- Saham Trikomsel (TRIO) masih kena suspensi, 2 hal ini jadi alasan BEI mencabutnya. (n.d.). *Investasi.Kontan.Co.Id*. Retrieved July 9, 2023, from <https://investasi.kontan.co.id/news/saham-trikomsel-trio-masih-kena-suspensi-2-hal-ini-jadi-alasan-bei-mencabutnya>
- Saputri, F. N., Kartikasari, E. D., dan Lailiyah, E. H. (2021). *Perbandingan Metode Altman Z-Score dan Zmijewski untuk Memprediksi Financial Distress*. 38(2), 48-59.
- Siddiqui, S. A. (2012). Business Bankruptcy Prediction Models: A Significant Study of the Altman's Z-Score Model. *SSRN Electronic Journal*, November. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2128475>
- Sidik, S. (n.d.). *Berita Tentang Globe Kita Terang Terkini Dan Terlengkap - CNBC Indonesia*. 2021. Retrieved July 4, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/tag/globe-kita-terang>
- Suparningsih, B., dan Chaeriah, E. S. (2019). Perbandingan Prediksi Kebangkrutan Menggunakan Model Altman Modifikasi, Springate, Zmijewski Dan Grover Pt Ratu Prabu Energi Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i3.346>
- Suwarso, I. E. (n.d.). *Bursa Saham Global Kompak Melemah Sepanjang 2018, Ini Faktor Penyebabnya*. *Bareksa.Com*. Retrieved July 21, 2020, from <https://www.bareksa.com/berita/pasar-modal/2019-01-02/bursa-saham-global-kompak-melemah-sepanjang-2018-ini-faktor-penyebabnya>
- Tanggung, B. (2018). *GLOB Annual Report 2018*
- Wahyuni, D., dan Suriyanti, L. H. (2018). Prediksi Financial Distress Dengan Altman Modifikasi Dan Springate Pada Perbankan Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 8(2), 216-223

- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Lisa, F., Rahmadini, C. F. M., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Pola Kemitraan Pemerintah Kota Surabaya dan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Jambangan Kota Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(April), 37–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13071>
- Rafani, S. R., Azmi, M. U., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Model Kerjasama Build-Operate-Transfer (BOT) Dalam Pengelolaan Pasar Turi Baru di Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 22–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13070>
- Yesayabela, T. M., Prasetyo, M. A., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Peningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Kampung Pentol di Kelurahan Sidotopo , Surabaya. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 111–118. <https://doi.org/10.21067/jpm.v8i1.8475>
- Yesayabela, T. M., Satyas, F. R., Musleh, M., & Rianto, B. (2023). Kolaborasi Model Pentahelix dalam Pengembangan Desa Wisata Pandean Kecamatan Gondang Kabupaten Trenggalek. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 327–346. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i3.11736>

## **Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX.ID**

**Winda Sefhiani<sup>1</sup>, Winarto<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Hang Tuah  
Email: [winarto@hangtuah.ac.id](mailto:winarto@hangtuah.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of ease of use, perceived usefulness and sales promotion on cinema ticket purchase decisions on TIX.ID application. The approach used in this study is an associative approach. The population in this study were users of cinema ticket applications Online TIX.ID at Cinema XX1 Transmart Rungkut Surabaya City. The number of samples in this study was 100 respondents. The sampling technique is carried out using the non-probability method and the number of samples is calculated using the Slovin formula. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS software version 25.0. The results of this study show that the Ease of Use Variable (X1) partially has a positive and significant effect on the purchase decision (Y) of cinema tickets on the TIX.ID application. the variable of perceived usefulness (X2) partially has a positive and significant effect on the purchase decision (Y) of cinema tickets on the TIX.ID application. The sales promotion variable (X3) partially has a positive and significant effect on the purchase decision (Y) of cinema tickets on the TIX.ID application. The variables ease of use (X1), perceived usefulness (X2) and sales promotion (X3) together (simultaneously) have a significant effect on purchasing decisions (Y) cinema tickets on TIX.ID application.*

**Keyword:** *Ease of use, perceived usefulness, sales promotion, purchase decision, TIX ID.*

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi terus berkembang pesat, dan interaksi antar manusia dan komputer juga meningkat. Kemajuan teknologi informasi memudahkan dalam mengakses informasi dengan cepat dan tepat. Banyak manfaat dan solusi yang ditawarkan kepada pengguna teknologi informasi. Pesatnya perkembangan teknologi informasi juga berdampak pada peningkatan efisiensi, efektivitas dan kemudahan dalam aktivitas manusia seperti komunikasi, transaksi, edukasi, hingga hiburan merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi yang pesat (Danuri, 2019).

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2022), ada 210,03 juta pengguna internet di dalam negeri pada periode 2021-2022. Jumlah itu meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 196,7 juta orang. Hal itu pun membuat

tingkat penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%. Melihat usianya, tingkat penetrasi internet paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16%. Posisi kedua ditempati oleh kelompok usia 19-34 tahun dengan tingkat penetrasi sebesar 98,64%. Tingkat penetrasi internet di rentang usia 35-54 tahun sebesar 87,30%. Sedangkan, tingkat penetrasi internet di kelompok umur 5-12 tahun dan 55 tahun ke atas masing-masing sebesar 62,43% dan 51,73. Berdasarkan jenis kelaminnya, tingkat penetrasi internet terhadap laki-laki di Indonesia sebesar 79,32%. Angkanya lebih tinggi dibandingkan penetrasi internet kepada perempuan yang sebesar 77,36%. Perkembangan teknologi informasi mengubah era industri menjadi era digital. Perubahan besar ini juga mempengaruhi perusahaan yang harus siap menghadapi era digital yang berkembang pesat. Perusahaan harus mampu beradaptasi lebih jauh dengan menawarkan layanan dan kenyamanan kepada pelanggan yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman atau tren (Febrianti et al., 2023).

*Mobile commerce* yang memungkinkan konsumen dan bisnis untuk membeli, melacak, dan membeli barang dan jasa dengan aman menggunakan teknologi seluler. *M-commerce* menggunakan perangkat seluler untuk melakukan transaksi bisnis, seperti pembelian barang, kapan saja, di mana saja dengan menggunakan perangkat jaringan nirkabel atau perangkat koneksi data elektronik lainnya. *M-commerce* memaksimalkan nilai waktu pengguna melalui keberadaan di mana-mana, kenyamanan, pelokalan, dan personalisasi. Area aplikasi dapat dibagi menjadi beberapa kategori, salah satunya adalah *mobile ticketing* (Chen et al., 2022). Salah satu layanan *mobile ticketing* yang memberikan kemudahan bagi para penonton film. Pasalnya, konsumen dapat menggunakan layanan *e-ticketing* untuk memesan tiket secara *online* tanpa batasan waktu dan lokasi. Layanan ini juga dapat memberikan informasi ulasan tentang film yang akan datang kepada pengguna dan memberikan ulasan tentang film yang diputar di bioskop.

Minat menonton film di bioskop memang sangat besar, bahkan itu menjadi favorit sebagian anak muda zaman sekarang. Namun ternyata tak semua orang menyukai menonton di bioskop. Beberapa orang lebih memilih menonton dirumah atau menunggu sampai film tersebut tayang di TV. Alasan memilih menonton di rumah bermacam-macam. Dari kegiatan yang terlalu padat, malas mengantri membeli tiket, hingga beranggapan bahwa tiket bioskop terlalu mahal. Wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Wamenparekraf) Angela Tanoesoedibjo dalam rapat kerja bersama komisi X DPRD mengatakan jumlah penonton bioskop pada tahun 2022 sudah kembali pulih. Jumlah penonton bioskop sudah hampir sama seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. "Selanjutnya kami sampaikan data yang positif, bahwa jumlah penonton bioskop pada tahun 2022 sudah terlihat pulih dan hampir menyamai jumlah penonton selama tahun sebelum pandemi atau tahun 2019," ujar Angela dalam rapat kerja bersama Komisi X DPR (Dirgantara, 2022).

