



Buku 3

**PENGARUH MEDIA VIDEO KLIP TERHADAP KEMAMPUAN MENULIS PUISI OLEH SISWA
KELAS VII SMP NEGERI 2 TANJUNG MORAWA TAHUN PEMBELAJARAN 2016/2017**

Rosidah Surbakti

**KEMAMPUAN SISWA MENULIS KALIMAT EFEKTIF (DENGAN) PENGUASAAN
STRUKTURAL KALIMAT**

Fourmey Rindu Marito

PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN

Tahoma Fetrianyy Siburian

**UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN HASIL BELAJAR VOCABULAIRE MELALUI
MODEL WORD SQUARE SISWA KELAS X MIPA-3 SMA NEGERI 11 MEDAN TAHUN**

PELAJARAN 2017/2018

Liwanna Br Sembiring

**THE STUDENTS' ABILITY IN USING PRESENT PERFECT TENSES AT TWELVE GRADE
STUDENTS OF SMAN 1 DELI TUAIN THE ACADEMIC YEAR 2019/2020**

Clara Puspita

**THE ABILITY OF KINDERGARTEN IN LISTENING THROUGH ENGLISH SONG AT PAUD
SAHABAT AGAVE INDONESIA TANJUNG SELAMAT**

Sempa br Perangin-angin

**TINJAUAN PENYIMPANAN BAHAN MAKANAN *PERISHABLE* DAPUR SOI23
DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGES* PADA *PACIFIC REGENCY*
HOTEL SUITES KUALA LUMPUR**

Raja Syahnan¹, Selvie Sianipar², Sinta Diana³

**STRATEGI PROMOSI MELALUI APLIKASI ONLINE UNTUK MENINGKATKAN MINAT
PENGUNJUNG DI PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN**

Evo M. T. Damanik

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG PADA PT BANK SUMUT KCP USU**

Hidayat Nasution

**PENGARUH MODAL KERJA DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS
PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA**

Immanuel Edy Suranta Sebayang

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN *NET PROMOTER SCORE* PADA
PT.BPD JAWA BARAT DAN BANTEN TBK. CABANG MEDAN**

Benget Tua Simarmata

**ANALISIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASSPT. TIGER DUA RIBU MEDAN)

Tetty Handayani Siregar

**ANALISIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI KECERDAASAN
EMOSIONAL DAN PELATIHAN PADA AUTO 2000 CABANG GATOT SUBROTO MEDAN**

T.M. Adriansyah



Jurnal Ilmiah Skylandsea

Penasehat : Pembina Yayasan Pengembangan Profesi Sumatera Utara

Penanggung Jawab : Ketua Yayasan Pengembangan Profesi Sumatera Utara

Pimpinan Redaksi : Mardaus Purba, ST, S.E., M.Si

Sekretaris Redaksi : Ananta Bangun, SS

Dewan Redaksi :

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Desinta Br Purba, ST, M. Kom | - Univ. Katolik St. Thomas Sumatera Utara |
| 2. Fauji Haris Simbolon, S.Kom, M.Kom | - AMIK Medan Business Polytechnic |
| 3. Model Barus, S.Pd, M.Pd | - Dinas Pendidikan Kabupaten Karo |
| 4. Rusli, S.Pd, M.Pd | - SMK Skylandsea Yappsu Deli Serdang |
| 5. Joel Panjaitan, ST, MT | - Akademi Teknik Deli Serdang |
| 6. Sofyan Ginting, SH, MH | - STT Poliprofesi Medan |
| 7. Lennaria Tarigan, SE, M.Si | - Politeknik Santo Thomas Medan |
| 8. Mardaus Purba, ST, SE, M.Si | - Politeknik Mandiri Bina Prestasi |
| 9. Benni Purba, SE, S.Kom, M.Si | - Universitas Quality Medan |

Alamat Redaksi:

Jurnal Ilmiah Skylandsea

Gedung Skylandsea Yappsu

Jl. Medan Km 24,5 Sp. Penara Perdamaian Tanjung Morawa

Kabupaten Deli Serdang

Telp (061)-8218589

Email : skylandseayappsu@yahoo.com

Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com>



DAFTAR ISI

**PENGARUH MEDIA VIDEO KLIP TERHADAP KEMAMPUAN MENULIS PUISI OLEH
SISWA KELAS VII SMP NEGERI 2 TANJUNG MORAWA
TAHUN PEMBELAJARAN 2016/2017**

Rosidah Surbakti

Halaman 199 s.d. 203 (Buku 3)

**KEMAMPUAN SISWA MENULIS KALIMAT EFEKTIF (DENGAN) PENGUASAAN
STRUKTURAL KALIMAT**

Fourmey Rindu Marito

Halaman 204 s.d. 208 (Buku 3)

PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN

Tahoma Fetrianyy Siburian

Halaman 209 s.d. 213 (Buku 3)

**UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN HASIL BELAJAR VOCABULAIRE
MELALUI MODEL WORD SQUARE SISWA KELAS X MIPA-3SMA NEGERI 11 MEDAN
TAHUN PELAJARAN 2017/2018**

Liwanna Br Sembiring

Halaman 214 s.d. 218 (Buku 3)

**THE STUDENTS' ABILITY IN USING PRESENT PERFECT TENSES AT TWELVE
GRADE STUDENTS OF SMAN 1 DELI TUAIN THE ACADEMIC YEAR 2019/2020**

Clara Puspita

Halaman 219 s.d. 227 (Buku 3)

**THE ABILITY OF KINDERGARTEN IN LISTENING THROUGH ENGLISH SONG AT
PAUD SAHABAT AGAVE INDONESIA TANJUNG SELAMAT**

Sempa br Perangin-angin

Halaman 228 s.d. 233 (Buku 3)

**TINJAUAN PENYIMPANAN BAHAN MAKANAN *PERISHABLE* DAPUR SOI23 DI
DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGES* PADA *PACIFIC REGENCY*
HOTEL SUITES KUALA LUMPUR**

Raja Syahnan¹, Selvie Sianipar², Sinta Diana³

Halaman 234 s.d. 237 (Buku 3)

**STRATEGI PROMOSI MELALUI APLIKASI ONLINE UNTUK MENINGKATKAN
MINAT PENGUNJUNG DI PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN**

Evo M. T. Damanik

Halaman 238 s.d. 242 (Buku 3)

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG PADA PT BANK SUMUT KCP USU**

Hidayat Nasution

Halaman 243 s.d. 247 (Buku 3)

**PENGARUH MODAL KERJA DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP
PROFITABILITAS PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR DI BURSA
EFEK INDONESIA**

Immanuel Edy Suranta Sebayang

Halaman 248 s.d. 256 (Buku 3)



**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN *NET PROMOTER SCORE*
PADA PT.BPD JAWA BARAT DAN BANTEN TBK. CABANG MEDAN**

Benget Tua Simarmata
Halaman 257 s.d. 264 (Buku 3)

**ANALISIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASSPT. TIGER DUA RIBU MEDAN)**

Tetty Handayani Siregar
Halaman 265 s.d. 272 (Buku 3)

**ANALISIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI KECERDAASAN
EMOSIONALDAN PELATIHAN PADA AUTO 2000
CABANG GATOT SUBROTO MEDAN**

T.M. Adriansyah
Halaman 273 s.d. 280 (Buku 3)



PETUNJUK PENULISAN NASKAH

Jurnal Ilmiah Skylandsea memuat artikel ilmiah berupa hasil pemikiran, penelitian, peninjauan/ulasan maupun studi literatur di bidang Ekonomi, Bisnis, Teknik, Bahasa, dan Pendidikan.

1. Panjang Artikel 10-15 halaman, diketik dan belum pernah diterbitkan sebelumnya
2. Ditulis dengan ms-word, spasi single, Times New roman, ukuran Font 12pt, margin atas 3 cm, kiri 4 cm, kanan 3 cm, bawah 3 cm, ukuran kertas A4.
3. Manuskrip dikirimkan dalam bentuk hardcopy/printout rangkap 2 (dua) disertai softcopy.
4. Format tulisan meliputi abstrak, jika artikel dalam bahasa Inggris, maka abstraksinya wajib dalam bahasa Indonesia dan jika artikel dalam bahasa Indonesia maka abstraksinya menggunakan Bahasa Indonesia beserta kata kuncinya (keyword), pendahuluan, isi/pembahasan, kesimpulan, saran dan daftar pustaka.
5. Redaktur Pelaksana berwenang menyunting naskah tanpa mengubah isi, dan berwenang memutuskan layak tidaknya diterbitkan.
6. Jurnal Ilmiah Skylandsea terbit dua kali dalam setahun pada bulan Februari dan Agustus.

Alamat Redaksi

Jurnal Ilmiah Skylandsea: Gedung Skylandsea Yappsu
Jl. Medan Km 24,5 Sp. Penara Perdamaian
Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang
Telp (061) - 8218589
Email : skylandseayappsu@yahoo.com
Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com>

PENGARUH MEDIA VIDEO KLIP TERHADAP KEMAMPUAN MENULIS PUISI OLEH SISWA KELAS VII SMP NEGERI 2 TANJUNG MORAWA TAHUN PEMBELAJARAN 2016/2017

Rosidah Surbakti

Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia STKIP Riama Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan media video klip terhadap kemampuan menulis puisi oleh siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari enam kelas dengan jumlah 121 siswa. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 siswa yang diambil dengan teknik random. Instrumen yang digunakan untuk menjangkau data adalah test berbentuk essay. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksperimen, tepatnya quasi eksperimen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji "t". Dari pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata pre-test 71,93, standar deviasi 8,05 digolongkan pada kategori yang baik 13,33%, baik 50% dan kategori cukup 36,66%. Nilai rata-rata post-test 78,56, standard deviasi 9,20 dan dikategorikan pada kategori yang baik 36,66 dan kategori baik 50% dan cukup 13,33%. Berdasarkan uji normalitas, hasil pre-test dan post-test dinyatakan berdistribusi normal. Kemudian berdasarkan uji homogenitas dinyatakan bahwa sampel berasal dari populasi yang homogeny. Setelah uji normalitas dan uji homogenitas dilakukan, maka diketahui t_0 sebesar 2,93. Selanjutnya t_0 tersebut dikonsultasikan dengan tabel t pada taraf signifikansi 5% dengan $df = N-1$ yakni $30-1 = 29$. Dari df 29 diperoleh taraf signifikansi 5% = 2,03. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, yakni $2,93 > 2,03$ dengan demikian hipotesis alternative (H_a) diterima.

Kata kunci: *media video klip, menulis puisi*

PENDAHULUAN

Keterampilan menulis merupakan salah satu keterampilan berbahasa. Menulis menjadi salah satu aspek penting dalam proses berkomunikasi karena dengan menulis seseorang dapat menyampaikan ide-ide atau perasaan yang dapat dituangkan ke dalam tulisan. Melalui menulis, seseorang dapat mengekspresikan berbagai macam ekspresi yang dirasakan, seperti perasaan yang senang, sedih, kecewa, putus asa atau yang lainnya. Menulis merupakan suatu representasi bagian dari kesatuan-kesatuan ekspresi bahasa (Tarigan, 2008:21).

Sebagai suatu keterampilan, seseorang yang biasa menuliskan sebuah ide, gagasan, pendapat atau perasaan, maka dia tidak harus mengalami kesulitan. Berbeda halnya jika seseorang jarang membuat sebuah karya tulis, tentunya orang tersebut akan mengalami kesulitan ketika diminta menuliskan sesuatu melalui proses belajar dan berlatih. Semakin intensif menulis, tentu semakin cepat terampil dalam menulis dan mengemukakan pikiran serta gagasannya. Salah satu keterampilan menulis yang harus dikuasai peserta didik adalah kemampuan menulis puisi.

Menulis puisi adalah kegiatan menulis yang bersumber dari pengalaman maupun imajinasi yang penuh makna dan bernilai seni. Puisi itu karya estetis yang bermakna yang mempunyai arti, bukan hanya sesuatu yang kosong tanpa makna. Puisi mengekspresikan pemikiran yang membangkitkan perasaan, yang merangsang imajinasi panca indra dalam susunan yang berirama. Selain itu, puisi merupakan rekaman dan interpretasi pengalaman manusia yang penting, diubah dalam wujud yang paling berkesan (Pradopo, 2010:3). Alfiah dan Santoso (2009:4) menyatakan bahwa dalam pembelajaran menulis puisi masih ada berbagai kelemahan. Kelemahan tersebut berakibat antara lain: peserta didik mengalami kesulitan dalam membuat puisi (baik puisi lama maupun puisi baru), nilai pelajaran yang berkaitan dengan puisi tidak memuaskan, kurangnya ketertarikan peserta didik dalam pelajaran bahasa Indonesia khususnya menulis puisi. Mengacu pada pendapat tersebut dapat diketahui adanya kelemahan dalam pembelajaran sastra di sekolah. Kegiatan menulis juga sangat menentukan keberhasilan dalam belajar. Semakin baik keterampilan menulis peserta

didik, pemahaman peserta didik terhadap pembelajaran juga semakin baik.

Keterampilan menulis sangat penting untuk diperhatikan agar peserta didik mampu mengungkapkan dan memahami dengan baik. Melalui tulisan seseorang mampu menyampaikan idea tau pendapat tentang suatu peristiwa atau masalah. Menulis berarti mengekspresikan perasaan, pikiran dan keinginan dalam bentuk tulisan. Menulis juga mengurangi beban yang ada dalam diri sehingga tulisan menjadi sarana mengungkapkan perasaan. Pada kegiatan menulis perlu memilih bahasa yang bisa mewakili perasaan, pikiran dan keinginan. Hal itulah yang menyebabkan keterampilan menulis terdapat dalam standar kompetensi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Salah satu keterampilan menulis yang terdapat dalam standar kompetensi KTSP pada kelas VII, yakni mengungkapkan pikiran dan perasaan dalam puisi bebas. Kompetensi dasar menulis puisi bebas dengan menggunakan pilihan kata yang sesuai. Peserta didik diharapkan mampu mengungkapkan pikiran, gagasan, dan perasaan dalam bentuk karya sastra yaitu dala menulis puisi bebas.

Puisi bebas merupakan puisi yang tidak oleh beberapa aturan khusus, yaitu jumlah baris tiap bait, jumlah suku kata tiap baris, sajak, irama, ritma, dan pilihan kata. Dalam menulis puisi bebas yang penting perasaan penulis dapat terekspresi dalam bentuk kata-kata yang tepat sehingga menghasilkan makna yang tajam dan mendalam.