TIX.ID adalah aplikasi pembelian tiket film berbasis android/iOS yang memberikan layanan pemesanan tiket film di bioskop jaringan Cinema XXI, CGV dan Cinepolis dengan mudah, cepat dan aman kepada pelanggan secara *online*. Aplikasi TIX.ID dirilis oleh PT Nusantara Elang Sejahtera, dengan menggunakan aplikasi TIX.ID konsumen tidak perlu mengantri untuk melakukan pembelian tiket bioskop serta transaksi pembelian tiket bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Aplikasi TIX.ID menjualkan tiket bioskop dari 3 cinema bioskop yaitu cinema XXI, CGV, Cinepolis dapat memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian tiket bioskop.

Berdasarkan review pengunjung bioskop Transmart Rungkut XXI “Salah satu tempat nonton favorit di Surabaya karena selain salah satu termurah di Surabaya yaitu 30 ribu rupiah saat weekday juga tidak terlalu ramai sehingga nyaman. Lokasi juga cukup strategis di agak tengah kota dan dipinggir jalan raya. Pelayanannya juga baik dan ramah-ramah. Pilihan filmnya juga cukup banyak dan jamnya sampe malam banget. Toilet cukup bersih dan memadai. Walaupun begitu layarnya tidak terlalu besar namun kebersihan di studio maupun luar studio cukup baik karena rajin dibersihkan. Lokasi bioskop nya di mall juga mudah dijangkau dan tidak terlalu jauh dan lama dari parkir mobil ataupun motor” (Google maps, 2023).

Beberapa peneliti telah menguji dampak kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, promosi penjualan terhadap keputusan pembelian seperti penelitian yang diselenggarakan Fatuh dan Widyastuti (2017) Hasil dari penelitian tersebut bahwa promosi penjualan, perceived ease of use dan perceived usefulness berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX.ID. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan promosi penjualan memberikan dampak signifikan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

### **Kemudahan Penggunaan**

Menurut Isma et al (2021) persepsi kemudahan penggunaan yaitu tingkat kepercayaan yang dimiliki seorang pengguna teknologi bahwa dengan adanya teknologi dapat dipercaya memudahkan pekerjaannya. Persepsi kemudahan penggunaan dapat membenatu konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaannya terutama yang berkaitan dengan penggunaan sebuah sistem teknologi. Menurut Rahayu dan Djawoto (2017) kemudahan penggunaan merupakan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan dan memahami perangkat yang tersedia. Kecenderungan pada pengguna awal akan sering mengalami kebingungan atau kesulitan dalam mengakses sebuah teknologi dikarenakan masih perlu menyesuaikan terhadap hal baru. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu yang menggunakan teknologi baru akan bebas dari kesulitan (Kristanto dan Firdausy, 2021). Kemudahan penggunaan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem adalah sesuatu yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha dari pengguna untuk dapat menggunakannya. Konsep kemudahan penggunaan memberikan pengertian bahwa jika suatu teknologi mudah digunakan maka pengguna cenderung akan menggunakan teknologi tersebut.

### **Persepsi Manfaat**

Adiyanti dan Pudjihardjo (2014) mengemukakan bahwa ketika suatu layanan bermanfaat dalam penggunaannya, akan banyak konsumen yang semakin niat dalam memutuskan menggunakan layanan tersebut. Menurut Hermanto dan Patmawati (2017) persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa suatu teknologi yang dipergunakan akan meningkatkan performa dari pekerjaannya. Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem baru akan membawa

manfaat bagi pengguna, mempermudah dan meningkatkan kinerja atas pekerjaannya (Musleh & Rosa, 2024).

### **Promosi Penjualan**

Menurut Kotler dan Keller (2016), mengemukakan bahwa promosi penjualan merupakan Short-term incentive untuk mendorong penjualan produk atau jasa (Andriyanti et al., 2023). Menurut Tjiptono dan Chandra (2017), menjelaskan promosi penjualan adalah penawaran dalam waktu di periode tertentu yang bertujuan untuk mendapatkan respon pembelian secara cepat oleh konsumen maupun pengecer. Promosi penjualan adalah kegiatan penjualan yang bersifat jangka pendek dan tidak dilakukan secara rutin dan juga tidak secara berulang, yang bertujuan untuk mendorong lebih kuat mempercepat respon pasar yang berbeda (Saladin, 2016). Promosi penjualan terdiri dari kumpulan alat-alat insentif yang beragam, sebagian besar berjangka pendek, dirancang untuk mendorong pembeli suatu produk atau jasa tertentu secara lebih cepat atau lebih besar oleh konsumen atau pedagang (Yesayabela et al., 2023).

### **Keputusan Pembelian**

Menurut Astuti (2021), keputusan pembelian adalah kegiatan pemecahan asalah yang dilakukan oleh individu untuk memilih alternatif perilaku yang tepat diantara dua alternatif perilaku atau lebih dan dipandang sebagai tindakan pembelian yang paling tepat dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. Menurut Kotler dan Keller (2016) keputusan pembelian yaitu langkah dimana konsumen mengamati, menentukan, memakai dan bahkan membuang suatu produk. Keputusan pembelian merupakan keputusan yang diambil ketika seseorang tertarik dengan suatu produk tertentu dan ingin membeli, mencoba atau menggunakan produk tersebut, pada saat pengambilan keputusan pembelian biasanya melibatkan lebih dari dua pihak dalam proses pembelian (Marlius, 2017).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan oleh fakta-fakta di lapangan dan kemudian diwujudkan menjadi hipotesis atau teori yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang dalam pengumpulan datanya digunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017). Rumusan masalah asosiatif merupakan sebuah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih yang terdiri dari atas hubungan simetris, kausal, dan interaktif (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di Bioskop XXI Transmart Rungkut Kota Surabaya, Jawa Timur. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi tiket bioskop online TIX.ID di Bioskop XXI Transmart Rungkut Kota Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, jumlah responden yang ditetapkan penelitian berdasarkan rumus slovin yaitu sebesar 100 responden.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan(X1)**

No	Variabel X1	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	X1. 1	0.653	0.196	Valid
2.	X1. 2	0.771	0.196	Valid
3.	X1. 3	0.774	0.196	Valid
4.	X1. 4	0.784	0.196	Valid
5.	X1. 5	0.759	0.196	Valid
6.	X1. 6	0.599	0.196	Valid
7.	X1.7	0.381	0.196	Valid
8.	X1.8	0.528	0.196	Valid

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas kemudahan penggunaan pada tabel 1. diatas menunjukkan variabel kemudahan penggunaan (X1) dengan hasil yang didapatkan yaitu r tabel (0.196). Dengan ini menyatakan bahwa semua kuisisioner variabel kemudahan penggunaan adalah valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat (X2)**

No	Variabel X2	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	X2. 1	0.838	0.196	Valid
2.	X2. 2	0.754	0.196	Valid
3.	X2. 3	0.782	0.196	Valid
4.	X2. 4	0.810	0.196	Valid
5.	X2. 5	0.447	0.196	Valid
6.	X2. 6	0.796	0.196	Valid
7.	X2.7	0.785	0.196	Valid
8.	X2.8	0.804	0.196	Valid

Suber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas persepsi manfaat pada tabel 2. diatas menunjukkan variabel persepsi manfaat (X2) dengan hasil yang didapatkan yaitu diatas r tabel (0.198). Dengan ini menyatakan semua kuisisioner variabel persepsi manfaat valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Promosi Penjualan (X3)**

No	Variabel X3	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	X3. 1	0.516	0.196	Valid
2.	X3. 2	0.777	0.196	Valid
3.	X3. 3	0.759	0.196	Valid
4.	X3. 4	0.832	0.196	Valid
5.	X3. 5	0.769	0.196	Valid
6.	X3. 6	0.689	0.196	Valid
7.	X3.7	0.770	0.196	Valid
8.	X3.8	0.633	0.196	Valid
9.	X3.9	0.542	0.196	Valid

10.	X3.10	0.596	0.196	Valid
-----	-------	-------	-------	-------

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas promosi penjualan pada tabel 3. diatas menunjukkan variabel promosi penjualan (X3) dengan hasil yang didapatkan yaitu diatas r tabel (0.196). dengan ini menyatakan bahwa semua kuisioner variabel promosi penjualan adalah valid.

**Tabel 4. Keputusan Pembelian (Y)**

No	Variabel Y	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	Y1	0.541	0.196	Valid
2.	Y2	0.832	0.196	Valid
3.	Y3	0.755	0.196	Valid
4.	Y4	0.818	0.196	Valid
5.	Y5	0.768	0.196	Valid
6.	Y6	0.593	0.196	Valid
7.	Y7	0.810	0.196	Valid
8.	Y8	0.819	0.196	Valid
9.	Y9	0.446	0.196	Valid
10.	Y10	0.580	0.196	Valid

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas keputusan pembelian pada tabel 4. diatas menunjukkan variabel keputusan pembelian (Y) dengan hasil yang didapatkan yaitu diatas r tabel (0.196). dengan ini menyatakan bahwa semua kuisioner variabel keputusan pembelian adalah valid.

## 4.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kemudahan Penggunaan (X1)	0.795	8
Persepsi Manfaat (X2)	0.891	8
Promosi Penjualan (X3)	0.870	10
Keputusan Pembelian (Y)	0.878	10

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 5. Datas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien realibilitas (0.600) sehingga untuk selanjutnya item - item pada masing - masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## 4.3 Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28288971
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073

	Negative	-.034
Test Statistic		.073
Asymp.Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

---

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 6. diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,200 > \alpha = 0.05$ , berarti sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov data ememiliki distribusi normal dan telah memenuhi syarat normalitas dalam model regresi.

b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	<i>Collinearity tolerance</i>	Statistics VIF
Kemudahan Penggunaan (X1)	0.257	3.884
Persepsi Manfaat (X2)	0.253	3.953
Promosi Penjualan (X3)	0.198	5.063

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 7. Diatas menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas nilai *tolerance* yang dimiliki variabel kemudahan penggunaan sebesar  $0.257 > 0.10$ , nilai variabel persepsi manfaat sebesar  $0.253 > 0.10$  dan nilai variabel promosi penjualan  $0.198 > 0.10$ , sedangkan nilai VIF pada variabel X1,X2,X3  $< 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

**Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunan (X1)	0.985	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Persepsi Manfaat (X2)	0.382	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Promosi Penjualan (X3)	0.845	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 8. Pengujian diatas menunjukkan nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan sebesar  $0.985 > \alpha = 0,05$ . Sedangkan nilai signifikansi variabel Persepsi Manfaat sebesar  $0.382 > \alpha = 0,05$  dan nilai signifikansi variabel Promosi Penjualan sebesar  $0.845 > \alpha = 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan pengambilan keputusan dari uji glejser tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 4.4 Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients Beta		
1		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>		<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	(Constant)	.800	1.400		.572	.569
	Kemudahan Penggunaan	.574	.088	.450	6.503	.000
	Persepsi Manfaat	.253	.083	.213	3.053	.003
	Promosi Penjualan	.319	.076	.330	4.175	.000

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diatas yaitu

$$Y = 0.800 + 0.574X_1 + 0.253X_2 + 0.319X_3$$

#### 4.5 Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial

**Tabel 10. Hasil Uji Parsial (t)**

Model		Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients Beta		
1		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>		<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	(Constant)	.800	1.400		.572	.569
	X1	.574	.088	.450	6.503	.000
	X2	.253	.083	.213	3.053	.003
	X3	.319	.076	.330	4.175	.000

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel diatas yaitu Variabel Kemudahan Penggunaan (X1), persepsi manfaat (X2), dan promosi penjualan (X3) memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka menunjukkan masing-masing variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID.

##### b. Uji Simultan

**Tabel 11. Hasil Uji Simultan F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3844.963	3	1281.654	238.472	.000 <sup>b</sup>
	Residual	515.947	96	5.374		
	Total	4360.910	99			

Sumber : Data Diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen (X1,X2,X3) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

#### 4.6 Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.939 <sup>a</sup>	.882	.878	2.31829

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Hasil uji koefisien determinasi dari tabel menunjukkan nilai *R square* sebesar 0.882. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kontribusi variabel X1, X2 dan X3 dalam mempengaruhi variabel keputusan pembelian adalah 88,2%.

#### 4.7 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop pada Aplikasi TIX.ID

Menurut Isma et al., (2021) persepsi kemudahan penggunaan yaitu tingkat kepercayaan yang dimiliki seorang pengguna teknologi bahwa dengan adanya teknologi dapat dipercaya memudahkan pekerjaannya. Menurut Rahayu dan Djawoto (2017) kemudahan penggunaan merupakan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan dan memahami perangkat yang tersedia. Hal ini sesuai dengan penelitian Apriyani dan Suharti (2017) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Didukung pula oleh penelitian Genady (2018) yang mengatakan bahwa kemudahan, kemanfaatan dan promosi uang elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan uang elektronik di masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prathama (2019), menjelaskan bahwa kemudahan menggunakan aplikasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online. Hal ini berarti bahwa apabila aplikasi jual beli yang digunakan semakin mudah dalam pengoperasiannya, maka keputusan pembelian secara online akan semakin meningkat. Menurut Jogiyanto (2007) bahwa kemudahan penggunaan teknologi atau aplikasi adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa aplikasi dapat dengan mudah dipelajari, mudah dipahami, simple, dan mudah pengoperasiannya. Apabila aplikasi mudah digunakan dan dioperasikan maka konsumen akan cenderung menggunakan aplikasi jual beli tersebut untuk melakukan pembelian barang secara *online*.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID, hal ini dapat dilihat pada hasil uji T parsial variabel kemudahan penggunaan dengan nilai sig. < 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini berarti semakin mudah sebuah aplikasi digunakan maka akan dapat meningkatkan keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID. Sehingga diharapkan perusahaan TIX.ID dapat merancang aplikasi semudah mungkin agar masyarakat tidak kesusahan dalam mengoperasikan/menggunakannya untuk membeli tiket bioskop dengan mudah tanpa perlu mengantri di loket Bioskop. Aplikasi TIX.ID memberikan layanan 3 bioskop yaitu XXI, CGV, dan Cinepolis. Pengguna dapat mengakses fitur yang tersedia pada aplikasi seperti sinopsis film, jadwal film bioskop, jam operasional setiap tayangan film, dapat memilih kursi bioskop sesuai dengan keinginan pengguna, terdapat code maupun kode QR yang dapat di scan pada saat pencetakan tiket film tersebut. Tampilan menu pada aplikasi TIX.ID dapat dengan mudah untuk dipahami pengguna.

- a. Dari hasil penelitian berdasarkan teori kemudahan penggunaan peneliti memberikan dua pernyataan kepada responden mengenai dimensi sistem mudah di pelajari, kedua

pernyataan tersebut mayoritas responden jawabanya adalah setuju, maka hasil pernyataan tersebut mendapatkan jawaban positif. Mayoritas responden mengakui bahwa aplikasi TIX.ID merupakan sistem yang mudah dipelajari. Pada halaman menu utama terdapat berbagai informasi jenis bioskop yang ada pada aplikasi tersebut yaitu CGV, XXI dan Cinapolis, selain jenis bioskop juga terdapat jadwal film yang sedang tayang di bioskop dan macam-macam promosi yang diberikan TIX.ID

- b. Dimensi selanjutnya adalah sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dalam dimensi ini peneliti memberikan dua pernyataan, dalam dimensi tersebut. Pada kedua pernyataan responden mayoritas menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa aplikasi TIX.ID tidak memerlukan banyak waktu untuk menguasai atau mempelajari aplikasi tersebut, dan responden juga setuju salah satu fitur yang ada di dalam aplikasi dapat memilih tempat duduk yang sesuai dengan keinginan pengguna aplikasi dan mudah untuk dioperasikan.
- c. Dimensi selanjutnya adalah keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan sistem tersebut, pada dimensi ini peneliti memberikan dua pernyataan, dalam dimensi tersebut. Pada kedua pernyataan responden mayoritas menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa dapat meningkatkan keterampilan pada saat membeli tiket bioskop secara online, dan juga dapat meningkatkan keterampilan responden dalam menggunakan teknologi.
- d. Dimensi terakhir pada kemudahan penggunaan adalah sistem mudah untuk dioperasikan, peneliti memberikan dua pernyataan kepada responden. Dalam pernyataan ini mayoritas responden juga menjawab setuju bahwa responden setuju aplikasi TIX.ID sangat mudah dioperasikan dari mulai mengakses menentukan film yang akan di lihat, pemilihan jam maupun lokasi bioskop, pemilihan tempat duduk bioskop, hingga pencetakan tiket dan juga responden menyatakan setuju bahwa aplikasi ini dapat dioperasikan dimanapun.