Materi dalam pengajaran bahasa Indonesia yang dirasa sulit oleh para peserta didik justru menulis, terutama menulis puisi bebas. Sampai saat ini pengajaran menulis puisi belum mendapatkan perhatian secara optimal. Berbagai permasalahan yang dihadapi dalam menulis puisi yaitu, Pertama, peserta didik masih belum maksimal dalam memahami materi yang diberikan oleh guru karena terkesan materi yang diberikan terlalu teoretis, hanya membahas mengenai teori-teori namun kurang dalam praktik menulis sehingga mengakibatkan kejenuhan. Kedua, peserta didik tidak bebas menulis puisi karena kurangnya inspirasi yang diberikan guru. Ketiga, kurangnya pemanfaatan media pembelajaran yang sebenarnya bisa membangkitkan semangat belajar peserta didik. Keempat, metode yang digunakan kurang sesuai dengan perkembangan peserta didik. Banyak peserta didik yang mengalami kesulitan dalam

penugasan keterampilan menulis, khususnya dalam menulis puisi.

Usaha untuk meningkatkan keterampilan menulis puisi diperlukan model dan media pembelajaran yang tepat. Model pembelajaran merupakan hal yang harus diperhatikan oleh guru agar proses pembelajaran tidak monoton dan hasil belajar peserta didik dalam menulis puisi dapat ditingkatkan. Dalam praktik menulis puisi, guru hanya memberikan contoh-contoh puisi dalam pembelajaran. Oleh sebab itu peserta didik kesulitan dalam menentukan tema dan merangkai kata-kata menjadi puisi yang indah sehingga peserta didik merasa kurang tertarik dengan pembelajaran yang mereka terima. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan perlunya model dan media pembelajaran yang lebih menunjang dalam meningkatkan keterampilan menulis puisi. Pembelajaran juga tidak sepenuhnya terpusat pada guru sehingga memberikan kesempatan pada peserta didik untuk aktif dan kreatif. Bertolak dari permasalahan tersebut, penelitian ini membahas tentang pengaruh video klip terhadap kemampuan menulis puisi oleh siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 2 Tanjungmorawa dan dilaksanakan pada semester ganjil tahun pembelajaran 2016/2017. Ada sampel yang digunakan sebanyak 30 orang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksperimen dengan model one grup pre-tes design. Metode ini digunakan karena peneliti ingin mengetahui pengaruh video klip terhadap kemampuan menulis puisi siswa SMP Negeri 2 Tanjung Morawa Tahun Pembelajaran 2016/2017. Desain penelitian ini adalah one grup pre-test dan post-test design. Desain model ini memberi perlakuan yang sama pada setiap subjek sampel tanpa memperhitungkan dasar kemampuan yang dimiliki oleh siswa. Instrument penelitian yang digunakan berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Menulis Puisi Sebelum Menggunakan Media Video Klip Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017

Setelah melakukan prosedur penelitian seperti analisis data dan melakukan pengujian hipotesis pada siswa kelas VII SMP Negeri 2

Tanjungmorawa ternyata kemampuan menulis puisi siswa masih dalam kategori cukup ditunjukkan dari nilai rata-rata siswa masih 71,93. Dari beberapa indikator penilaian yaitu langkah-langkah menulis puisi maka didapat hasil sebagai berikut:

Menentukan Tema

Dari hasil penelitian pada indikator kesesuaian tema yang sesuai dengan situasi dalam menulis puisi yang berkenaan surat untuk ibu yaitu sebanyak 28 orang atau 93,33%. Selanjutnya siswa yang menulis puisi dengan tema kurang sesuai, dan kurang sesuai dengan tema surat untuk ibu yakni 1 orang 3,33% sedangkan siswa yang menulis puisi tidak sesuai dengan surat untuk ibu yaitu 1 orang atau 3,33%. Ini menunjukkan bahwa semua siswa kurang mampu menentukan tema sebelum menggunakan media video klip yang ditayangkan.

Membuat Judul yang Sesuai

Dari hasil penelitian indikator kesesuaian pemilihan judul yang tepat dalam menulis puisi berkenaan dengan surat untuk ibu sebanyak 26 orang atau 86,66% dan kurang tepat 3 orang atau 10% dan yang tidak membuat judul 1 orang atau 3,33%. Hal ini terbukti dari hasil menulis puisi siswa yang membuat judul yang sesuai dengan surat untuk ibu dengan tema yang ditentukan kurang mampu tanpa bantuan media pengajaran berupa media video klip.

Pemilihan Kata

Dari hasil penelitian indikator pemilihan kata dalam menulis puisi yaitu 6 orang atau 20% yang pemilihan katanya kurang sesuai dengan tema yang berkenaan dengan surat untuk ibu, sebanyak 17 orang atau 56,66% dan yang tidak tepat menggunakan diksi dalam puisinya sebanyak 9 orang atau 30%. Kurangnya pengalaman dan pengetahuan serta perolehan media yang tepat menjadi faktor kurangnya penguasaan kata yang disusun oleh siswa ke dalam puisi.

Penggunaan Majas

Dari hasil penelitian indikator kesesuaian majas dalam menulis puisi yaitu 3 orang atau 10% yang menulis majas, dan 27 orang atau 90% yang tidak memiliki majas dalam puisinya. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan siswa mengenai gaya bahasa dan kurangnya media pengajaran yang digunakan.

Verifikasi

Dari hasil penelitian indikator kesesuaian rima dalam menulis puisi yaitu memiliki rima/ritme yang tepat dan memperkuat

makna dari puisi 12 orang atau 40% dan rima/ritme dalam puisi kurang tepat dalam memperkuat makna sebanyak 18 orang atau 60% dan puisi yang ditulis penyair tidak memunculkan ritme tidak ada atau 0%. Ini menunjukkan bahwa siswa sudah mampu memunculkan rima/ritme tanpa menggunakan media.

Tipografi

Dari hasil penelitian yang dilakukan terlihat data bahwa kemampuan siswa dalam menulis puisi sebelum menggunakan media videoklip masih sangat kurang terbukti dari indikator ketetapan diksi, pengimajian, kata konkret, majas, rima dan tipografi yang dipilih siswa dalam penulisan puisi masih kurang tepat. Sebelum menggunakan media video ini, nilai terbanyak ada pada rentang nilai 66-75 dengan kategori cukup yakni sebanyak 14 orang atau 46,66%. Dalam proses pembelajaran siswa kurang memahami pesan yang disampaikan guru karena tidak adanya media sebagai penyalur pesan yang dapat merangsang minat, perhatian, dan perasaan siswa kegiatan belajar.

Kemampuan Menulis Puisi Sesudah Menggunakan Media Video Klip Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017

Terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan nilai siswa menulis puisi mengalami peningkatan. Nilai rata-rata kemampuan menulis puisi dengan menggunakan media videoklip lebih tinggi dari pada sebelum menggunakan video, yaitu 78,56 atau dalam kategori baik. Peningkatan nilai juga terlihat dari rentang nilai kemampuan siswa menulis puisi pada rentang 85-100 dengan kategori sangat baik yaitu sebanyak 11 orang atau 36,66%.

Menentukan Tema

Hasil yang diperoleh sebanyak 29 orang atau 96,66% siswa dapat menentukan tema yang sesuai dengan topik pembicaraan. Sebanyak 1 orang atau 3,33% siswa yang kurang sesuai menulis puisi dengan tema, sedangkan siswa yang tidak tepat tema sesuai dengan surat untuk ibu tidak ada.

Membuat Judul yang Sesuai

Hasil penelitian indikator kesesuaian pemilihan judul yang tepat dalam menulis puisi berkenaan dengan surat untuk ibu mencapai 100%.

Pemilihan Kata

Hasil penelitian indikator pemilihan kata yaitu sebanyak 20 orang atau 66,55% dan siswa

yang kurang mampu memilih kata yang sesuai dengan tema sebanyak 6 orang atau 20% dan siswa yang kurang tepat pemilihan kata sebanyak 4 orang atau 13,33%. Dari hasil penelitian ini didapat hasil yang baik.

Menggunakan Majas

Hasil penelitian indikator kesesuaian majas dalam menulis puisi siswa yang tepat sebanyak 17 orang atau 56,66% dan siswa yang menulis salah satu dari majas dan sesuai dengan topik pembicaraan sebanyak 10 orang atau 33,33% sedangkan siswa yang menulis puisi dengan majas yang tak sesuai dengan topic sebanyak 3 orang atau 10%.

Verifikasi

Hasil penelitian indikator kesesuaian rima dalam menulis puisi yaitu puisi memiliki rima/ritme yang tepat dan memperkuat makna dari puisi 21 orang atau 70% dan rima/ ritme dalam puisi kurang tepat dalam memperkuat makna sebanyak 9 orang atau 30% dan puisi yang ditulis penyair tidak memunculkan ritme tidak ada atau 0%.

Tipografi

Hasil penelitian indikator kesesuaian tipografi dalam menulis puisi diluar konvensional (tidak mengikuti aturan) sebanyak 28 orang atau 93,33% dan puisi berbentuk apa adanya tanpa gambar dan bentuk tertentu sebanyak 2 orang atau 6,66%.

Pengaruh Media Video klip terhadap Kemampuan Menulis Puisi pada Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017

Berdasarkan perolehan data pre-test dan post-test terjadi peningkatan dan penurunan kualitas siswa. Dari indikator kemampuan menulis puisi siswa, terlihat bahwa perolehan nilai sesudah menggunakan video klip lebih unggul dari pada perolehan nilai yang tidak memakai media. Hal ini ditunjukkan dari setiap indikator penilaian terjadi peningkatan setelah menggunakan media videoklip. Media pembelajaran video klip sangat efektif untuk menarik minat siswa dan membantu siswa mendapat informasi dalam proses pembelajaran. Pada kegiatan menulis puisi siswa membutuhkan alat bantu media sebagai sarana perolehan ide dan informasi sehingga siswa mudah menuliskan gagasannya ke dalam bentuk tulisan puisi.

Dari berbagai kegiatan pengujian data pre-test dan post-test yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa hipotesis H_a diterima. Dari hasil uji

normalitas, data pre-tes diketahui L_{hitung} sebesar 0,1483 dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan $N=30$ serta nilai kritis melalui uji liliefors diperoleh L_{tabel} sebesar 0,161. Dengan demikian $L_{hitung} < L_{tabel}$ yaitu $0,1483 < 0,161$ dan hal ini membuktikan bahwa data pre-test berdistribusi normal. Sedangkan data post-test diketahui L_{hitung} sebesar 0,1558 dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan $N = 30$ serta nilai kritis melalui uji liliefors diperoleh L_{tabel} sebesar 0,161. Dengan demikian $L_{hitung} < L_{tabel}$ yaitu $0,1558 < 0,161$ dan hal ini membuktikan bahwa data post-test berdistribusi normal.

Dari hasil uji homogenitas diperoleh $F_{hitung} = 1,30$ dk pembilang dan penyebut 30 dari tabel distribusi untuk $\alpha = 0,05$ diperoleh F_{tabel} untuk dk pembilang dan penyebut 30 yaitu $F_{tabel} = 1,79$. Jadi $F_{hitung} < F_{tabel}$ yakni $1,30 < 1,79$. Hal ini membuktikan bahwa sampel berasal dari kelompok yang homogen.

Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa media video klip berpengaruh positif dalam meningkatkan kemampuan menulis puisi oleh siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017. Dikonsultasikan t_0 dengan tabel t taraf signifikan 5% dengan $df = n-1 = 30-1 = 29$ diperoleh taraf signifikan 5% = 2,03. Karena t_0 diperoleh lebih besar dari t_{tabel} yaitu $7,73 > 2,03$, maka hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kemampuan menulis puisi siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017 sebelum menggunakan media video klip berada pada kategori cukup. Hal ini terlihat pada nilai rata-rata 71,93 dengan standar deviasi 8,05 dengan perolehan nilai tertinggi 86 dan terendah 60.
2. Kemampuan menulis puisi siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017 sesudah menggunakan media video klip berada pada kategori baik. Hal ini terlihat pada nilai rata-rata 78,56 dengan standar deviasi 9,20 dengan perolehan nilai tertinggi 93 dan nilai terendah 60.
3. Kemampuan menulis puisi siswa kelas VII SMP Negeri 2 Tanjungmorawa T.P. 2016/2017 memiliki pengaruh yang signifikan. Ini terbukti dari pengujian hipotesis, karena t_0 diperoleh lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,93 > 2,03$, maka hipotesis

nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhadiah. 1994. *Pembinaan Kemampuan Menulis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Anderson, Ronal H. 1987. *Pemilihan dan Pengembangan Media untuk Pembelajaran*. Jakarta: PAUD-UT
- Arief S. Sadiman, dkk. 2009. *Media Pendidikan, Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Jakarta: Rajawali Press
- Arikunto S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arsyad Azhar. 2011. *Media Pembelajaran cetakan ke-15*. Jakarta: Rajawali Pers
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Hamalik, Oemar. 1996. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kosasih E, dan Hermawan. 2012. *Bahasa Indonesia Berbasis Kepenulisan Karya Ilmiah dan Jurnal*. Bandung: Thursina.
- Latuheru, JD. 1998. *Media Pembelajaran dalam Proses Belajar Masa Kini*. Jakarta: Depdikbud Mason R
- Prastowo Andi. 2012. *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press
- Situmorang BP. 1983. *Puisi dan Metodologi Pengajarannya*. NTT: Nusa Indah
- Syamsuddin AR. 1994. *Dari Ide Bacaan Menuju Menulis Efektif*. Bandung: Bumi Siliwangi
- Semi MA. 2007. *Dasar-Dasar Keterampilan Menulis*. Bandung: Angkasa
- Tarigan, Henry Guntur. 2005. *Menulis Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa
- Waluyo, Herman J. 1987. *Teori dan Aplikasi Puisi*. Jakarta: Erlangga

KEMAMPUAN SISWA MENULIS KALIMAT EFEKTIF (DENGAN) PENGUASAAN STRUKTURAL KALIMAT

Fourmey Rindu Marito
Email: formaypakpahan@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the relationship between structural mastery of sentences to the ability to write effective sentences of class XI IPA Parulian 1 Private High School Medan academic year 2011/2012. The population of this study was all students of class XI IPA Parulian 1 Private High School Medan with a total of 60 students and a sample of 60 people. The method used in this study is by using a descriptive study method correlation study. The instrument used by researchers is objective tests or multiple choices and tests for writing effective sentences in the form of assignments. The average value of structural mastery of sentences is 74.91 and rounded up to 75 and SD structural mastery of sentences while the average value of the ability to write effective sentences is 76.16. Thus it can be said that the average value of the ability to write effective sentences is greater than the mastery of structural sentences. To find out the relationship between structural mastery of sentences to writing effective sentences, the Product Moment formula is used.

Keywords: Mastery, Structural Sentence, Writing Effective Sentences.

PENDAHULUAN

Belajar adalah sesuatu proses yang komplek yang terjadi pada diri setiap orang sepanjang hidupnya. Proses belajar itu terjadi karena adanya interaksi seseorang dengan lingkungannya, oleh karena itu belajar dapat terjadi kapan saja dan dimana saja. Salah satu pertanda bahwa seseorang itu telah belajar adalah adanya perubahan tingkah laku pada diri orang itu yang mungkin disebabkan oleh terjadi perubahan pada tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikapnya. Pendidikan dan pengajaran bahasa Indonesia adalah membina keterampilan siswa berbahasa Indonesia dengan baik dan benar dalam upaya meningkatkan mutu manusia, Indonesia sebagai bekal menghadapi kehidupan masa kini dan mendatang. Tujuan pendidikan bahasa Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tujuan pendidikan nasional. Apabila kita melihat dari segi pengajaran dan minat siswa dalam pelajaran bahasa Indonesia begitu minim. Hal ini dikarenakan minat serta bakat siswa dalam bahasa Indonesia sangat berkurang dari pada pelajaran lainnya padahal bahasa Indonesia sudah diajarkan atau dipakai sejak kecil. Selain itu, siswa juga beranggapan pelajaran bahasa Indonesia merupakan pelajaran yang tidak perlu lagi didalami sebab menguasai bahasa Indonesia sudah lebih dari cukup. Pembinaan dan pengembangan bahasa Indonesia dilakukan melalui usaha-usaha pembakuan agar tercapai

pemakaian bahasa yang cermat, tepat dan efisien dalam berkomunikasi. Sehubungan dengan itu, perlu diciptakan kaidah atau aturan dalam bidang ejaan, kosakata atau istilah dan tata bahasa. Dalam usaha pembinaan bahasa Indonesia perlu didahulukan bahasa Indonesia ragam tulis karena lebih tetap dan batas cakupannya lebih luas. Salah satu dari aspek yang dipelajari dalam bahasa Indonesia adalah kalimat yang baik dan benar dapat juga dilihat dari segi structural kalimatnya dan keefektifan kalimatnya.

Kalimat salah satu kajian bidang sintaksis. Di samping itu, sintaksis juga mengkaji masalah frase dan klausa. Kedua hal terakhir ini tidak bisa dipisahkan pembicaraan dari kalimat. Perlu diketahui bahwa kalimat dapat dilihat dari beberapa segi. Dilihat dari fungsinya, kalimat adalah alat komunikasi. Jika dilihat dari segi bentuk dan proses terjadinya, kalimat membentuk suatu struktur ataupun pola yang terdiri dari unsur yang teratur. Unsur pertama keefektifan kalimat ialah keteraturan struktur atau polanya. Struktur dasar sebuah kalimat terdiri atas dua bagian. Bagian pertama merupakan sesuatu yang dibicarakan di dalam kalimat itu. Bagian kedua merupakan unsur yang fungsinya menjelaskan apa atau bagaimana unsur yang dibicarakan tadi. Dalam tata bahasa, kedua unsur itu dikenal sebagai subjek (S) dan predikat (P). Kalimat yang benar haruslah memenuhi persyaratan gramatikal. Artinya kalimat itu harus disusun berdasarkan kaidah-

kaidah yang berlaku, seperti unsur-unsur penting yang harus dimiliki setiap kalimat yaitu subjek dan predikat, memperhatikan ejaan yang disempurnakan serta cara memilih kata atau diksi yang tepat dalam kalimat. Kalimat yang memenuhi kaidah-kaidah tersebut jelas akan mudah dipahami oleh pembaca atau pendengar, kalimat yang demikian disebut kalimat efektif. Sebuah kalimat dikatakan efektif apabila mencapai sasarannya dengan baik sebagai alat komunikasi. Jika dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis siswa masih banyak belum mampu menguasai struktural kalimat bahasa Indonesia dan menuliskan kalimat efektif.

PENGERTIAN KALIMAT

Bloomfiel (1933:170), mengemukakan kalimat adalah suatu bentuk linguistik yang termasuk ke dalam suatu bentuk yang lebih besar karena merupakan suatu konstruksi gramatikal. Hockett (1958:199) berpendapat, kalimat adalah suatu konstitut atau bentuk yang bukan konstituen, suatu bentuk gramatikal yang tidak termasuk kedalam konstruksi gramatikal lain. Dalam berkomunikasi, kalimat merupakan sarana untuk menyampaikan pikiran atau gagasan kepada orang lain agar dapat dipahami dengan mudah dan jelas. Adapun kalimat yang baik adalah kalimat yang dapat mengekspresikan atau mengungkapkan gagasan secara baik. Artinya, singkat, cermat, tepat, jelas maknanya dan santun atau sesuai dengan situasi dan kondisi.

Kalimat yang benar dapat juga diartikan sebagai kalimat yang mempunyai struktural yang benar. Struktural yang benar berarti:

- a. Sebuah kalimat harus mempunyai subjek dan predikat
- b. Harus lengkap
- c. Tidak berupa anak kalimat atau penggabungan anak kalimat
- d. Urutan kata harus tepat
- e. Hubungan antar kalimat juga harus tepat

Ciri-ciri Kalimat

Dari beberapa pengertian tentang kalimat diatas, maka Widjono (2007:147) mengemukakan ciri-ciri dari kalimat sebagai berikut:

1. Dalam bahasa lisan diawali dengan kesenyapan dan diakhiri dengan kesenyapan. Dalam bahasa tulis diawali dengan huruf kapital dan diakhiri dengan titik, tanda tanya ataupun tanda seru

2. Kalimat aktif sekurang-kurangnya terdiri atas subjek dan predikat
3. Predikat transitif disertai objek, predikat intransitif dapat disertai pelengkap
4. Mengandung pikiran yang utuh
5. Menggunakan urutan yang logis
6. Mengandung satuan makna
7. Dalam paragraf yang terdiri dua kalimat atau lebih, kalimat-kalimat disusun dalam satuan makna pikiran yang saling berhubungan, berhubungan dijalin dengan konjungsi, Promina atau kata ganti, repetisi atau struktur sejajar.

Unsur-unsur Pembentuk Kalimat

a. Kata

Kata merupakan unsur yang paling penting di dalam bahasa Indonesia. Tanpa kata mungkin tidak ada bahasa sebab kata itulah yang merupakan perwujudan bahasa.

Contoh:

1. Pergi → dibentuk oleh satuan kata
2. Ayah + pergi → dibentuk oleh dua satuan kata

b. Frase

Frase adalah kelompok kata yang tidak melebihi batas fungsi. Pengertian ini digunakan untuk membedakan frase dengan kalimat.

Contoh:

1. Kepergian ayah
2. Langit biru
3. Kedatangan yang terlambat

c. Klausa

Klausa merupakan kelompok kata yang berpotensi menjadi kalimat. Akan tetapi, sebuah klausa merupakan kelompok kata yang terdiri atas subjek, objek, pelengkap ataupun keterangan

STRUKTURAL KALIMAT

Kalimat yang benar memiliki arti sebagai kalimat yang dapat mengekspresikan gagasan secara benar, dapat diartikan secara jelas dan tidak menimbulkan keraguan bagi pembaca dan pendengarnya. Sry Ningsih dkk, (2007:86) mengemukakan, kalimat yang benar dapat juga diartikan sebagai kalimat yang mempunyai struktur yang benar. Struktur yang benar berarti meliputi : (a) sebuah kalimat minimal harus mempunyai subjek dan predikat, (b) harus lengkap, (c) tidak berupa anak kalimat atau penggabungan anak kalimat, (d) urutan kata harus tepat, (e) hubungan antar kalimat juga harus tepat.

Dilihat dari sudut struktur, kalimat berdiri dari unsur yakni berupa kata. Unsur itulah yang bersama-sama dan menurut sistem tertentu membangun struktur itu. Unsur-unsur kalimat terbagi atas:

1. Subjek

Subjek menentukan kejelasan makna kalimat. Penempatan subjek yang tidak tepat dapat mengaburkan makna kalimat. Keberadaan subjek dalam kalimat berfungsi: (a) membentuk kalimat dasar, kalimat luas, kalimat tunggal, kalimat majemuk, (b) memperjelas makna, (c) menjadi pokok pikiran, (d) menegaskan atau memfokuskan makna, (e) memperjelas pikiran ungkapan, (f) membentuk kesatuan pikiran. Sebagian besar subjek terletak di depan predikat. Ciri-ciri subjek:

- Jawaban apa atau siapa
- Didahului kata bahwa
- Berupa kata atau frase benda (nomina)
- Disertai kata ini atau itu
- Kata sifat didahului kata si atau sang
- Tidak didahului preposisi: di, dalam, pada, kepada, bagi, untuk, dari, menurut, berdasarkan dan lain-lain
- Tidak dapat diingkarkan dengan kata tidak, tetapi dapat dengan kata bukan.

2. Predikat

predikat adalah bagian kalimat yang melengkapi atau memberi komentar tentang subjek. Keberadaan predikat kalimat berfungsi: (a) membentuk kalimat dasar, kalimat tunggal, kalimat luas dan kalimat majemuk, (b) menjadi unsur penjelas yaitu memperjelas pikiran atau gagasan yang diungkapkan dan menentukan kejelasan makna kalimat, (c) menegaskan makna, (d) membentuk kesatuan pikiran, (e) sebagai sebutan.

Ciri-ciri predikat:

- Jawaban mengapa, bagaimana
- Dapat diingkarkan dengan tidak atau bukan
- Dapat didahului keterangan aspek: akan, sudah, sedang, selalu, hampir
- Dapat didahului keterangan modalitas: sebaiknya, seharusnya, mesti, selayaknya dan lain-lain
- Tidak didahului kata yang, jika didahului yang predikat berubah fungsi menjadi perluasan subjek
- Didahului kata: adalah, ialah, yaitu, yakni
- Predikat dapat berupa kata benda, kata kerja, kata sifat dan bilangan

3. Objek

Objek adalah bagian kalimat yang merupakan pelengkap dari predikat. Dalam kalimat, objek

berfungsi: (a) membentuk kalimat dasar pada kalimat berpredikat transitif, (b) memperjelas makna kalimat, (c) membentuk kesatuan atau kelengkapan pikiran.

Ciri-ciri objek:

- Berupa kata benda
- Tidak didahului kata depan
- Mengikuti secara langsung di belakang predikat transitif
- Jawaban apa atau siapa yang terletak di belakang predikat transitif
- Dapat menduduki fungsi subjek apa bila kalimat dipasifkan

4. Pelengkap

Pelengkap adalah unsur kalimat yang berfungsi melengkapi informasi, mengkhususkan objek dan melengkapi struktural kalimat.

Ciri-ciri pelengkap:

- Bukan unsur utama, tetapi tanpa pelengkap kalimat itu tidak jelas dan tidak lengkap informasinya
- Terletak di belakang predikat yang bukan kata kerja transitif.

5. Keterangan

keterangan adalah memberikan penjelasan dari sebuah informasi ataupun pesan-pesan kalimat menerangkan seluruh fungsi yang ada dalam suatu kalimat itu.

Ciri-ciri keterangan menurut Widjono Hs:

- Bukan unsur utama kalimat, tetapi kalimat tanpa keterangan pesan menjadi tidak jelas, dan tidak lengkap. Misalnya: surat undangan, tanpa keterangan tidak komunikatif
- Tempat tidak terikat posisi pada awal, tengah dan akhir kalimat
- Dapat berupa keterangan waktu, tujuan, tempat, sebab, akibat, syarat, cara, posesif (posesif ditandai kata *meskipun*, *walaupun* atau *biarpun*)
- Dapat berupa keterangan tambahan dapat berupa aposisi

Selain ciri-ciri dari keterangan seperti yang sudah dipaparkan diatas keterangan juga memiliki jenis-jenisnya. Jenis-jenis keterangan tersebut yaitu:

- Keterangan waktu
- Keterangan tempat
- Keterangan tujuan
- Keterangan cara
- Keterangan penyerta
- Keterangan alat
- Keterangan similitif
- Keterangan penyebab
- Keterangan kesalingan

PENGERTIAN KALIMAT EFEKTIF

Suatu tulisan yang baik dan menarik tidak hanya disebabkan oleh masalah atau prolema yang disajikan, akan tetapi disebabkan oleh kemampuan seorang penulis untuk menyajikan atau menyusun suatu masalah yang akan disampaikan kepada pembaca melalui tulisan. Dengan kalimat efektif penulis akan mengungkapkan gagasannya dengan jelas dan pembaca akan memahami gagasan penulis dengan jelas pula. Widjono Hs (2007:160) mengatakan, kalimat efektif adalah kalimat yang singkat, padat, jelas, lengkap dan dapat menyampaikan informasi secara tepat. Kalimat dikatakan singkat karena hanya menggunakan unsur yang diperlukan saja. Setiap unsur kalimat benar-benar berfungsi, sedangkan sifat padat mengandung makna syarat dengan informasi yang terkandung di dalamnya, dengan sifat ini tidak terjadi pengulangan-pengulangan pengungkapan. Sifat jelas ditandai dengan kejelasan struktur kalimat dan makna yang terkandung di dalamnya. Dan sifat lengkap mengandung makna kelengkapan struktur secara gramatikal dan kelengkapan konsep atau gagasan yang terkandung di dalam kalimat tersebut.

Ciri-ciri kalimat Efektif

Adapun yang menjadi ciri-ciri kalimat efektif menurut Soedjito (1978:1) adalah:

1. Dilihat dari segi gramatikal
Kalimat efektif harus mengikuti kaidah-kaidah tata bahasa
2. Pilihan kata
Untuk menyusun kalimat efektif harus dipilih kata-kata yang tepat, saksama (sesuai) dan lazim.
3. Penalaran
Menguasai kaidah-kaidah bahasa dan diksi yang tepat belum menentukan bahwa kalimat itu sudah efektif. Keefektifan kalimat didukung pula oleh jalan pikiran yang logis. Kalimat yang logis adalah kalimat yang masuk akal dapat dipahami dengan mudah, cepat dan tepat serta tidak menimbulkan salah paham.
4. Keserasian
Efektif tidaknya suatu bahasa ditentukan juga oleh factor keserasian ataupun kesesuaian, yaitu serasi dengan pembicara atau penulis dan cocok dengan pendengar/pembaca serta serasi dengan situasi dan kondisi bahasa itu dipergunakan. dalam hubungan dengan keserasian haruslah diperhatikan pemilihan ragam bahasa.