#### **4.8 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop pada Aplikasi TIX.ID**

Menurut Wibowo (2008), menjelaskan bahwa persepsi manfaat sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Adiyanti dan Pudjihardjo (2014) mengemukakan bahwa ketika suatu layanan bermanfaat dalam penggunaannya, akan banyak konsumen yang semakin niat dalam memutuskan menggunakan layanan tersebut. Pengukuran persepsi manfaat mengadaptasi dari penelitian (Trisnawati et al, 2012) yaitu internet memudahkan berbelanja secara cepat, internet membuat keputusan pembelian yang lebih baik, internet sebagai belanja yang lebih berguna, belanja internet menghemat uang, internet lebih mudah untuk melakukan pembelian.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Husein et al. (2021) bahwa Secara simultan variabel promosi dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian aplikasi dompet digital OVO. Didukung pula oleh hasil penelitian dari Humaidi (2022) bahwa Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini sejalan dengan pendapat Purnama dan Widiyanto (2021) yang menggambarkan manfaat yang dirasakan seberapa jauh pengambilan keputusan untuk percaya bahwa menggunakan sistem dapat

meningkatkan produktivitas kerja. Dalam hal ini, jika seseorang percaya bahwa sistem memberikan manfaat yang dapat memudahkan pekerjaan, ia akan menggunakannya.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel persepsi manfaat sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID, hal ini dapat dilihat pada hasil uji T parsial variabel persepsi manfaat dengan nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,003 < 0,05$ ). Persepsi manfaat sangat mendukung dalam mengambil keputusan pembelian dalam membeli tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID. Ketika masyarakat Surabaya merasa terbantu dalam melakukan transaksi pembelian tiket bioskop dengan cepat, dan efektif dalam membantu masyarakat ketika ingin melihat film terbaru tanpa harus mengantri. Aplikasi TIX ID ialah lebih efisien waktu, tidak ribet antri, bisa *Pre Order* tiket atau *Pre Sale*, ada kemudahan ketika menggunakan Aplikasi yang tidak bisa dilakukan ketika beli secara manual atau datang langsung ke mbioskop, dan hal itulah yang juga merupakan bagian dari manfaat menggunakan Aplikasi TIX ID.

- a. Dari hasil penelitian berdasarkan teori persepsi manfaat peneliti memberikan dua pernyataan kepada responden mengenai dimensi meningkatkan kinerja pekerjaan, kedua pernyataan tersebut mayoritas jawabannya adalah setuju, maka hasil pernyataan tersebut mendapatkan jawaban positif. Mayoritas responden setuju hadirnya aplikasi TIX.ID ini ditengah masyarakat untuk memberikan suatu alternatif dalam melakukan pemesanan tiket bioskop secara *online*, dengan melakukan pembelian tiket secara online dapat lebih cepat dan juga menghindari antrian panjang saat proses pembelian tiket pada loket bioskop.
- b. Dimensi selanjutnya adalah meningkatkan produktivitas, pada dimensi ini peneliti memberikan dua pernyataan, dalam dimensi tersebut. Pada dua pernyataan responden mayoritas menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa dapat mampu meningkatkan kepraktisan dalam bertransaksi. Aplikasi TIX.ID memberikan fitur bahwa dapat memesan tiket untuk periode berikutnya. Pembelian tiket untuk hari berikutnya dapat dipilih dari bioskop XXI, CGV, maupun Cinepolis.
- c. Dimensi selanjutnya pada persepsi manfaat adalah meningkatkan efektivitas, pada dimensi ini terdapat dua pernyataan yang diberikan kepada responden dan mayoritas responden menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa dapat memberikan banyak manfaat untuk penggunaanya, pengguna tidak perlu khawatir karena kahabisan tiket film yang ingin di lihatnya, aplikasi ini bisa digunakan sebelum bioskop dibuka, pengguna dapat terlebih dahulu memesan tiket dan lebih efektif untuk para penggunaanya. Pembelian secara online ini dapat menghemat waktu dalam proses mencetak tiket.
- d. Dimensi terakhir pada persepsi manfaat adalah sistem ini bermanfaat, peneliti memberikan dua pernyataan kkepada responden. Dalam pernyataan ini mayoritas responden menjawab setuju bahwa aplikasi TIX.ID bermanfaat dalam membeli tiket bioskop secara *online*, dan dapat mengetahui jadwal film yang tersedia dibioskop. Metode pembayaran yang terdapat di aplikasi TIX.ID yaitu menggunakan dompet digital DANA.

#### 4.9 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop pada Aplikasi TIX.ID

Menurut Kotler dan Keller (2016), mengemukakan bahwa promosi penjualan merupakan *short-term incentive* untuk mendorong penjualan produk atau jasa. Menurut Peter (2013), *sales promotion* merupakan aktivitas ataupun materi yang menawarkan berbagai pihak dorongan motivasi untuk melakukan pembelian. Dorongan tersebut yang merupakan penambahan nilai ataupun intensif akan produk tersebut dapat berupa kupon, undian berhadiah, ataupun jaminan pengembalian. Promosi penjualan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk menarik pembeli baru, memberikan pengaruh kepada pembeli tetap agar mereka mencoba suatu barang tertentu, memotivasi pembeli tetap untuk melebihkan barang yang mereka beli, menyerang kegiatan promosi yang dilakukan pesaing, melakukan peningkatan pada pembelian tanpa adanya perencanaan sebelumnya, serta mencoba melakukan kerjasama dan bekerja lebih dekat dengan pengecer (Shinta, 2011). Ada beberapa alat promosi penjualan yang dideskripsikan oleh Kotler dan Keller dalam Tasnim et al (2021) yaitu ampel, potongan harga, undian, paket harga atau kemasan harga khusus, hadiah, atraksi, penawaran *cashback*, promosi umum, pemajangan di tempat publik, adanya kupon, premi, program frekuensi, imbalan untuk yang berlangganan, dan juga publikasi secara silang.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Intan et.al. (2022) mengatakan bahwa *sales promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *impulse buying*. Didukung pula oleh hasil penelitian Salma et.al. (2022) yang menjelaskan bahwa promosi dan kepercayaan yang diuji secara parsial, variabel promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil penelitian, variabel promosi penjualan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID, hal ini dapat dilihat pada hasil uji T parsial variabel promosi penjualan dengan nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti semakin baik promosi penjualan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan keputusan pembelian tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID. TIX.ID sering memberikan diskon dan promo yang menarik pengguna untuk melakukan pembelian tiket menggunakan aplikasi. TIX.ID selalu aktif dalam menyampaikan informasi terkait promosi-promosi melalui media sosial instagram.

- a. Dari hasil penelitian berdasarkan teori promosi penjualan peneliti memberikan dua pernyataan kepada responden mengenai dimensi frekuensi promosi, dua pernyataan tersebut mayoritas jawabannya adalah sangat setuju, maka hasil pernyataan tersebut mendapatkan jawaban positif. Mayoritas responden mengakui bahwa promosi penjualan yang dilakukan oleh TIX.ID sudah tersampaikan tepat waktu sehingga para pengguna tidak tertinggal informasi yang telah dilakukan
- b. Dimensi selanjutnya adalah kualitas promosi, pada dimensi ini peneliti memberikan dua pernyataan, dalam dimensi kualitas promosi. Pada dua pernyataan responden mayoritas menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa postingan yang terdapat pada aplikasi TIX.ID maupun di instagram sangat informatif sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami, responden juga menyatakan setuju bahwa promosi yang dilakukan TIX.ID bervariasi dan menarik, dan responden juga sangat setuju jika postingan promosi pada aplikasi maupun instagram memudahkan pengguna untuk mengetahui promosi dengan cepat.
- c. Dimensi selanjutnya adalah kuantitas promosi, pada dimensi ini peneliti memberikan dua pernyataan, dalam dimensi kuantitas promosi. Pada dua pernyataan responden

mayoritas menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa responden sering melihat promosi atau iklan TIX.ID di media social dan responden pun tertarik dengan semua promosi yang dilakukan oleh TIX.ID, responden juga menjawab setuju terkait pernyataan TIX.ID sering membagikan promo *buy 1 get 1* di aplikasi maupun instagram jika sedang mengeluarkan film terbaru.