Berdasarkan pendapat Soedjito di atas mengenai ciri-ciri kalimat efektif, maka penulis menyimpulkan bahwa ciri-ciri kalimat efektif adalah adanya struktural kalimat yaitu S-P-O-K, pilihan kata yang baik, dan harus sesuai dengan kaidah-kaidah bahasa Indonesia.

HUBUNGAN STRUKTURAL KALIMAT TERHADAP KEMAMPUAN MENULIS KALIMAT EFEKTIF

Dalam wujud lisan, kalimat diucapkan dengan suara naik turun dan keras lembut, disela jeda, dan diakhiri dengan intonasi akhir yang diikuti oleh kesenyapan yang mencegah terjadinya perpaduan ataupun asimilasi bunyi ataupun proses fonologis lain. Dalam wujud tulisan, kalimat dimulai dengan huruf kapital dan diakhiri dengan tanda titik (.), tanda tanya (?), atau tanda seru (!); dan di dalamnya dapat disertakan tanda baca seperti koma (,), titik dua (:), pisah (-), dan spasi. Tanda titik, tanda tanya, dan tanda seru pada wujud tulisan sepadan dengan intonasi akhir pada wujud lisan sedangkan spasi yang mengikuti mereka melambangkan kesenyapan tanda baca sepadan dengan jeda. Kalimat dapat dikatakan efektif apabila dapat menyampaikan pesan, gagasan, perasaan, maupun pemberitahuan sesuai dengan maksud si pembicara atau penulis. Untuk itu penyampaian harus memenuhi syarat sebagai kalimat yang baik, yaitu strukturnya benar, pilihan katanya tepat, hubungan antarbagiannya logis, dan ejaannyapun harus benar.

Struktural kalimat merupakan kalimat yang terdiri dari unsur yakni berupa kata. Untuk itulah yang bersama-sama menurut sistem tertentu membangun struktural itu. (Widjono Hs, 2007 :144). Struktural kalimat ini dilihat dari segi, S, P, O dan K. Menuliskan kalimat yang efektif harus memenuhi struktural kalimat tersebut. Dengan demikian jelaslah bahwa menuliskan kalimat yang efektif tidak dapat dipisahkan dari struktural kalimat.

DATA DAN METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam kajian ini adalah Metode observasi yang merupakan suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang standar.

Menentukan nilai akhir dalam pemberian skor penguasaan struktural kalimat:

$$\text{Nilai} = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{Jumlah soal}} \times 100$$

Sedangkan penentuan nilai kemampuan menulis kalimat efektif adalah:

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah bobot yang diperoleh siswa}}{\text{Jumlah seluruh bobot penilaian}} \times 100$$

Menghitung hubungan penguasaan struktural kalimat dengan kemampuan menulis kalimat efektif dengan menggunakan rumus korelasi product moment dari pearson, sebagaimana telah dikemukakan oleh Arikunto (2002:162) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 60 sampel yang tingkat penguasaan struktural kalimat baik sekali sebanyak 29 orang (48%), kategori baik sebanyak 16 orang (27%), kategori cukup sebanyak 9 orang (15%), kategori kurang sebanyak 6 orang (10 %) dan kategori kurang sekali tidak ada. Nilai rata-rata sebesar 74, 91 dibulatkan menjadi 75 sedangkan standar deviasi yang diperoleh yaitu 12,02.

Dari 60 sampel, yang tingkat kemampuan menulis kalimat efektif pada kategori baik sekali 25 orang (42%), kategori baik sebanyak 32 orang (53%), kategori cukup 3 orang (5%) dan kategori kurang dan kurang sekali nol ataupun tidak ada. Nilai rata-rata sebesar 76, 16 dan standar deviasi yaitu 91,48.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka, peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut. Penguasaan struktural kalimat oleh siswa kelas XI IPA Swasta SMA Parulian 1 Medan memiliki kategori sangat baik hal ini diketahui dari jumlah siswa yg mendapatkan nilai yang sangat baik sesuai kategorinya. Jumlah siswa yang mendapat nilai yang sangat baik sebanyak 29 orang atau sekitar 48 %. Kemampuan menulis kalimat efektif oleh siswa kelas XI IPA Swasta SMA Parulian 1 Medan dikategorikan baik, dimana jumlah siswa yang mendapatkan kategori baik sebanyak 32 orang atau sekitar 53 %.

Hubungan penguasaan struktural kalimat terhadap kemampuan menulis kalimat efektif oleh siswa kelas XI IPA Swasta SMA Parulian 1 Medan bersifat signifikan. Dimana hal ini dapat dibuktikan dengan harga koefisien korelasi sebesar 0,654 yang lebih besar dari pada r_{tabel} baik dilihat dari 95 % ($0,654 > 0,225$) dan 99 % ($0,654 > 0,330$).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Bumi Aksara, 1987.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Bumi Aksara, 1987.
- Chaer, Abdul. *Kajian Bahasa Struktur Internal, Pemakaian dan Pemelajaran*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2007.
- Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: 2007.
- Darmadi, Hamid. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011.
- Hs. Widjono. *Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007.
- Hs, Widjono. *Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Keraf, Gorys. *Tata Bahasa Indonesia*. Ende Flores: Nusa Indah, 1990.
- Parera, J.D. *Dasar-Dasar Analisis Sintaksis*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Putrayasa, Ida Bagus. *Kalimat Efektif (Diksi, Struktur, Dan Logika)*. Singaraja: PT. Refika Aditama, 2007.
- Soedjito, Drs. *Kalimat Efektif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, 1989.

PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN

Tahoma Fetrianyy Siburian

Prodi Administrasi Pendidikan STKIP Riama Medan

Email : funfeb88@gmail.com

ABSTRACT

Management information system or SIM is a planning system part of an organization's internal control or business which includes the use of human, documents, technology, and procedures by management accounting to solve organizational problems such as product costs, services, or an organizational strategy even to solve problems in the education world . The use of information and communication technology by the public has become commonplace, no longer a dream that is difficult to realize, including its use in the world of education. Considering the use of information technology for the world of education has become an inseparable part, it is necessary to make correctional as well as the implementation of an appropriate education management information system so that the optimal implementation and utilization is in accordance with the interests and objectives of the education world. The Education Management Information System is an important factor to improve services as well as savings for Education and has now become one of the quality standards of Education. Many educational institutions have benefited from the progress of Management Information Systems. With the progress of the development of education in Indonesia, both from the administrative aspect and the learning process, the process of education services in Indonesia can take place effectively and efficiently.

Keyword: Information System, Education

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Tujuan pendidikan yang sebagaimana telah dikemukakan pada Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 dapat menjadi acuan untuk mengembangkan pendidikan agar semakin bermutu. Dengan mewujudkan tujuan tersebut dapat dilakukan dengan implementasi pendidikan yang melibatkan kuantitas dan kualitas pelaksana, proses pendidikan, serta subjek pendidikan merupakan elemen-elemen penting dalam keseluruhan upaya pendidikan dan adanya dukungan sistem informasi manajemen.

Perkembangan ilmu pengetahuan saat ini tidak lepas dari adanya beberapa faktor pendukung. Salah satu dari faktor pendukung tersebut adalah dengan adanya sistem yang berbasis teknologi. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi di dunia saat ini, dimana segala kegiatan dalam kehidupan sehari-hari sudah berbasis komputer, maka

komputer merupakan alat kebutuhan dalam menciptakan dan memperoleh serta memproses suatu sistem informasi yang setiap saat selalu berkembang. Oleh karena itu setiap orang harus mampu berupaya mengikuti arus informasi yang berkembang di dunia teknologi ini.

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, pendidikan, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Semakin berkembang teknologi maka semakin mudah informasi yang di dapat oleh masyarakat khususnya para pelaku pendidikan.

Dalam meningkatkan layanan pendidikan, fungsi sistem informasi manajemen adalah suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan para pelaku pendidikan (siswa, guru, orang tua, dan masyarakat) dalam hal layanan informasi.

Lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelaku pendidikan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada peningkatan mutu pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelaku pendidikan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan sistem informasi manajemen sebagai penunjang layanan. Secara sederhana sistem informasi manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan. Sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan, pelanggan utama layanan pendidikan adalah siswa. Sedangkan produk adalah peluang pembelajaran (*learning Opportunity*) yang harus tercapai keperluannya, yang elemen-elemennya adalah kurikulum dan sumber daya pembelajaran, akan tetapi, dalam dunia pendidikan layanan terbaik (*Exellence Service*) tidak cukup hanya diberikan kepada siswa atau orang tua siswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaikpun juga harus diberikan kepada para staff guru dan pegawai sebagai pelanggan internal. Mereka dapat lebih optimal dalam bekerjasama (*collaboration through people*) sehingga akan memberi dampak terhadap mutu layanan yang akan diberikan.

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian suatu kepuasan pelanggan, dengan cara memenuhi kebutuhan semua pelanggan serta mengadakan perbaikan dan pengembangan secara terus menerus atas layanan yang diberikan. Dalam upaya pencapaian kepuasan pelanggan secara tidak langsung dibutuhkan wadah berupa sistem informasi manajemen. Dengan memiliki sistem informasi manajemen berarti lembaga pendidikan telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan perbaikan dan pengembangan. Dengan memanfaatkan TI lembaga pendidikan dapat menggunakan sebagai metode, media, dan sumber belajar untuk menunjang kemudahan akses dan pemerataan pendidikan sehingga memunculkan konsep dan strategi baru yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut. Lembaga pendidikan melihat bahwa TI merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien,

artinya sistem informasi manajemen merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan pemilik lembaga pendidikan tersebut.

Dalam menghadapi globalisasi, sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam lembaga pendidikan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerja sama dengan pihak lain yang dapat meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut. Dengan adanya sistem informasi, informasi yang ada akan tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan para pelaku pendidikan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan pendidikan. Artinya sistem informasi manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel.

Di lain pihak, makin majunya masyarakat dikarenakan berbagai faktor seperti pendidikan, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, demokrasi, iklim politik, pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, penegakan hukum semua ini membawa pengaruh performansi organisasi dan berbagai macampemmasalahan dalam organisasi pendidikan. Dengan demikian secara otomatis sistem informasi manajemen dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam sistem informasi manajemen. Serta memudahkan para pelaku pendidikan dalam pengambilan keputusan.

Pengelolaan informasi dapat menggambarkan salah satu persoalan organisasi yang paling pelik untuk dipecahkan. Sumber daya informasi khusus pada organisasi pendidikan, harus mempunyai kapasitas dan sumber daya dalam mengumpulkan, mengelola, memanfaatkan data dan informasi manajemen pendidikan. Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan suatu "*facilitating system*" untuk mengembangkan keputusan-keputusan. Sistem informasi menurut Kroenke suatu sistem yang bertujuan memperkenalkan penggunaan informasi. Informasi yang jelas dan efektif akan lebih memberikan kontribusi dalam melaksanakan manajemen dan tata pelayanan pendidikan menolong pencapaian tujuan secara lebih efektif.

Pada umumnya sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam manajemen pendidikan antara lain; sistem informasi keuangan, sistem informasi sarana prasarana, sistem informasi kurikulum, sistem informasi kesiwaan, dan lain-lain. Mengingat bahwa pendidikan adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, dan penelitian ini menjelaskan tentang layanan pendidikan yang terfokus pada kepuasan pelanggan, maka fungsionalisasi manajemen yang diuraikan akan menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan sebagaimana lingkup manajemen, yaitu mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, sampai dengan evaluasi. Peran sistem informasi manajemen juga akan diposisikan pada tiga wilayah yang diatas, ketiga fungsi ini menjadi satu cakupan yang harus dikoordinir oleh para pengelola informasi yaitu organisasi informasi, yang kuncinya adalah pemanfaatan sistem informasi secara baik.

Dalam organisasi pendidikan tidak semua satuan kerja dan tidak semua orang yang terdapat dalam organisasi memerlukan informasi yang sama. Misalnya, guru mata pelajaran fisika memerlukan informasi yang berbeda dari guru mata pelajaran ekonomi, mereka membutuhkan informasi berbeda meskipun dalam satu unit kerja. Siagian (2005:17) menegaskan, informasi yang dimiliki organisasi maupun orang-orang yang ada dalam organisasi perlu diseleksi oleh berbagai pemakai informasi tersebut. Setiap personel harus mengetahui informasi apa yang dia terima dan apa pula yang harus diberikannya serta untuk kepentingan apa. Kemampuan memilih dan menggunakan informasi bagi setiap personel, dan menggunakan sarana komunikasi adalah penting untuk memperlancar pelaksanaan program dan kegiatan organisasi.

INFORMASI SEBAGAI KONTRIBUSI DALAM MUTU PENDIDIKAN

Manajemen pendidikan pada era informasi merupakan suatu prioritas untuk kelangsungan pendidikan atau dengan kata lain merupakan suatu bentuk pendidikan yang harus memiliki ciri khusus untuk menciptakan hasil yang sesuai dengan tujuan lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan penurunan perkembangan pendidikan dilihat dari segi kualitas dan hasil dari ekspektasi lembaga pendidikan. Selain itu, penurunan ini juga disebabkan oleh tidak tersedianya manajemen yang baik untuk

mengelola pendidikan di beberapa lembaga pendidikan. Pendidikan harus menetapkan visi dan misi yang jelas untuk memproduksi keputusan yang berkualitas dan beroperasi secara maksimal seiring perkembangan zaman. Untuk mewujudkan hal ini, perlu dibuat suatu struktur dan manajemen yang pasti dan sesuai dengan visi dan misi lembaga pendidikan. Melalui penggunaan internet dan sistem informasi, lembaga pendidikan dapat mengembangkan manajemen yang baik dan sesuai dengan tujuan pendidikan.

Informasi sebagai sumber daya bagi organisasi pendidikan yang memberikan gambaran bahwa perbedaan data dari informasi, menggerakkan kita pada pembahasan mengenai nilai informasi. Data memang mempunyai kaitan erat dengan informasi dan bisa pula terjadi untuk suatu hal yang sama dikatakan dengan data dan juga dikatakan informasi. Namun demikian pengertian keduanya berbeda, ditentukan oleh adanya proses dan kepentingan atau maksud dalam hal yang dikatakan informasi, sedangkan dalam hal data tidak terikat pada proses dan kepentingan. Kalau dalam proses pengelolaan pembelajaran dalam sebuah institusi pendidikan peralatan dan perlengkapan sekolah sebagai masukan mempunyai cost, maka dalam sistem informasi pun kita sudah memperhitungkan cost data sebagai masukan.

Sistem Informasi Manajemen menyediakan informasi bagi para pengelola pendidikan untuk pengambilan keputusan yang bersifat taktis. Sistem Informasi Manajemen menyediakan informasi menyangkut informasi strategis yang diperlukan untuk menentukan langkah pendidikan. Secara teoritis, Sistem Informasi Manajemen akan sangat membantu para pengelola pendidikan dari berbagai tingkatan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam teori Sistem Informasi Manajemen, tersirat pengertian bahwa informasi akan selalu tersedia pada setiap tingkatan pengelola, sesuai dengan kebutuhannya. Proses pengolahan dan penyebaran informasi pada SIM sifatnya menyeluruh, atau kadang kala disebut sebagai pendekatan system secara total (*Total Systems Approach*).

Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen. Proses manajemen didefinisikan sebagai aktivitas – aktivitas dari

perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan. Dalam pendidikan, sektor teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan sektor yang paling dapat mendukung peningkatan mutu pendidikan. Dengan adanya sistem informasi para pelaku pendidikan akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi tentang akademik.

Sistem Informasi Akademik secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan organisasi pendidikan seperti Sekolah/Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dihasilkannya. Teknologi Informasi berperan penting dalam memperbaiki kinerja suatu organisasi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur, fleksibel. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tak dapat ditawar lagi, karena ketersediaan informasi yang terintegrasi makin penting dalam mendukung upaya menciptakan sistem perusahaan/organisasi yang efisien dan kompetitif. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai siswa/mahasiswa, mata pelajaran/kuliah, data staf pengajar (guru/dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan Software agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

SISTEM INFORMASI DALAM TANTANGAN GLOBAL

Dalam pergaulan dunia yang mempunyai jaringan komunikasi menggunakan sinyal melalui alat komunikasi seperti satelit, internet, media masa dan sejumlah media dan alat komunikasi lainnya membuat antar negara menjadi tanpa batas. Pengembangan manajemen sistem informasi berkaitan dengan kebijakan pendidikan maupun pembelajaran merupakan suatu nuansa yang sinergik, harmonis, dan sinkron yang saling berinteraksi dalam suatu organisasi.

Masalah pokok yang dihadapi pendidikan di Indonesia antara lain mengenai peningkatan mutu, pemerataan kesempatan pendidikan, dan relevansi pendidikan dengan pembangunan nasional. Masalah tersebut membutuhkan penyelesaian selain cara konvensional yang dikenal selama ini. Secara umum aplikasi sistem informasi dalam

pendidikan diharapkan mampu melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. dapat menyebarkan informasi secara luas, seragam dan cepat.
2. dapat membantu, melengkapi dan menggantikan tugas guru bila diperlukan.
3. dapat menunjang kegiatan belajar masyarakat serta mengajak partisipasi masyarakat.
4. dapat menambah keanekaragaman sumber maupun kesempatan belajar.
5. dapat menambah daya tarik untuk belajar.
6. dapat menghemat biaya

Semula teknologi pendidikan dipandang hanya berperan pada taraf pelaksanaan kurikulum di kelas. Sementara konsepsi baru yang akan digunakan menghendaki teknologi pendidikan sebagai masukan (input) bahkan sejak tahap perencanaan kurikulum. Dengan demikian bentuk teknologi pendidikan yang akan diterapkan sudah harus dikaji sejak perencanaan kurikulum. Pemilihan teknologi dalam pendidikan akan membuka kemungkinan untuk lahirnya berbagai alternatif bentuk kelembagaan baru yang menyediakan fasilitas belajar. Serangkaian kriteria pemanfaatan teknologi dalam pendidikan, antara lain: harus dijaga kesesuaiannya (kompatibilitas) dengan sarana dan teknologi yang sudah ada, dapat menstimulasikan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, serta mampu memacu usaha peningkatan mutu pendidikan itu sendiri. Dengan demikian, adanya penerapan suatu teknologi dalam pendidikan akan sangat mungkin terjadi perubahan besar-besaran dalam interaksi belajar mengajar antara pelaku pendidikan.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, sekolah sebagai lembaga pendidikan dan dinas pendidikan sebagai organisasi yang mengurus pendidikan memerlukan model sistem informasi manajemen berbasis komputer dan internet. Kondisi yang demikian ini muncul dilatarbelakangi beberapa desakan utama yaitu (1) fenomena abad informasi yang didukung perkembangan ilmu pengetahuan teknologi informasi serta percaturan ekonomi global semakin menyatu dengan kehidupan masyarakat; (2) problematika sistem informasi dalam organisasi senantiasa dihadapkan pada pilihan kebijakan antara inovasi yang berkembang dan kendala strukturalisasi yang dihadapi; (3) di tengah meningkatnya tuntutan terhadap sistem informasi manajemen yang mengandung nilai potensi dalam mendukung tugas substansi suatu organisasi dalam organisasi dalam ilmu administrasi masyarakat organisasi masih banyak

yang memandang sistem informasi berbasis komputer dengan salah konsep dan antusias yang berlebihan dan (4) perkembangan sistem informasi manajemen dalam ilmu administrasi diarahkan pada sistem desentralisasi atau otonomi.

Penelitian Kasman Rukun tahun 2000 dengan judul "Model Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dan Internet". Penelitian ini dilaksanakan untuk studi disertai pada bidang Ilmu Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana UPI menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik pada bidang Dikmenjur Kanwil Depdiknas Sumatera Barat tahun 1999. Penelitian ini menjelaskan adanya potensi bidang Pendidikan Menengah Kejuruan belum dipertimbangkan secara serius, sehingga persoalan-persoalan tidak terakomodasikan; dalam pengolahan data menjadi informasi, komponen proses mengumpulkan data, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian belum mampu memberikan kualitas informasi yang optimal; dan dalam mengevaluasi sistem informasi manajemen dilakukan secara parsial dan substansinya yang belum komprehensif.

Sistem informasi manajemen dalam tantangan global berdampak pada semua sistem tanpa kecuali. Informasi dan globalisasi mempengaruhi organisasi pendidikan dan para pelaku pendidikan dalam melakukan pengambilan keputusan yang berkualitas untuk mendukung tujuan pendidikan. Karena itu, informasi berkaitan dengan kebijakan pendidikan mulai dari tingkat pemerintah pusat sampai daerah harus ditingkatkan akurasi, kecukupan dan sumber data yang jelas sebagai pertimbangannya, dan dapat mendorong kelancaran proses pembelajaran dan peningkatan kualitas belajar siswa di sekolah. Informasi yang akurat diterima satuan pendidikan pada berbagai jenjang pendidikan, dan layanan pendidikan lebih inovatif dan bermutu. Pemanfaatan teknologi informasi dapat memberi kontribusi informasi dan komunikasi yang lebih efektif baik diantara semua pelaku pendidikan.

SIMPULAN

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam organisasi. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan

aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Data-data tersebut adalah data empiris atau data/fakta sebenarnya yang benar-benar ada dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Bentuk implementasi sistem informasi manajemen pendidikan makin banyak dijumpai, selain seperti pada bisnis, perbankan, pemerintahan, ataupun perhotelan. Dalam dunia pendidikan pun sistem informasi manajemen serta teknologi informasi sangatlah mendukung untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dengan mengembangkan sistem informasi manajemennya agar mampu mengikuti perubahan zaman.

Dampak implementasi sistem informasi manajemen pendidikan memiliki beberapa dampak yang signifikan, baik positif maupun negatif. Dampak positifnya adalah kinerja organisasi dengan tersedianya informasi yang dibutuhkan, secara cepat dan tepat, pekerjaan akan lebih efektif dan efisien. Sedangkan dampak negatif terjadinya pengurangan tenaga kerja karena pekerjaan yang dulunya dikerjakan oleh manusia sudah tergantikan oleh teknologi informasi yang berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarita, Biner. & Drs. Wanapri Pangaribuan. 2013. *Kemampuan Membaca dan Sikap Profesional dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Karsidi, Ravik. 2000. *Penerapan Teknologi Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan*. Surakarta : Bahan ceramah di Universitas Sebelas Maret.
- Natakusumah, E.K.,. 2002. *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia..* Bandung : Pusat Penelitian Informatika – LIPI.
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: konsep, aplikasi, dan perkembangan*. Yogyakarta: ANDI.
- Richardus, Eko Indrajit. 2000. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Syaiful, Sagala. 2013. *Memahami Organisasi Pendidikan Budaya dan Reinventing Organisasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN HASIL BELAJAR *VOCABULAIRE* MELALUI MODEL *WORD SQUARE* SISWA KELAS X MIPA-3SMA NEGERI 11 MEDAN TAHUN PELAJARAN 2017/2018

Liwanna Br Sembiring
(Guru SMA Negeri 11 Medan)

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “Rendahnya aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* kelas X MIPA-3 di SMA Negeri 11 Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3 di SMA Negeri 11 Medan Tahun Pelajaran 2017/2018 dengan penerapan model pembelajaran kooperatif *Word Square*. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 11 Medan yang berlokasi di Jl. Pertiwi No. 93 Medan. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X MIPA-3 dengan jumlah 35 siswa. Objek penelitian ini adalah meningkatkan aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* siswa melalui model pembelajaran kooperatif *Word Square*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan lembar observasi untuk melihat aktivitas belajar siswa dan tes untuk melihat hasil belajar siswa. Dari hasil analisis data diperoleh hasil belajar *Vocabulaire* siswa pada siklus 1 yaitu 66,71 sedangkan persentase ketuntasan hasil belajar secara klasikal siswa masih 60%. Data hasil observasi aktivitas siswa dari 8 aspek yang dinilai terhadap 35 orang siswa di dalam kelas terdapat 3 orang (8,57%) dikategorikan sangat baik aktivitasnya, 13 orang (37,14%) dikategorikan baik aktivitasnya, 10 orang (28,57%) dikategorikan cukup aktivitasnya, dan 9 orang (25,72%) dikategorikan kurang aktivitasnya. Pada siklus 2 diperoleh rata-rata nilai siswa sebesar 80,85. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan hasil belajar siswa dari siklus I dan ketuntasan belajar klasikal siswa telah mencapai 88,57%. Pada siklus II data hasil observasi aktivitas siswa dari 8 aspek yang dinilai terhadap 35 orang siswa dalam kelas, diperoleh 7 orang (20%) dikategorikan sangat baik aktivitasnya, 22 orang (62,86) dikategorikan baik aktivitasnya, 4 orang (11,43%) dikategorikan cukup aktivitasnya dan 2 orang (5,71%) dikategorikan kurang aktivitasnya. Dari perolehan hasil belajar dan lembar observasi, disimpulkan bahwa dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square*, maka aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3 di SMA Negeri 11 Medan Tahun Pelajaran 2017/2018 dapat meningkat.

Kata Kunci : *Word Square, aktivitas, hasil belajar Vocabulaire*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Kondisi yang terjadi di SMA Negeri 11 Medan. Penulis telah mengamati pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung di SMA Negeri 11 Medan, prestasi belajar bahasa Prancis kurang memuaskan. Dimana dalam ulangan harian siswa kelas X MIPA-3 yang diperoleh yaitu : ada 3 siswa yang memperoleh nilai di atas 75, ada 3 siswa yang memperoleh nilai di bawah 75 namun di atas 70, ada juga 6 siswa memperoleh nilai 70, dan 4 siswa memperoleh nilai 65, bahkan 19 siswa memperoleh nilai di bawah 60. Dari keterangan tersebut dapat dilihat nilai rata-rata ulangan harian siswa yaitu lebih dari 50% dari 35 orang siswa dalam kelas tersebut belum memenuhi KKM. Dimana Kriteria Ketuntasan Minimum (KKM) mata pelajaran bahasa Prancis yang ditetapkan sekolah adalah

70. Dari hasil yang diperoleh tersebut penulis menyadari bahwa selama ini penulis cenderung menggunakan proses pembelajaran yang bersifat konvensional (ceramah, tanya jawab, latihan dan pemberian tugas di rumah). penulis kurang melibatkan siswa dalam kegiatan proses belajar mengajar, dan sebagian besar waktu pembelajaran di kelas digunakan siswa hanya untuk mendengar dan mencatat penjelasan guru dan tugas yang akan dikerjakan di rumah. Penulis melakukan pengamatan pada pembelajaran bahasa Prancis ditemukan ada beberapa masalah yaitu: 1) keaktifan siswa dalam mengikuti pembelajaran belum nampak, 2) siswa jarang mengajukan pertanyaan walaupun guru sering meminta agar siswa bertanya jika ada hal yang belum atau kurang paham, 3) siswa masih kurang aktif dalam mengerjakan soal-soal latihan pada saat proses pembelajaran, 4) kurangnya

keberanian siswa untuk mengerjakan soal di depan kelas.

Dari masalah yang ditemukan maka model pembelajaran kooperatif *Word Square* merupakan model pembelajaran yang dipilih untuk dapat mengatasi masalah tersebut diatas.

Model *Word Square* dilakukan dengan membagi siswa menjadi kelompok secara heterogen dan setiap siswa dituntut untuk aktif dan bekerjasama dalam kelompoknya, serta setiap siswa juga dituntut untuk memadukan kemampuan, ketelitian untuk menjawab pertanyaan dan membuat kesimpulan terhadap materi yang telah diajarkan. Sehingga dalam model pembelajaran kooperatif *Word Square* diharapkan siswa mampu menjawab pertanyaan dengan teliti dan jeli dalam mencocokkan jawaban pada kotak-kotak jawaban. Jadi selain belajar dari guru dalam model pembelajaran ini menuntut siswa mampu menumbuhkan kemampuan kerja sama, berpikir kritis, teliti dan bertanggung jawab untuk pembelajaran mereka sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis terpenggil untuk merubah model pembelajaran konvensional dan tertarik untuk mengadakan suatu perubahan dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* yang akan dituangkan dalam suatu penelitian.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang relevandengan penelitian ini adalah:

1. Apa yang menyebabkan rendahnya aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan?
2. Apakah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan aktivitas belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan?
3. Apakah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan?

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan aktivitas belajar *Vocabulaire*

siswa Kelas X MIPA-3 SMA Negeri 11 Medan Tahun Pelajaran 2017/2018?