- d. Dimensi selanjutnya pada promosi penjualan adalah waktu, pada dimensi ini terdapat dua pernyataan yang diberikan kepada responden dan mayoritas responden menjawab setuju. Mayoritas responden setuju bahwa TIX.ID sudah tepat waktu/sasaran dalam melakukan promosi di aplikasi maupun instagram, diskon yang diberikan oleh TIX.ID membuat responden tertarik membeli dan juga responden setuju bahwa TIX.ID melakukan promosi disetiap *launching* film, promosi tersebut mempunyai masa periode.
- e. Dimensi terakhir pada promosi penjualan adalah ketepatan atau kesesuaian sasaran promosi, peneliti memberikan dua pernyataan kepada responden. Dalam pernyataan ini mayoritas responden juga menjawab setuju bahwa responden setuju promosi ini sudah tepat sasaran dan mereka setuju bahwa tiket bioskop *online* TIX.ID cocok sebagai alternatif pembelian tiket online responden tidak perlu mengantri panjang saat melakukan pembelian tiket di loket.

#### **4.10 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX.ID**

Berdasarkan data pada uji statistik diatas, dapat dilihat model persamaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama – sama (simultan) variabel kemudahan penggunaan (X1) dan persepsi manfaat (X2) dan promosi penjualan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Hal ini membuktikan bahwa hipotesis terbukti bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan promosi penjualan dengan keputusan pembelian tiket bioskop pada Aplikasi TIX.ID.

Berdasarkan hasil uji penelitian secara bersama – sama, dengan melihat *R Square* atau koefisien determinasi, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan promosi penjualan diperoleh sebesar 88,2% berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dalam menjalankan aplikasi TIX.ID sangat mudah sehingga menghasilkan pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian.

## **5. PENUTUP**

Berdasarkan hasil dari keseluruhan uji yang telah dilakukan pada seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, variabel persepsi manfaat, dan variabel promosi penjualan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID. Temuan lainnya juga didapatkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, variabel persepsi manfaat, dan variabel promosi penjualan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket bioskop pada aplikasi TIX.ID.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanti, A. I., & Pudjihardjo, M. (2014). Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *E-Money*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1).
- Astuti, R., Ardila, I., & Lubis, R. R. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Converse. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 2(2), 204-219.
- Chen, C. C., Chang, C. H., & Hsiao, K. L. (2022). *Exploring The Factors Of Using Mobile Ticketing Applications: Perspectives From Innovation Resistance Theory*. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 67, 102974.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Dirgantara A. (Juni, 2022). "Kemenparekraf: Jumlah Penonton Bioskop Sudah Pulih, Hampir Seperti Sebelum Pandemi Covid-19". Diakses pada tanggal 5 Juni 2023. <https://nasional.kompas.com/read/2022/07/04/14351401/kemenparekraf-jumlah-penonton-bioskop-sudah-pulih-hampir-seperti-sebelum>.
- Google Maps (2023). Diakses pada tanggal 28 Desember 2023. <https://maps.app.goo.gl/Zinz5tf8XbQB1JDF9>
- Hermanto, S. B., & Patmawati, P. (2017). Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan *Technology Acceptance Model*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(2), 67-81.
- Husein, Y., Isyanto, P., & Romli, A. D. (2021). Pengaruh Promosi Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Dompot Digital Ovo Pada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Journal For Management Student (JFMS)*, 1(1), 1-9.
- Intan HP, AQ Candra Mustika, Herman & Hambalah, F. (2022). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness dan sales promotion terhadap impulse buying. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*
- Isma, R.A., Hudayah, S., & Indriastuti, H. (2021). *The Influence Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Perceived Risk On Purchase Interest and Use Behavior Through Bukalapak Application In Samarinda*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Kristanto, H., & Firdausy, C. M. (2021). Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using* Dan *Sales Promotion* Terhadap *Repurchase Intention* Tiket Bioskop Pengguna Aplikasi TIX-ID. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3), 226-231.
- Marlius, D. (2017). Keputusan pembelian berdasarkan faktor psikologis dan bauran pemasaran pada PT. Intercom Mobilindo Padang. *Jurnal pundi*, 1(1).
- Rahayu, P. D., & Djawoto, D. (2017). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* Di Tokopedia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10).
- Saladin, D. (2016). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Dan *Sales Promotion* Terhadap Keputusan Pembelian Di Sandy Jaya Furniture Jepara. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*.

- Salma, F. A., Saryadi, S., & Wijayanto, A. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 758-763.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, F., Dan Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Edisi 3. ISBN: 978-979-29-6720-3
- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9-17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Yesayabela, T. M., Prasetyo, M. A., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Peningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Kampung Pentol di Kelurahan Sidotopo , Surabaya. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 111-118. <https://doi.org/10.21067/jpm.v8i1.8475>

## **Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan *Airport Security* PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya**

**Putri Sariva Hamiidah Yulintyani<sup>1\*</sup>, Setya Prihatiningtyas<sup>2</sup>, Chasan Azari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Hang Tuah Indonesia

Email: [putrisariva07@gmail.com](mailto:putrisariva07@gmail.com)

### **Abstract**

*Study aims to determine the effect of competence and compensation on the performance of Airport Security employees of PT. Angkasa Pura I Juanda International Airport Surabaya using quantitative methods with a casual relationship approach. The sampling technique used is Stratified Random Sampling. The total population is 111 employees with a sample of 53 employees of the Airport Security section of PT. Angkasa Pura I Juanda International Airport Surabaya. The results of this study proved that the partial test (t-test) of the Competency variable (X1) obtained a significant value of  $0.000 < 0.05$  and tcount  $3,824 > \text{table } 2,009$  which had a significant effect, while the partial test (t-test) of the Compensation variable (X2) obtained a significant value of  $0.000 < 0.05$  and the tcount test of  $7,942 > \text{table } 2,009$  which had a significant effect. Simultaneously (Test F) by obtaining significant values of  $0.000 > \alpha 0.05$  and  $F_{\text{calculate}} 108.844 > \text{a value of } F_{\text{table}} 3.18$  means that it has a significant effect on employee performance. The importance of attention to employee competency development and compensation system improvement as a strategy to improve performance in the Airport Security sector of PT. Angkasa Pura I Juanda International Airport Surabaya. This research is expected to provide guidance for PT Angkasa Pura in designing more effective human resource policies, focusing on developing employee competencies and improving the compensation system.*

**Keywords:** Competence, Compensation, Employee performance.

### **1. PENDAHULUAN**

Penyebaran pandemi COVID-19 telah memaksa pemerintah di negara-negara kawasan Asia dan Pasifik untuk menerapkan kebijakan pembatasan wilayah dan pembatasan sosial dalam skala besar. Sebagai akibatnya, aktivitas ekonomi dan sosial terganggu ini berdampak pada perekonomian secara keseluruhan, termasuk terganggunya pasar tenaga kerja serta penurunan tingkat pendapatan pekerja di seluruh wilayah. Mengendalikan penyebaran virus telah menyebabkan banyak perusahaan gulung tikar dan mengalami kebangkrutan. Ini berdampak pada pengurangan jumlah pekerja dan juga pemutusan hubungan kerja (PHK). Fahrika dan Roy (2020) mengatakan "Dampak Virus Corona atau Covid-19 nampaknya berimbas pada semua sektor terutama pariwisata dan sektor- sektor lainnya" sektor yang mengalami perubahan seperti industri, pariwisata, perusahaan maskapai penerbangan, manufaktur dan umkm terutama pada sumber daya manusia (Musleh, 2023; Musleh & Rosa,

2024).

Sumber daya manusia sangat penting untuk menjalankan suatu perusahaan dalam menyikapi daya saing terhadap tujuan perusahaan. Dalam suatu perusahaan harus memiliki kriteria yang sesuai dengan prosedur agar dapat mendorong terciptanya sikap dan tindakan karyawan serta kepentingan perusahaan dalam meninjau kinerja karyawan agar tetap terjaga. Menurut Society For Human Resource Management, yang mewakili lebih dari 258.000 anggota lebih dari 165 negara, salah satu tantangan utama yang di hadapi oleh sumber daya manusia saat ini adalah pertumbuhan atau persaingan dalam mendapatkan talenta. SHRM berpendapat bahwa ada peningkatan permintaan global akan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan pelatihan yang baik, tetapi saat ini produktivitas dan kualitas sumber daya manusia masih berada pada tingkat yang rendah (Larasati, 2022. Kumparan.com, 23 maret 2023). Tidak dapat disangkal bahwa peran sumber daya manusia sangat krusial dalam menggerakkan operasional suatu perusahaan. Jika kualitas sumber daya manusia perusahaan tidak memadai, hal ini dapat berdampak negatif pada performa keseluruhan karyawan. Oleh karna itu, Perusahaan perlu fokus untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia guna memastikan kelancaran operasional dan daya saing yang optimal terhadap pesaing.

Melimpahnya sumber daya manusia yang ada saat ini mengharuskan berpikir secara bersama yang bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal (Djafar,dkk.2016). Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat tercipta dengan sempurna. Kinerja (performance) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (job standard) (Bangun,2012).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal- hal yang menyangkut pengetahuan (Knowledge), keahlian (Skill), dan sikap (Attitude ) (Edison dkk. 2016) . Kompetensi seseorang dapat berdampak pada kualitas kerja yang dihasilkan. Kompetensi salah satu faktor yang mempengaruhi pemahaman seseorang terhadap bidang kerja.

Selain faktor kompetensi perusahaan juga harus mempertimbangkan pemberian kompensasi. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan 2017). Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa khususnya transportasi penerbangan. Transportasi penerbangan nasional menjadi tulang punggung transportasi dan konektivitas nasional serta penggerak utama perekonomian Indonesia (Musleh, Subianto, & Prasita, 2023; Musleh, Subianto, Tamrin, et al., 2023). Sehingga perusahaan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya harus memperhatikan dengan cermat sumber daya manusianya. Perusahaan perlu memiliki tenaga kerja yang memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhan yang benar-benar diperlukan untuk mengembangkan perusahaan. Sebagai bandara dengan status internasional, upaya menyeluruh diperlukan untuk memberikan layanan yang unggul kepada seluruh pengguna transportasi udara, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan mencapai standar internasional. Petugas Airport Security merupakan salah satu unsur karyawan yang

bertugas di bandara udara.

Airport Security adalah Personil Keamanan Penerbangan yang wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) yang diberikan tugas menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang bandara. Airport Security memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban di bandara maupun di penerbangan. Tugas dari Airport Security melakukan pemeriksaan penumpang dan dokumen, pemeriksaan barang bawaan penumpang, penertiban dan pengawasan secara umum. Sebagai perusahaan yang fokus pada keamanan penerbangan Airport Security menyadari bahwa keunggulan dalam persaingan sangat bergantung pada cara perusahaan mendapatkan karyawan yang memiliki kompetensi berkualitas. Sebagai petugas Front Liner yang berinteraksi langsung dengan penumpang, petugas Airport Security diharapkan untuk menunjukkan kinerja unggul dengan memberikan layanan terbaik kepada seluruh penumpang dan pengguna jasa bandar udara. Terdapat standar minimal yang harus dipenuhi dalam pelayanan yang dikenal dengan istilah 3S+1C yang mencakup Safety, Security, Services dan Compliance.

Petugas keamanan bandara memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keamanan dan keselamatan penumpang yang berada di bandara. Mereka berusaha dengan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang dan memenuhi harapan serta kepuasan mereka. Petugas ini menjalankan tugas mereka sesuai dengan regulasi ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional di bawah PBB), yang menjadi pedoman internasional dalam industri penerbangan. Untuk menjaga keamanan di bandara, para personil atau petugas Airport Security Setiap petugas Airport Security harus memiliki standar kompetensi yang telah ditentukan. Kompetensi memiliki beberapa indikator antara lain keterampilan, pengetahuan, konsep diri, inovasi, sikap dan sifat. Pengamatan penulis terdapat indikator kompetensi yang bermasalah antara lain pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Penting bagi setiap karyawan untuk memiliki pemahaman yang baik terkait dengan tugas pokok dan fungsi agar dalam pelaksanaannya bisa menunjang kelancaran operasional. Seorang petugas Keamanan Penerbangan Airport Security dapat dianggap profesional jika ia mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Untuk menjalani tugas sebagai Airport Security yang baik, peralatan pendukung sangat penting.

Salah satu fasilitas pendukung Keamanan Penerbangan adalah alat X-Ray. Alat ini digunakan oleh petugas Airport Security untuk memeriksa barang bawaan calon penumpang secara visual. Dengan menggunakan X-Ray, petugas Airport Security dapat mendeteksi apakah ada barang bawaan yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan. Selain X-Ray, ada juga detektor logam berjalan (Walk-Through Metal Detector atau WTMD) yang digunakan untuk memeriksa barang bawaan yang mungkin tersembunyi di dalam pakaian penumpang. Tugas dari Airport Security yang masih sering terjadi dalam pengecekan ulang terhadap barang penumpang karena kurang akuratnya petugas dalam membaca hasil scanning sehingga hal ini menyebabkan penumpang harus mengulang proses untuk memasukkan kembali barang-barangnya ke dalam mesin X-ray. Tentu hal ini akan membuat waktu pemeriksaan semakin panjang. Pemahaman terhadap tugas dari karyawan Airport Security masih tampak kurang dan akhirnya menghambat pekerjaan yang telah di tugaskan. Seperti halnya hasil wawancara terhadap penumpang bapak Kasto pada tanggal 17 April 2023 pukul 13.00 WIB beliau sempat mengalami hal yang kurang mengenakan dalam hal pengecekan barang yang mana beliau harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Akan tetapi terdapat juga petugas yang mengalami kelalaian saat pemeriksaan tanpa menggunakan mesin

X-ray ketika barang bawaan yang dilarang lolos dalam pemeriksaan. Selain itu terdapat barang dari penumpang yang mengalami kerusakan saat melakukan pemeriksaan.

Fenomena lain tentang petugas Airport Security dapat dilihat berdasarkan observasi di lapangan pada tanggal 17 April 2023 terhadap karyawan terkait pengetahuan, keahlian, sikap yang belum dikuasai oleh sebagian besar petugas Airport Security yaitu keterampilan dalam berkomunikasi. Keluhan – keluhan yang muncul dari penumpang masih tentang bagaimana penumpang merasa cara komunikasi yang digunakan oleh petugas Airport Security masih cenderung kurang komunikatif sehingga dapat mengecoh dan mempersulit penumpang yang mengejar jam terbang pesawat. Dari hasil wawancara dengan salah satu penumpang pesawat yang bernama Siskirana pada tanggal 17 April 2023 pukul 15.00 WIB bahwasanya pernah mengalami salah gate yang mana pada waktu itu sedang mengejar waktu dan bertanya pada salah satu karyawan airport security. Selain itu keahlian dalam masalah yang diamati dilapangan terkait masih terlihat sikap yang cenderung kurang ramah.

Kinerja dari karyawan Airport Security terlihat kurang baik dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai antara dilapangan dengan tugas yang di berikan dengan kompetensi yang di miliki ,selain kompetensi juga terdapat kompensasi yang belum terpenuhi sehingga beberapa karyawan merasa kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaan ini. Hal ini juga di perkuat dari penelitian terdahulu berdasarkan penelitian kompetensi terhadap kinerja karyawan yang di teliti oleh Castana (2021), Irawan (2016) dan Jayanti (2019) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2021)bertentangan karena kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan Penelitian kompensasi terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Martinus (2016), Castana (2021), dan Asmayana(2018) membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) bertentangan karena kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa penelitian di atas terlihat bahwa variabel kompetensi dan kompensasi tidak sepenuhnya mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan, sehingga dengan adanya kondisi ini, maka diantara hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam mengukur pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja masih inkonsistensi sehingga dengan timbulnya fenomena ini masih diperlukan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Upaya dalam mengoptimalkan kinerja karyawan di suatu perusahaan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, suatu perusahaan perlu didukung dengan perusahaan yang kondusif dan sesuai guna meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang diatas dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Airport Security PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya”.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia menurut Menurut Wibowo (2007) kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah sebagai berikut : Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), Sikap (*Attitude*).