2. Apakah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan Tahun Pelajaran 2017/2018?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan aktivitas belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan.
2. Untuk mengetahui dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* dapat meningkatkan hasil belajar *Vocabulaire* siswa kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Teori Aktivitas Belajar

Roestiyah (2006:87) mengatakan: aktivitas adalah kemauan dan kemampuan untuk menggerakkan dan menentukan arah perkembangan beserta kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai titik tujuan perkembangan. Selanjutnya menurut Surya (2004:72) :aktivitas yaitu banyak sedikitnya orang menyatakan diri, menjelmakan perasaan-perasaannya dan pikiran-pikirannya dalam tindakan yang spontan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aktivitas belajar adalah suatu kegiatan yang dilakukan siswa untuk memperoleh suatu perubahan seperti perubahan tingkah laku, pengetahuan, keterampilan dalam usaha mengembangkan dirinya untuk lebih maju sehingga memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilakukan.

Hasil Belajar

Menurut Sudjana (2009:3) hasil belajar adalah perubahan tingkah laku bidang kognitif, afektif, dan psikomotorik. Jelas dalam belajar, perubahan yang timbul pada diri individu harus mengarah pada perubahan yang positif berupa kecakapan sikap, kebiasaan dan pengertian. Selanjutnya menurut Abdurrahman (2003:37) hasil belajar adalah kemampuan yang diperoleh anak setelah mengikuti kegiatan belajar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil belajar itu sendiri melukiskan tingkat pencapaian siswa melalui proses belajar dan

tercermin dari kepribadian siswa berupa perubahan tingkah laku setelah proses pembelajaran. Ini berarti hasil belajar menggambarkan kemampuan yang dimiliki siswa dalam aspek kognitif, afektif, psikomotorik.

Vocabulaire

Le vocabulaire diartikan ke dalam bahasa Indonesia adalah kosakata. Kosakata merupakan bagian dari pembelajaran bahasa, terutama dalam bahasa Prancis sebagai bahasa asing. Siswa harus menguasai banyak kosakata. Apabila siswa memiliki banyak kosakata, maka siswa akan semakin ingin belajar. Itulah sebabnya siswa harus memperkaya kosakata mereka jika ingin berhasil dalam kegiatan mendengarkan, membaca, berbicara dan menulis.

Model Pembelajaran Word Square

Model pembelajaran kooperatif *Word Square* sebagai bagian dari kooperatif learning yang dikembangkan berdasarkan paradigma pendidikan yang demokratis. Dalam model pembelajaran kooperatif *Word Square* adalah sejumlah kata yang disusun sehingga kata-kata tersebut dapat dibaca ke depan dan ke belakang. Penerapan *Word Square* mirip seperti mengisi teka-teki silang, tetapi bedanya jawaban sudah ada namun disamarkan dengan menambahkan kotak tambahan dengan sembarang huruf atau angka penyamar. Pembelajaran kooperatif tipe *Word Square* merupakan pendekatan yang dikembangkan untuk melibatkan siswa dalam menelaah materi yang tercakup dalam suatu pelajaran.

Urdu (14 Agustus 2017) menyatakan bahwa : “*Word Square* adalah sejumlah kata yang disusun satu dibawah yang lain dalam bentuk bujur sangkar dan dibaca secara mendatar dan menurun”. Sedangkan Anonim (14 Agustus 2017) menyatakan bahwa : *Word Square* merupakan sejumlah kata yang disusun sehingga kata-kata tersebut sebagai alat bantu atau media pembelajaran berupa kotak-kotak kata yang berisi kumpulan huruf, pada kumpulan huruf tersebut terkandung konsep-konsep yang harus ditemukan oleh siswa sesuai dengan pertanyaan yang berorientasi pada tujuan pembelajaran. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif *Word Square* adalah salah satu model pembelajaran yang di dalamnya terdapat unsur permainan dalam bentuk kata-kata melalui pertanyaan yang akan dijawab siswa pada kotak jawaban sehingga siswa tidak merasa bosan dan dapat menambah motivasi siswa untuk belajar.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 11 Medan yang terletak di Jalan Pertiwi No. 93 Medan, Kelurahan Bantan, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan pada semester ganjil mulai bulan September sampai dengan bulan November Tahun Pelajaran 2017/2018.

Subjek penelitian ini adalah semua siswa kelas X MIPA-3 SMA Negeri 11 Medan yang berjumlah 35 orang. Objek penelitian ini adalah aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* bahasa Prancis siswa dengan model pembelajaran kooperatif *Word Square* di SMA Negeri 11 Medan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas (*classroom action research*) yang dilakukan dalam 2 siklus meliputi 4 tahap-tahap tiap siklusnya sebagai berikut :

1. Perencanaan Tindakan
2. Pelaksanaan Tindakan
3. Observasi
4. Refleksi dan Evaluasi.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada dua jenis teknik pengumpulan data yaitu:

1. Menggunakan lembar observasi aktivitas siswa dalam kelompok dengan menganalisis tingkat aktivitas siswa dalam proses belajar mengajar berlangsung.
2. Data hasil belajar siswa diperoleh dengan cara memberi tes sebelum dan sesudah pembelajaran.

Hasil analisis tersebut dapat dilihat melalui :

1. Hasil observasi (pengamatan) terhadap aktivitas belajar siswa dalam kelompok, yaitu respon siswa terhadap pengelolaan pembelajaran dianalisis secara deskriptif persentase secara kuantitatif. Kemudian dikategorikan dalam klasifikasi baik sekali, baik, cukup, kurang, dan kurang sekali.
2. Berdasarkan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang ditetapkan di sekolah, seorang siswa dikatakan telah tuntas belajar jika telah mencapai skor 70 dan suatu kelas dikatakan tuntas terhadap suatu materi pelajaran jika skor rata-rata kelas mencapai 70 atau 70,00.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian ini adalah pada saat diberikan tes di awal kegiatan yaitu tes

sebelum tindakan, skor rata-rata di sekolah pada materi *Se Présenter* adalah 57,28 dan ketuntasan belajar secara klasikal masih 37,14%. Hasil belajar *Vocabulaire* setelah diberikan tindakan yaitu dengan penerapan model pembelajaran kooperatif *Word Square* pada siklus I mengalami peningkatan dan nilai rata-rata dari 57,28 hingga menjadi 66,71 sedangkan persentase ketuntasan hasil belajar secara klasikal siswa masih 60%. Data hasil observasi aktivitas siswa dari 8 aspek yang dinilai terhadap 35 orang siswa di dalam kelas terdapat 3 orang (8,57%) dikategorikan sangat baik aktivitasnya, 13 orang (37,14%) dikategorikan baik aktivitasnya, 10 orang (28,57%) dikategorikan cukup aktivitasnya, dan 9 orang (25,72%) dikategorikan kurang aktivitasnya.

Berdasarkan hasil observasi aktivitas dan hasil belajar siswa pada siklus I dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* belum mencapai KKM dan ketuntasan siswa secara klasikal belum mencapai 70 %. Oleh karena itu maka dilanjutkan ke Siklus II.

Setelah dilakukan kegiatan pembelajaran dengan model *Word Square* maka diperoleh hasil belajar *Vocabulaire* siklus II dengan rata-rata nilai siswa sebesar 80,85. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan hasil belajar siswa dari siklus I dan ketuntasan belajar klasikal siswa telah mencapai 88,57%. Pada siklus II data hasil observasi aktivitas siswa dari 8 aspek yang dinilai terhadap 35 orang siswa dalam kelas, diperoleh 7 orang (20%) dikategorikan sangat baik aktivitasnya, 22 orang (62,86) dikategorikan baik aktivitasnya, 4 orang (11,43%) dikategorikan cukup aktivitasnya dan 2 orang (5,71%) dikategorikan kurang aktivitasnya.

Tabel Hasil Observasi Aktivitas Siswa

Kriteria	Frekuensi Siklus I	Frekuensi Siklus II
Sangat Baik	3	7
Baik	13	22
Cukup	10	4
Kurang	9	2
Tidak Tuntas	0	0

Tabel Hasil Belajar Siswa Pada Pre Tes, Siklus 1, dan Siklus 2

Jenis Tes	Tuntas		Tidak Tuntas	
	Jumlah Siswa	%	Jumlah Siswa	%
Pre Tes	13	37,14	22	62,86
Siklus I	21	60	14	40
Siklus II	31	88,57	4	11,43

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari perolehan hasil belajar siswa dan lembar observasi aktivitas siswa, dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square*, maka aktivitas dan hasil belajar *Vocabulaire* bahasa Prancis dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disarankan beberapa hal yaitu sebagai berikut :

1. Bagi guru bahasa Prancis yang mengajar di bidang studi bahasa Prancis, hendaknya menerapkan model pembelajaran *Word Square* karena dapat meningkatkan aktivitas dan hasil belajar siswa.
2. Rata-rata hasil belajar siswa dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* telah menunjukkan ketuntasan, namun belum maksimal masih perlu peningkatan lagi
3. Peningkatan aktivitas dan hasil belajar bahasa Prancis bisa dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif *Word Square* pada standar kompetensi menulis di kelas X MIPA-3SMA Negeri 11 Medan perlu ditingkatkan, agar lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Mulyono. 2003. *Pendidikan Bagi Anak berkesulitan Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahdiaan, 2006. *Penerapan Pembelajaran Kooperatif Tipe Word Square Untuk Meningkatkan hasil Belajar Siswa Kelas XI AL-Ulum*. <http://digilib.unnes.ac.id/gsid/collect/skripsi/index/assoc/HASHfb23/76663d0a.dir/doc.pdf>. (14 Agustus 2017)
- Akhmadsudrajad. 2009. *Penggunaan pembelajaran Word Square*, <http://blogspot.com>. (14 Agustus 2017)
- Anonim. 2009. *Model Pembelajaran Word Square*, <http://wordpress.com>. (14 Agustus 2017)
- Arikunto, dkk. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi, dkk. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hakim, Thursam. 2008. *Belajar Secara Efektif*. Jakarta: Puspa Swara.
- Hamalik, Oemar. 2004. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ismail, W.S. 2005. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Kunandar. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Philips, Sarah. 1995. *Young Learners*. Oxford: Oxford University Press.
- Purwati. 2007. *Upaya Peningkatan Hasil Belajar IPA Melalui pengajaran dengan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Word Square Kelas VIII SMP Purbalingga Pada Bahasan Mahluk Hidup*. <http://digilib.unnes.ac.id/gsid/collect/skripsi/index/assoc.dir/doc.pdf>. (14 Agustus 2017)
- Roestiyah. 2006. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sanjaya, Wina. 2006. *Pembelajaran Dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: Purnada Media Group.
- Sardiman. 2007. *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sardiman, A.M. 2008. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Slameto. 2006. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana, S. 2009. *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production
- Supriya. 2006. . Upaya Meningkatkan Pemahaman Siswa Kelas VII SMP Negeri 1 Kalasan Pada Konsep Keseimbangan Ekosistem Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Word Square. <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/sastra-indonesia/article/view/198>. Diakses (14 Agustus 2017)
- Surya, Subrata, B. 2004. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyatno. 2009. *Pembelajaran Kooperatif Dan Inovatif*. Surabaya: Media Buana Pustaka.
- Syah. 2006. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Trianto. 2007. *Model-model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik*, Jakarta: Grafindo.
- Urdang, Laurence. *Model Pembelajaran Word Square*, <http://wordpress.com>. (14 Agustus 2017)

THE STUDENTS' ABILITY IN USING PRESENT PERFECT TENSES AT TWELVE GRADE STUDENTS OF SMAN 1 DELI TUAIN THE ACADEMIC YEAR 2019/2020

Clara Puspita

(Dosen Tetap Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan)

ABSTRACT

Present perfect tense is a verb tense which is used to show that an action has taken place once or many times before now. The present perfect is most frequently used to talk about experience and changes that have taken place, but there are other common uses as well. The purpose of this research is to know the students' ability in using present perfect tense, their difficulties and the percentage of able and unable students in using present perfect tense. This paper is the result of a research, which based on observation made in SMAN 1 Deli Tua especially at twelve grade students in academic year 2019/2020 on Tuesday, six of August 2019. The data obtained by giving questioner to the students and collected the data. From the research, the writer result that twelve grade students of SMAN 1 Deli Tua is able in using present perfect tense because base on research, there are 35 students or 97% students is able and there are one student or 3% students is unable. The difficulties that found from students are they forgot about regular and irregular verb, the form of present perfect tense, and changed the subject of sentence. This is happened because the students do not understand in using present perfect tense, seldom do the practice about tenses especially present perfect tense and their teacher did not stress about it. The writer concluded that twelve grade students of SMAN 1 Deli Tua in academic year 2019/2020 are able in using present perfect tense.

Keywords: *ability, present perfect, tense.*

I. Introduction

English is a universal language which has a significant role in the various field of activities, and has wide influences in the world. English is a foreign language in Indonesia that has taught from primary school until senior high school. People realize that studying English became very important thing and needs much concern. As a universal language, English has been adopted as a compulsory subject in Indonesia. The Ministry of National Education has decided that English as a first foreign language which has to be taught in Indonesia.

One of the most important reasons in learning English one of them is the opportunity to get more decent job wide open. By having the ability to speak in two languages, of course it will be added value for us. In addition, we will also be able to get a career at an international level if our English proficiency is very good. So, if we master in English, of course we will be able to adapt and speak with someone easily when we move from country to country. By mastering a language that is not the most common language

in the world, it certainly becomes our main capital to expand our association to the world.

Grammar is one of the essential of the English. We have to understand grammar when we want to make good sentence by knowing the formula of the sentence before. There is grammar as a rule and system underlying the principle that describes the structure of English. Mastering English should be master in grammar too. They have to master the grammar properly because grammar is needed to make good sentence and communication. By learning English Grammar, it is better for us to use English well. We are able to speak and write in English well.

Using grammar especially in using Present Perfect Tense, some students still make mistake, it looks so easy but sometimes the students get mistaken. Some of students felt the Present Perfect Tense is not easy, the students get difficulties when doing examination about Present Perfect Tense. Lack of knowledge about tenses especially Present Perfect Tense makes students did not understand and get bad score for the test about Present Perfect Tense. They can not

predict the answer. This one of writer' reasons why the writer chooses this topic to be discussed.

Based on the reasons stated above, the writer would like to do the research and know the ability of students in using Present Perfect Tense.

The writer hopes after doing this research, the students are able to use Present Perfect Tense in their daily activities and communication, and able to improve their score test in English subject. The writer hopes after doing this research, she can measure and improve her ability in using Present Perfect Tense. For the teachers that teach at SMAN 1 Deli Tua, the writer hopes they can teach the students patiently and have a good method to teach them. So, the students are not bore in studying English.

There are three problems that are analyzed by the writer in this paper

1. Are the twelve grade students of SMAN 1 Deli Tua able in using Present Perfect Tense?
2. What are the difficulties of twelve grade students of SMAN 1 Deli Tua in using Present Perfect Tense?
3. How many percent of able and unable students in answering question of Present Perfect Tense of twelve grade students at SMAN 1 Deli Tua?

II. Supporting Theories

I. Definition of Present Perfect Tense

The present perfect is a [tense](#) which is used to show that an action has taken place once or many times before now. The present perfect is most frequently used to talk about experiences or changes that have taken place, but there are other less common uses as well. The Present Perfect tense is a rather important tense in English, but it gives speakers of some languages a difficult time. That is because it uses concepts or ideas that do not exist in those languages. In fact, the **structure** of the Present Perfect is very simple. The problems come with the **use** of the tense. In addition, there are some differences in usage between British and American English. Americans do use the Present Perfect but less than British speakers. Americans often use the Past Simple tense instead. An American might say "Did you have lunch?", where a British person would say "Have you had lunch?"

According to https://en.wikipedia.org/wiki/Present_perfect, explain that the present perfect is grammatical combination of the present tense and perfect aspect that is used to express a past event that has present consequences. The term is used

particularly in the context of English Grammar to refer to forms like "I have left". The forms are present because they use the present tense of the auxiliary verb 'have/has', and perfect because they use that auxiliary in combination with the past participle of the main verb.

The Formula of Present Perfect Tense

Verbal Sentence

(+) **Affirmative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

S + have/has + Verb 3 (past participle)

Example :

1. They have done the research at hospital for three days.
2. We have left the restaurant for two hours.
3. He has given me rent her laptop for a week.
4. She has driven her new car for a day.

(-) **Negative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

S + have/has + not + Verb 3 (past participle)

Examples :

1. We have not drunk the milk for a day.
2. I have not lived in Paris for a month.
3. He has not spent his holiday in Miami for summer season.
4. She has not won the tournament for two months.

(?) **Interrogative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

Have/has + S + Verb 3 (past participle)

Examples :

1. Have you taught his son for two hours?
2. Have they played the basketball for a day?
3. Has she spoken with native speaker for a week?
4. Has he sung a song for fifteen minutes in this section?

(?) **Interrogative sentence with Question Word**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

QW + have/has + S + Verb 3 (past participle)

Examples :

1. What have you made?
2. Where have you put my phone?
3. When has he shown his real face?
4. What has she stood in front of class?

Nominal Sentence

(+) **Affirmative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

S + Have/Has + Been + Non verb

- Examples :
1. They have been here since Friday.
 2. She has been very busy lately.
 3. I have been at office at 07.00 o'clock.
 4. Andi has been in New York since a week ago.

(-) **Negative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

S + Have/Has + Not + Been + Non verb

- Examples :
1. They have not been here since Friday.
 2. She has not been very busy lately.
 3. I have not been at office at 07.00 o'clock.
 4. Andi has not been in New York since a week ago.

(?) **Interrogative**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula :

Have/Has + been + Non verb

- Examples :
1. Have they been here since Friday?
 2. Has she been very busy lately?
 3. Have I been at office at 07.00 o'clock?
 4. Has Andi been in New York since a week ago?

(?) **Interrogative Sentence with Question Word**, for subject I, you, we, they use 'Have' and subject she, he, it use 'Has'. Here are the formula:

QW + Have/Has + S + Been + Non verb

- Examples :
1. Where have they been?
 2. Where have you been since last month?
 3. How has she been?
 4. Why has he been at hotel since last night?

Time Signal in Present Perfect Tense

Time signal that could use in Present Perfect Tense , are :

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. Since | 8. Sometimes |
| 2. For | 9. Occasionally |
| 3. Already | 10. Often |
| 4. (not) yet | 11. Usually |
| 5. Just | 12. Always |
| 6. Ever | 13. Almost |
| 7. Never | |

Here are examples and uses for each one in an English sentence :

1. Already, generally used in affirmative sentence and interrogative. The position of

'Already' is before Past Participle (Verb 3) or in the last sentence :

- (+) They have already posted their letter
- (?) Have she had her breakfast already?

2. Yet, generally used in negative sentence and interrogative. The position of 'Yet' is in the last sentence:

- (-) He hasn't seen thir car yet
- (?) Have you read the book yet?

3. Just , generally used before Past Participle (Verb 3), such as :

- (+) She has just arrived

4. Ever and Never, generally used before Past Participle.' Ever' used in interrogative sentence , 'Never' used in affirmative sentence. Here are the examples :

- (?) Has she ever gone to her uncle's house?
- (+) They have never been late.

5. Sometimes, generally used in affirmative sentence and interrogative. The position of 'Sometimes' is before Past Participle (Verb 3) :

- (+) They have sometimes been late
- (?) Have you sometimes come here?

6. Occasionally, often, usually, always, almost, generally used before Past Participle, for examples :

1. They have occasionally arrived very early.
2. We have often shown our pictures on this building .
3. She has usually swept the floor.
4. I've always seen him in front of my house
5. She has almost finished his work

From the time signal above, there are several times. Another time signal is often used in Present Perfect Tense :

- | | |
|-------------|--------------------|
| 1. Before | 4. So far |
| 2. Lately | 5. In the last few |
| 3. Recently | |

Here are the examples in sentence :

1. Before, generally used in the last of sentence, for example : We have known him before.
2. Lately and recently, generally used in the last of sentence, for example: You have been very busy lately.
3. So far, for example : She has left the house so far
4. In the last few..., for examples : She hasn't met me in the last few days; They have come to several meetings in the last few weeks.

Contraction in Present Perfect Tense

In spoken English, usually the foreigner will not say it full, they will use contraction for make

it simple. But, different with written sentence or text, it is a must. Here are some contraction that used in Present Perfect Tense :

1. I have = I've
2. You have = You've
3. We have = We've
4. They have = They've
5. He has = He's
6. She has = She's
7. It has = It's

Examples :

1. She's lived here for ten years
2. They've taught us for twenty years
3. I've put my phone here since yesterday
4. It's spent much time talk with you all day long

The Function of Present Perfect Tense

The Present Prefect Tense is used to indicate:

1. Unspecified time, an action that happened at an indefinite time in the past. For example : John has traveled around the world (we do not know when).
2. Repetition, an action that happened more than once in the past. For example: George has seen this movie three times.
3. An action that began in the past and is still occurring in the present. For example: They have lived in the same house for twenty years. (he still lives there).

The List of Regular and Irregular Verb

Regular Verb

Present Tense (Verb 1)	Simple Past (Verb 2)	Past Participle (Verb 3)
Accept	Accepted	Accepted
Adore	Adored	Adored
Agree	Agreed	Agreed
Answer	Answered	Answered
Arrest	Arrested	Arrested
Arrive	Arrived	Arrived
Ask	Asked	Asked
Believe	Believed	Believed
Borrow	Borrowed	Borrowed
Brush	Brushed	Brushed
Call	Called	Called
Change	Changed	Changed
Clean	Cleaned	Cleaned
Close	Closed	Closed
Cook	Cooked	Cooked
Copy	Copied	Copied
Dance	Danced	Danced
Die	Died	Died
Earn	Earned	Earned
Enter	Entered	Entered
Explain	Explained	Explained
Finish	Finished	Finished
Follow	Followed	Followed
Happen	Happened	Happened
Hate	Hated	Hated
Help	Helped	Helped
Invite	Invited	Invited

Jump	Jumped	Jumped
Kill	Killed	Killed
Kiss	Kissed	Kissed
Laugh	Laughed	Laughed
Learn	Learned	Learned
Lie	Lied	Lied
Like	Liked	Liked
Listen	Listened	Listened
Live	Lived	Lived
Love	Loved	Loved
Miss	Missed	Missed
Need	Needed	Needed
Open	Opened	Opened
Paint	Painted	Painted
Play	Played	Played
Pull	Pulled	Pulled
Push	Pushed	Pushed
Save	Saved	Saved
Smoke	Smoked	Smoked
Stay	Stayed	Stayed
Stop	Stopped	Stopped
Study	Studied	Studied
Talk	Talked	Talked
Travel	Traveled	Traveled
Wait	Waited	Waited
Walk	Walked	Walked
Want	Wanted	Wanted
Worked	Worked	Worked

Irregular Verb

Present Tense (Verb 1)	Simple Past (Verb 2)	Past Participle (Verb 3)
Be	Was	Been
Become	Became	Become
Begin	Began	Begun
Bleed	Bled	Bled
Break	Broke	Broken
Bring	Brought	Brought
Build	Built	Built
Burn	Burnt	Burnt
Buy	Bought	Bought
Cast	Cast	Cast
Catch	Caught	Caught
Choose	Chose	Chosen
Come	Came	Come
Cost	Cost	Cost
Cut	Cut	Cut
Do	Did	Done
Draw	Drew	Drawn
Dream	Dreamt	Dreamt
Drink	Drank	Drank
Drive	Drove	Driven
Eat	Ate	Eaten
Fall	Fell	Fallen
Feel	Felt	Felt
Fight	Fought	Fought
Find	Found	Found
Fly	Flew	Flown
Forbid	Forbade	Forbidden
Forget	Forgot	Forgotten
Forgive	Forgave	Forgiven
Get	Got	Gotten/Got
Give	Gave	Given
Go	Went	Gone
Grow	Grew	Grown
Have	Had	Had
Hear	Heard	Heard
Hide	Hid	Hidden
Hurt	Hurt	Hurt
Keep	Kept	Kept
Know	Knew	Known

Learn	Learnt	Learnt
Leave	Left	Left
Let	Let	Let
Lie	Lay	Lain
Lose	Lost	Lost
Make	Made	Made
Mean	Meant	Meant
Meet	Met	Met
Pay	Paid	Paid
Put	Put	Put
Read	Read	Read
Ride	Rode	Ridden
Run	Ran	Run
Say	Said	Said
See	Saw	Seen
Sell	Sold	Sold
Send	Sent	Sent
Show	Showed	Shown
Sing	Sang	Sung
Sleep	Slept	Slept
Speak	Spoke	Spoken
Spell	Spelt	Spelt
Stand	Stood	Stood
Steal	Stole	Stolen
Swim	Swam	Swum
Take	Took	Taken
Teach	Taught	Taught
Tell	Told	Told
Think	Thought	Thought
Throw	Threw	Thrown
Wake	Woke	Waked
Wear	Wore	Worn
Win	Won	Won

III. RESEARCH METHODOLOGY

1. Research Method

Evaluation the problem of this study, the writer choose doing research. This research used to identify the student score to describe the ability of students and to classify their level of ability by giving questioner multiple choices and essay test. This study has two steps method research such as library research and field research.

2. Library Research Method

In this paper, the writer choose library research method by collecting some references and some journal which are related to the study. The writer visited library and rent some books about Present Perfect Tense. Library that writer visited such as Library Area of North Sumatera, YPPA (Yayasan Pengembangan Amerika Indonesia), Library of Medan City, and Library of Politeknik MBP Medan. The writer also used some websites to look information.

3. Field Research Method

Field research means the collection of raw data outside a laboratory, library, or workplace setting (https://en.wikipedia.org/wiki/Field_research). The writer choose SMAN 1 Deli Tua as a place for field research. The sample is

Twelve Grade Students of SMAN 1 Deli Tua, because the writer would like to know their ability in using tenses especially present perfect tense. The writer gave the question sheet to the students about Present Perfect Tense and after they answer all the questions, the writer collected the data then. The writer analyzed the data and gave score. Students is able if get 60 – 100 score and unable if get 0 – 55.

4. The Population

Population is the group to which research would like the result of a study be generalize. Based on this opinion, the writer takes the population of this study is twelve grade students which represented by science class one of SMAN 1 Deli Tua, it is about 238 students and the writer choose twelve grade students of science class one as the representative.

5. Sample

The writer chooses the twelve grade students which represented by science class one of SMAN 1 Deli Tua as her sample, the total students are 36 students.

6. The Instrument of Collecting Data

The writer used question sheet. The writer collected the students in the class, and took about 10 minutes for explaining about the title that was taken before class begun. The writer asked to the students to answer the questions and gave it back when they have already done it. The writer gave the question sheet to the students that consisted of multiple choices and essay question. Divide into three parts, they are part A consist 10 questions, part B consist 10 questions, and part C consist 10 questions. So, all of the questions are 30 questions. The time given was 60 minutes.

7. Data Analysis

The writer analyzed the data by giving the questioner to the students. The students answered the question by choosing and filling the right answer. After students collected their answer sheets, the writer gave the score for their answer. The best score is 100 if the answers have not mistaken, for every parts the score are 1 point. So, total of true divide into all the question and times 100%, that is the final score. After finding the data at SMAN 1 Deli Tua especially for twelve grade students, the criteria of level is following :

Students	Score	Explanation
Excellent	90 – 100	Able
Very Good	80 – 85	Able
Good	60 – 75	Able
Bad	0 – 55	Unable

For finding the data of students, the writer makes the categorized result of students in answering the question, by patterns : $(X/Y) 100\% = Z$

X = the total of students categorized excellent/very good/ good/ and bad

Y = the total of students that researched (sample)

Z = the result of percentage

Percentage of the able students, by patterns : $(AS/TS) 100\% = P$

AS = able students

TS = total students

P = percentage

Percentage of the unable students, by patterns : $(US/TS) 100\% = P$

US = unable students

TS = total students

P = percentage

After that, the writer made scoring to the students' question sheets answer.

IV. FINDINGS AND DISCUSSIONS

1. Findings

After finishing the research, the writer explain about the result of that. Finding taken based on the data of the research in twelve grade students at SMAN 1 Deli Tua on 6th August.