## **Kompetensi**

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Wibowo (2014), menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan Menurut Edison dkk. (2016) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*Knowledge*), keahlian (*Skill*), dan sikap (*Attitude*).

## **Kompensasi**

Menurut wikipedia Indonesia kompensasi adalah istilah yang menggambarkan suatu bentuk ganti rugi, kompensasi dapat merujuk pada pemberian barang dapat dipergunakan dalam pembayaran sebuah denda akibat kesalahan pemberian barang merupakan bentuk dari kompensasi yang bisa digunakan sebagai pemecah solusi dalam menyelesaikan permasalahan dengan melakukan perjanjian dari kedua belah pihak contohnya barang diberikan untuk melunasi piutang barang yang diberikan seharga dengan utangnya. Menurut Afandi, (2018) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan perusahaan untuk memberikan kepuasan kerja bagi karyawan. Menurut Simamora (2015), indikator untuk mengukur kompensasi karyawan di antaranya sebagai : Upah dan Gaji, Insentif, Tunjangan dan fasilitas.

## **Kinerja Karyawan**

Dalam istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Adanya pengertian kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan dan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2017) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut: Kualitas pekerjaan, Kuantitas Kerja, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan hubungan kasual, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 111 karyawan dengan menggunakan teknik sampel Stratified Random Sampling. Penghitungan sampel dari semua populasi menggunakan teknik slovin sehingga didapatkan sebanyak 53 responden. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan menggunakan teknik analisis regresi

linear berganda.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Umum Responden Penelitian

Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan terhadap 53 karyawan sebagai subjek penelitian ini. Data responden diambil dari data yang variatif yaitu data identitas responden yang didalamnya meliputi: (1) Jenis Kelamin, (2) Umur/Usia, (3) Masa Kerja (4) Tingkat Pendidikan

##### a. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner, berikut adalah gambaran dari karakteristik responden dengan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase(%)
Laki-Laki	46	86,8
Perempuan	7	13,2
Total	53	100

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menjelaskan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 46 responden dengan persentase 86,8%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 responden dengan persentase 13,2%. Hal ini dikarenakan banyaknya pandangan sosial terhadap pekerjaan di bidang keamanan lebih sesuai untuk pria, selain itu pekerjaan bagian *Airport Security* memiliki resiko kerja yang tinggi dalam pengamanan penerbangan sehingga di butuhnya kekuatan fisik yang lebih besar.

##### b. Karakter Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan terhadap 53 karyawan sebagai subjek penelitian, maka diperoleh data tentang usia responden yang disajikan pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Usia	Frekuensi	Presentase(%)
18-35	37	69,8
36-46	14	26,4
47-57	2	3,8
Total	53	100

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas menjelaskan bahwa jumlah responden yang memiliki komposisi usia 18-35 berjumlah 37 responden dengan presentase 69,8 % lalu komposisi usia 36-46 berjumlah 14 responden dengan presentase 26,4% dan komposisi usia 47-57 berjumlah 2 responden dengan presentase 3,8%. Hal ini di karenakan pada tingkat usia 18-35 tahun merupakan masa yang produktif dan memiliki tingkat kematangan dalam bekerja

sehingga dapat melakukan pengamanan penumpang dengan baik.

c. Karakter Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan terhadap 53 karyawan sebagai subjek penelitian, maka diperoleh data tentang usia responden yang disajikan pada tabel 3 sebagai berikut

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Presentase(%)
1-5 tahun	2	3,8
6-11 tahun	35	66
Diatas 11 tahun	16	30,2
Total	53	100

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas menjelaskan klasifikasi masa kerja dengan rentan 1-5 tahun 2 responden dengan presentase 3,8% lalu rentan masa kerja 6-11 tahun 35 responden dengan presentase 66 % dan yang terakhir diatas 11 tahun 16 responden dengan presentase 30,2% . Hal ini disimpulkan masa kerja pada *Airport Security* rata-rata 6-11 tahun yang artinya karyawan sudah mengikuti pelatihan agar mendapatkan lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) sehingga masa kerja karyawan cukup memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai terkait dengan pekerjaan di *airport security*.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur suatu tingkat kevalidan instrumen angket. Dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item total. Dimana skor item tersebut penjumlahan dari keseluruhan item . Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dinyatakan valid dan sebaliknya  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid. Rumus dari  $r_{tabel}$  adalah  $df = N-2$ , dimana N adalah jumlah responden sehingga besarnya  $df$  dapat dihitung  $df = 53-2 = 51$  dengan signifikan 5% maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,279.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	$r_{hitung}$	$R_{tabel}$	Ket
X1.1	0,683	0,279	Valid
X1.2	0,780	0,279	Valid
Kompetensi	X1.3	0,786	Valid
	X1.4	0,745	Valid
	X1.5	0,893	Valid

	X2.1	0,812	0,279	Valid
	X2.2	0,820	0,279	Valid
	X2.3	0,744	0,279	Valid
<b>Kompensas i</b>	X2.4	0,856	0,279	Valid
	X2.5	0,870	0,279	Valid
	X2.6	0,749	0,279	Valid
	X2.7	0,834	0,279	Valid
	X2.8	0,671	0,279	Valid
<b>Kinerja Karyawan</b>	X1.1	0,822	0,279	Valid
	X1.2	0,830	0,279	Valid
	X1.3	0,895	0,279	Valid
	X1.4	0,790	0,279	Valid
	X1.5	0,815	0,279	Valid
	X1.6	0,846	0,279	Valid
	X1.7	0,869	0,279	Valid

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2) serta variabel terikat yaitu variabel Kinerja

Karyawan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel yang artinya indikator yang digunakan pada variabel penelitian pada seluruh pernyataan layak untuk digunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid sebagai alat ukur penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang diperoleh dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Indikator dapat dikatakan reliabilitas jika nilai alpha cronbach yang diperoleh  $\geq 0,60$ . Hasil uji reliabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan bantuan SPSS versi 25.0 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,837	Reliabilitas
Kompensasi (X2)	0,914	Reliabilitas
Kinerja Karyawan (Y)	0,928	Reliabilitas

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabilitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Adapun yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil pengujian SPSS diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yang bisa dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
	B	Beta
<b>Constan</b>	0,007	-
<b>Kompetensi (X1)</b>	0,563	0,317
<b>Kompensasi (X2)</b>	0,521	0,657

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji analisis regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan hasil output tersebut memperoleh persamaan yaitu:  $Y = 0,007 + 0,563 X_1 + 0,521 X_2 + e$  dari persamaan tersebut dapat dianalisis beberapa hal sebagai berikut:

A. Koefisien konstanta : 0,007

Nilai konstanta (a) memberikan nilai positif yang dimana tanda positif menunjukkan arti pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen. Hal ini disimpulkan jika variabel kompetensi (X1) dan kompensasi (X2) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan.

B. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kompetensi (X1) : 0,563

Nilai Koefisien Regresi Variabel Kompetensi sebesar 0,563 menunjukkan pengaruh positif yang artinya searah antara variabel independen dan dependen. Dimana jika Kompetensi ditingkatkan satu satuan maka variabel Kinerja Karyawan meningkat 0,563 dengan asumsi independen lainnya di anggap konstan.

C. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kompensasi (X2) : 0,521

Nilai Koefisien Regresi Variabel Kompensasi sebesar 0,521 menunjukkan pengaruh positif yang artinya searah antara variabel independen dan dependen. Dimana jika Kompensasi

ditingkatkan satu satuan maka variabel Kinerja Karyawan meningkat 0,521 dengan asumsi independen lainnya di anggap konstan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase kontribusi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R Square sebagaimana dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Koefisien Determinasi( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.902 <sup>a</sup>	.813	.806	1.404

Sumber: Data diolah (2024)

Dapat disimpulkan memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,813 yang artinya 81,3% Kinerja karyawan di pengaruhi oleh variabel Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2). Hal tersebut memperlihatkan variabel Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2) berpengaruh 81,3% terhadap kinerja karyawan memiliki tingkat hubungan yang sangat tinggi , kemudian sisanya sebesar 18,7% disebabkan oleh pengaruh dari variabel independen lainnya yang tidak di gunakan dalam penelitian ini.

### Uji t

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kompetensi(X1) dan Kompensasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Dibawah ini pengujian secara parsial nilai signifikan  $\leq 0,05$  atau nilai thitung  $\geq$  nilai ttabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Ttabel	Thitung	sig
<b>Kompetensi (X1)</b>	2,009	3,824	0,000
<b>Kompensasi (X2)</b>	2,009	7,942	0,000

Sumber: Data diolah (2024)

- Pengelolaan data pada program bantu SPSS versi 25.0 memperoleh nilai thitung (3.824)  $\geq$  ttabel (2.009),sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kompetensi (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan ( $H_0$  ditolak)
- Pengelolaan data pada program bantu SPSS versi 25.0 memperoleh nilai thitung (7.942)  $\geq$  ttabel (2.009),sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kompensasi (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan ( $H_0$  ditolak).

## Uji F

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Untuk  $F_{tabel} = k;n-k$ , dimana  $k$  adalah jumlah dari keseluruhan variabel bebas dan terikat sebesar yaitu sebanyak 2, dan  $n$  adalah jumlah sampel, dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 53 karyawan, sehingga  $F_{tabel} = 2;53 - 2 = 2;51 = 3,18$  Pada taraf signifikan 95% atau  $\alpha$  5%.

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

<b>F<sub>tabel</sub></b>	<b>F<sub>hitung</sub></b>	<b>Sig</b>
3,18	108,844	0

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $108,844 \geq 3,18$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti  $H_a$  diterima. Artinya variabel kompetensi dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### a. Pengaruh Kompetensi (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi menunjukkan hubungan secara parsial dari variabel kompetensi (X1) dengan kinerja karyawan dengan di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.824

$\geq t_{tabel} 2.009$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kompetensi (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan

oleh Beny Irawan (2016), Martinus (2016), Jayanti (2019), dan Maulana (2020) yang mana variabel Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

### b. Pengaruh Kompensasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian variabel kompetensi menunjukkan hubungan secara parsial dari variabel Kompensasi (X2) dengan kinerja karyawan dengan di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7.942 \geq t_{tabel} 2.009$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kompensasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini juga selaras dengan hasil penelitian terdahulu yaitu Asmayana(2018), Jayanti (2019), Maulana (2020), dan Castana (2021) yang mana hasil variabel Kompensasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**c. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya**

Berdasarkan hasil secara simultan (Uji F) dapat diketahui bahwa variabel yang terdiri Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Airport Security* pada PT. Angkasa Pura I (Y) dengan diperoleh Fhitung  $108.844 \geq$  nilai Ftabel 3,18 maka artinya berpengaruh signifikan antara variabel independen terhadap dependen secara simultan. Pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan sebesar 81,3% terhadap kinerja karyawan dengan tingkat hubungan sangat tinggi, kemudian sisanya sebesar 18,7% disebabkan oleh pengaruh dari variabel lain. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu Castana (2021) yang mana hasil variabel kompetensi (X1) dan kompensasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan

## **5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan yang telah didapatkan menggunakan SPSS versi 25.0 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis variabel Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Airport Security* PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya.
2. Hasil pengujian hipotesis variabel Kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Airport Security* PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya.
3. Hasil Pengujian hipotesis variabel Kompetensi dan Kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Airport Security* PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya.

### **Saran**

Dari hasil penelitian dapat dikemukakan saran dari penulis sebagai berikut:

#### **A. Teoritis:**

Hasil penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan keilmuan untuk mahasiswa terutama administrasi bisnis serta dapat digunakan referensi untuk penelitian yang berkenaan dengan variabel kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan namun penelitian ini kurang dari sempurna. Bagi peneliti selanjutnya dapat ditambahkan variabel agar hasilnya lebih baik.

#### **B. Praktis**

- 1) Bagi perusahaan penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan berkenaan dengan kompetensi dan kompensasi kinerja karyawan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Juanda Surabaya dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif, dengan fokus pada pengembangan kompetensi karyawan dan peningkatan sistem kompensasi. Dari kompetensi dan kompensasi

yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hubungan yang sedang maka diharapkan untuk pimpinan perusahaan dapat meningkatkan kompetensi kinerja karyawan terutama pada indikator kemampuan (*skill*) karyawan *Airport Security* dengan melihat evaluasi kinerja karyawan agar dapat mengetahui hasil kinerja karyawan tersebut dan melakukan pelatihan-pelatihan agar kemampuan karyawan meningkat. Selain itu juga memperhatikan kompensasi terutama pada bonus karyawan agar karyawan jauh lebih semangat dalam melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Akbar,Mada Faisal, et al. (2021). *Seminar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok : Insan Cendekia Mandiri.
- Asmayana. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar. In *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* Vol. 2 (2).
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta
- Castana dan Sri Widodo.(2021).Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura Ii (Persero) Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Jakarta. . *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol 11(1).
- Djafar,Sucipto, dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank BRI Syariah Kota Jambi. *INNOVATIO: Journal for Religious Innovations Studies* 16.2
- Edison, dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung: Alfabeta.
- Edy, Sutrisno.(2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam.Jakarta : Pranada Media Group.
- Fahrika, A.Ika, dan Juliansyah Roy. (2020). "Dampak pandemi covid 19 terhadap perkembangan makro ekonomi di indonesia dan respon kebijakan yang ditempuh." *Inovasi* 206-213
- Ghozali, Imam. (2009). “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”. Semarang : UNDIP. Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam.(2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani.(2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE Hasibuan, Malayu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P.(2015). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*,Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta:Bumi Aksara

- Irawan, Benny.(2016). Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Presol Indo Prima Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 1 (1).
- Jayanti, Dwi Ratna.(2019). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Maan Ghodaqo Shiddiq Lestari Jombang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara* Vol 2 (1).
- Kalistra.(2018). Pengaruh Kompetensi , Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero)Divisi Regional III. Publikasi Ilmiah. Palembang: Universitas Islam Negri Raden Fatah.
- Kasmir . (2016). Analisis Laporan Keuangan.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Larasati,Dewi Trisna.(2022). Permasalahan SDM di Indonesia Saat ini Menuju Kompetisi Global. Diakses pada 23 maret 2023 dari <https://kumparan.com/dewi-trisna-larasati/permasalahan-sdm-di-indonesia-saat-ini-menuju-kompetisi-global-1xxMzXMAET6/full>
- Lasut et al. (2017). Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia dan Masa Kerja (Studi Pada Dinas Pendidikan Sitaro)' *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi*, Vol. 5 No. 2
- Mangkunegara.(2011). Manajemen Sumber Daya Perusahaan: PT .Remaja Rosdakarya . Bandung. Mangkunegara.(2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : RemajaRosdakarya.
- Mangkuprawira,(2014), Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Penerbit Ghalia. Indonesia, Jakarta
- Martinus, Eri,(2016). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surabaya Pada PT. Devina. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 5(1)
- Maulana,Arman.(2020). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Primer Koperasi Kartika Artileri Berdaya Guna Sepanjang Masa Pusat Kesenjataan Artileri Medan Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol XI (2).
- Mundakir dan Zainuri (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol. 1 No. 1
- Musleh, M. (2023). Tata Kelola Wisata Pulau Gili Iyang : Perspektif Community Based Tourism. *Journal of Contemporary Public Administration*, 3(1), 42–50. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.1.6853.42-50>
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Musleh, M., Subianto, A., & Prasita, V. D. (2023). Stakeholder Interaction in the Development of Oxygen Ecotourism on Gili Iyang Island, Indonesia. *Journal of Government Civil Society*, 7(2), 297–323. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.8251>
- Musleh, M., Subianto, A., Tamrin, M. H., & Bustami, M. R. (2023). The Role of Institutional Design and Enabling Environmental : Collaborative Governance of a Pilgrimage Tourism , Indonesia. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 6(1), 75–90. <https://doi.org/10.22219/logos.v6i1.22218>
- Puspitawati, Herein. (2013) . Konsep, Teori Dan Analisis Gender. Bogor: Fakultas Ekologi Manusia Intitut Pertanian Bogor

Ratnasari, Sri langgeng. (2021) .Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara. Jurnal Trias Politika Vol 5 (2).

Sofyandi, H. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Wibowo.(2007). Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Wibowo.(2014). Manajemen Kinerja . Edisi Keempat. Jakarta:. PT.Raja Grafindo Persada

Wibowo.(2016). Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.