The data of students ability in answering question

No.	Name	Score	Level	Explanation
1.	Anzelina Fransiska br. barus	90	Excellent	Able
2.	Fahrani Aftiansyah	87	Very Good	Able
3.	Febriyonicha	93	Excellent	Able
4.	Rudolf Abigail Panggabean	43	Bad	Unable
5.	Angelina Sitohang	76	Good	Able
6.	Talitha Nabila	96	Excellent	Able
7.	Rizky Nabila	96	Excellent	Able
8.	Natasya Miranda Giha	96	Excellent	Able
9.	Tiara	83	Very Good	Able
10.	Ganda Permana	83	Very Good	Able
11.	Nehemia Bin Joshua Tarigan	86	Very Good	Able
12.	Rendy Sembiring	90	Excellent	Able
13.	Emia Talenta br. Ginting	90	Excellent	Able
14.	Silvia Nur S.T	93	Excellent	Able
15.	Niko Parulian Nadapdap	86	Very Good	Able
16.	Jeki Chrisman Situmeang	83	Very Good	Able
17.	Sefia Ningsih	90	Excellent	Able
18.	Siti Khofifah	70	Good	Able
19.	Widya Wahyu Syahpotri	70	Good	Able
20.	Putri Sakinah	93	Excellent	Able
21.	Green Best Softini Manullang	80	Very Good	Able
22.	Fajar Iswara	80	Very Good	Able
23.	Aisyah Mumtazah	93	Excellent	Able
24.	Bintang F.	93	Excellent	Able

	Hersitiyo			
25.	Putri Purwansari	93	Excellent	Able
26.	Annisa Azzahrah Hasibuan	83	Very Good	Able
27.	Putri Handayani Nova Tiodora	90	Excellent	Able
28.	Dhiya A. Pangaribuan	86	Very Good	Able
29.	Fadilah Ananda	90	Excellent	Able
30.	Nicky Aulia	93	Excellent	Able
31.	Dicky Rozaki	90	Excellent	Able
32.	Risa Apriliani Fransa	93	Excellent	Able
33.	Puan Arini Aprilia Nurjannah	86	Very Good	Able
34.	Nur Assakinah	93	Excellent	Able
35.	Junita Theresa .K	100	Excellent	Able
36.	Humairoh Azhani Batubara	73	Good	Able

Based on the table above, the writer concluded only one student is unable and thirty five students are able in using present perfect tense. There are twenty students are excellent, and eleven students are very good in using present perfect tense. Only one student are bad and four students are good.

Below the percentage of excellent, very good, good, and bad :

$(X/Y) 100\% = Z$

Excellent :

Very Good

$(20/36) 100\% = 55,5\%$

$(11/36) 100\% = 30,5\%$

Good

Bad

$(4/36) 100\% = 11\%$

$(1/36) 100\% = 3\%$

Categories	Total Students	Percentages	Explanation
Excellent	20	55,5%	Able
Very Good	11	30,5%	Able
Good	4	11%	Able
Bad	1	3%	Unable
Total	36	100%	

Below the percentage of able students and unable students :

Able Students :

Unable Students :

$(AS/TS) 100\% = P$

$(US/TS) 100\% = P$

$(35/36) 100\% = 3.500/36P$

$(1/36) 100\% = 100/36P$

$P = 97\%$

$P = 3\%$

Categories	Total Students	Percentages
Able Students	35	97%
Unable Students	1	3%
Total	36	100%

2. Discussions

Discussions of this research based on the obtained data. It had been taken from field data. There are three parts in the questions, they are part A about multiple choice, part B about fill the sentence with past participle or verb 3, and the last part C about changed the sentence into negative sentence and interrogative. Almost all of the students made mistaken in using irregular verb, forgot the form of present perfect tense and some of them changed the subject in the sentence.

The difficulties that found from students of SMAN 1 Deli Tua in using present perfect tense are they do not master in regular and irregular verb. One of the important things in using present perfect tense is should master the irregular verb, because the form need verb 3 or past participle which is found in regular and irregular verb. The next difficulties are some of students forgot the form and they changed the position of subject from the sentence, for examples : I became You, My sister became Your sister. The students should pay more attention for irregular and regular verb because it is needed not only in using present perfect tense but also in others tenses.

Below the questioner and the answer that writer given to students :

Part A. Choose the best answer.

1. Imy homework yet.
a. Have finish c. Did
b. Has finished d. Haven't finished
The answer is D
2. My father is on the way. He home yet.
a. Haven't arrived c. Didn't arrived
b. Hasn't arrived d. Arrived
The answer is B
3. I'm not hungry. I have..... eaten.
a. Yet c. Just
b. Now d. Ever
The answer is C
4. I have never..... to Paris.
a. Been c. Go
b. Went d. Was
The answer is A
5. you ever been to New York?
a. Are c. Do
b. Were d. Have
The answer is D
6. I am still working. I haven't finished my work.....
a. Already c. Still

- b. Yet d. Never

The answer is B

7. I am looking for my pen. I it.
a. Have lost c. Did lost
b. Lost d. Was lost

The answer is A

8. My friend..... my new dress yet.
a. Haven't seen c. Has seen
b. Didn't see d. Hasn't seen

The answer is D

9. I a teacher since 2002.
a. Was c. Have been
b. Have be d. Had be

The answer is C

10. We the bus. Now we will have to walk.
a. Were missed c. Miss
b. Have missed d. Are missing

The answer is B

Part B. Use the Present Perfect Tense in the following sentences.

1. Bob..... (see) this movie before. The answer is Has seen
2. We.....(see;negative) this movie yet. The answer is Haven't seen
3. Joan (travel) around the world. The answer is Has travelled
4. George (go) to the store at ten o'clock this morning. The answer is Has gone
5. We
..... (begin;negative) to study for the test yet. The answer is Haven't begun
6. Mr. Johnson (work) in the same place for thirty five years and he is not planning to retire yet. The answer is Has worked
7. Jorge (read) the newspaper already. The answer is Has read
8. He (live) here for ten years. The answer is Has lived
9. They (teach) us for twenty years. The answer is Have taught
10. She (hit) my pet twice. The answer is Has hit

Part C. Put the following sentences into negative and interrogative.

1. She has finished typing all the reports.
She has not finished typing all the reports.

Has she finished typing all the reports?

2. All of them have left the tiny village.

All of them have not left the tiny village.

Have all of them left the tiny village?

3. One of my classmates has just celebrated her birthday.

One of my classmates has not just celebrated her birthday.

Has one of my classmates just celebrated her birthday?

4. She has opened a new account here.

She has not opened a new account here.

Has she opened a new account here?

5. They have printed this best seller novel three times this year.

They have not printed this best seller novel three times this year.

Have they printed this best seller novel three times this year?

6. Peter and Mary have left for office.

Peter and Mary have not left for office.

Have Peter and Mary left for office?

7. This old city has changed a lot since I left it thirty years ago.

This old city has not changed a lot since I left it thirty years ago.

Has this old city changed a lot since I left it thirty years ago?

8. I have heard the story from one of my employees in the office.

I have not heard the story from one of my employees in this office.

Have I heard the story from one of my employees in this office?

9. My sister has visited our grandfather at this villages many times.

My sister has not visited our grandfather at this villages many times.

Has my sister visited our grandfather at this villages many times?

10. Our translator has translated this novel into Indonesian.

Our translator has not translated this novel into Indonesian

Has our translator translated this novel into Indonesian?

In part A, almost all of the students made mistaken is at the multiple choice at the number 6,8,10. Here the question :

6. I am still working. I haven't finished my work.....

a. Already

c. Still

b. Yet

d. Never

8. My friend..... my new dress yet.

a. Haven't seen

c. Has seen

b. Didn't see

d. Hasn't seen

The answer of number 6 is B and 8 is D because according to chapter 2 at the theories, 'yet' is use for negative sentence and interrogative and the position in the last of sentence. The question "**my friend my new dress yet**" is negative senetence so the answer is "**D. Hasn't seen**". Some of students made mistake because they did not know the function of 'yet'. This explanation is same for the question number 6 because has same case.

10. we..... the bus. Now we will have to walk.

a. were missed

c. Miss

b. Have missed

d. Are missing

The next question number 10, some students made mistaken is about the form. According to chapter 2, the form of present perfect tense is **S + Have/Has + Past participle**. So, if the subject is first and second person should use 'have', if the subject is third person should use 'has'. In this question, the answer is "**B. Have missing**" because 'we' is second person.

In part B, there are some students made mistaken about irregular and regular verb. Here are the question :

5. We..... (begin;negative) to study for the test yet.

9. They..... (teach) us for twenty years.

The answer for number 5 is "**haven't begun**" because according to explanation in chapter 2 that past participle or verb 3 of **begin** is **bagun** and in the last of sentence is use 'yet' it means the sentence is negative, so it should be 'haven't begun'. And for number 9 is "**have taught**" because in irregular verb, **teach** become **taught** for the past participle of **teach**. Some students made mistaken that they think 'teach' is regular verb so they put **-ed** after 'teach'.

In part C, there are some students still made mistaken because they changed the subject into second person. Here are the question :

8. I have heard the story from one of my employees in the office.

I haven't heard the story from one of my employees in the office

Have I heard the story from one of my employees in the office?

9. My sister has visited our grandfather at this villages many times.

My sister hasn't visited our grandfather at this villages many times.

Has my sister visited our grandfather at this villages many times?

The answer for number 8 and 9 in interrogative sentence shouldn't change the subject become second person or possessive pronoun, because according to the chapter 2, the form never ask to change the subject. But, some of students changed it because they did not master the form of present perfect tense.

From explanations above, we know that they do not understand yet in using present perfect tense especially in form and regular and irregular verb. When the writer asked them why do not know about it, their answered because the forgot and some of them do not master in irregular and regular verb.

V. CONCLUSION

After having the result of this research, finally the writer can make conclusion for this research as below :

1. The writer concluded that students of SMAN 1 Deli Tua are able in using present perfect tense.
2. According to the result of research , there are 35 students or 97% are able and only 1 student or 3% are unable of them. From the percentages showed the students of SMAN 1 Deli Tua are able.
3. The difficulties that found from students of SMAN 1 Deli Tua in using present perfect tense are they do not master in irregular verb, forgot about the form of present perfect tense which is they should know the placement of 'have/has', and some of them changed the subject into

REFERENCES

- Cyssco, R Dhanny.2006.*English Grammar Practice For Toefl*. Jakarta. Puspa Swara.
- Gonzales, C Xyli.2014.*English Grammar Master in 30 Days*.
- Murphy, Raymond.2001.*Essential Grammar In Use*.Indonesia.Erlangga.
- Pyle, A Michael and Page, Mary Ellen Munoz.2000.*Toefl Preparation Guide*. NewDelhi.IDG Books India (P) Ltd.
- Riyanto, Slamet.2013.*The 1st Student's Choice. Complete English Grammar*.Yogyakarta.Andi Yogyakarta.
- Waite, Maurice.2012.*Paperback Oxford English Dictionary*. United Kindom.Oxford University Press.
- Waluyo, J and M, Hariyanto.2014.*English Grammar Complete Edition*. SinarsindoUtama Comp.
- <https://www.merriam-webster.com/dictionary/ability>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Present_perfect
- https://en.wikipedia.org/wiki/Field_research.

THE ABILITY OF KINDERGARTEN IN LISTENING THROUGH ENGLISH SONG AT PAUD SAHABAT AGAVE INDONESIA TANJUNG SELAMAT

Sempa br Perangin-angin
Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

ABTRACT

Listening is the first language skill and so important for learning English, if we want to have a good communication we have to master Listening skill. The purpose of this study is to know the ability of Paud Sahabat Agave Indonesia in Listening through English song and to know the weakness when they listen to the song. The population of this research is the students of Paud Sahabat Agave Indonesia is about 25 students. The writer only took 10 students as the sample. The song was carried "Are You Sleeping". The methode of this study is first, the writer explain about what song will be they heard and then told them to sing the song one by one in front of the class after listening the song, and the writer gave them the score by the correct words they have sang before. Based on the data of this research the writer can conclude that if the students got score 81 – 100 are categorized excellent, 61 - 80 are categorized very good, 51 – 60 are categorized good and if they go score 0 – 50 categorized bad, and the percentage of the students are 6 or 60% of students are categorized able and 4 or 40% are categorized unable. Therefore the writer enough satisfied because most of the students have good asbility in listening skill through English song.

Keywords : *Students, Ability, Vocabularies, Listening.*

1.1 The Background of the Study

When we heard about English maybe people will say that it is a difficult thing to do especially for Indonesian people because of the spelling and pronunciation are spoken differently. They didn't know how to solve that problem, but nowadays English had been become the International language, as and international language and it has been widely taught around the world and with English people can make some expression or conversation with the others, and if people can speak English fluently they can compete with others in trade at the whole world but speaking must be combined with listening, we have to master both of them.

Listening and speaking are very important. Learning speaking is very good in our life because we can develope our knowledge on speaking. The learners will know many words and grammar . The purpose of speaking is to inform, entertain, report, persuade, and convince one and the general purpose of speaking English so that students can communicate in simple oral English.

Generally, English is one of the subjects are difficult by most of students. Especially to apply it in daily conversation. This is due to a lack of confidence within the students, so do not dare to express themselves. It comes because of shame, fear of being wrong, and other negative feelings.

Some of them feel English to difficult because they do not know how to express their mind in English, they do not know "how to show their mind in English".

1.2 The Problems of Study

1. Are the students of kindergarten able in Listening through English song ?
2. What are the difficulties found by students at Paud Sahabat Agave Indonesia when they got listening?

1.3 The Purposes of Study

1. To know whether the students of kindergarten able in Listening through English song.
2. To know the difficulties got by students at Paud Sahabat Agave Indonesia when they got listening.

1.4 The Scope of Study

The writer focuses only on kindergarten ability in Listening through English song at Paud Sahabat Agave Indonesia class A and class B academic year 2019/2020 .The writer gave them task to listen the song then the writer asked them to repeat the song from what they have heard before, previously the writer had prepared the lyrics paper and circled.

2.1 SUPPORTING THEORIES

2.1.1 Ability

Ability is the quality of being able to do something, especially the physical, mental, financial, or legal power to accomplish something. According to Oxford advanced learner's dictionary, 8th edition (2010 : 2) ability are:

1. able to do something.
2. a level of skill or intelligent.

According to merriam webster dictionary <https://www.merriam-webster.com/dictionary/ability> ability are:

1. The quality or state of being able, competence in doing something, especially : physical, mental or legal power to do something.
2. Natural aptitude or acquired proficiency.

Based on the explanation above the writer make the conclusion about ability that is the power, capability or competence of someone to do something or to show their skill.

2.2. Kindergarten

According to Oxford advanced learner's dictionary, 8th edition (2010 : 821) kindergarten are:

1. a school or class to prepare children age five for school.
2. nursery school.

According to Collins Cobuild Advanced Dictionary of English, 1st edition (2015 : 727) kindergarten is a school or class for children aged 4 to 6 years old. It prepares them to go into the first grade.

According to Wikipedia <https://en.wikipedia.org/wiki/Kindergarten> kindergarten literally meaning 'garden for the children' is a preschool educational approach based on playing, singing, practical activities such as drawing, and social interaction as part of the transition from home to school.

Based on the explanation above the writer make the conclusion about kindergarten that is a period when children at aged four to six years old, who will get preschool educational because they need many exercise to do.

2.3. Listening

2.3.1. Definition of Listening

According to Oxford advanced learner's dictionary, 8th edition (2010 : 868) listening are :

1. to pay attention to something that you can hear.

2. To take notice of what somebody says to you so that you follow their advice or believe them.

2.3.2. Listening Function

There are functions of listening

1. Listen to Discern

Focusing on different sounds, Assess one mood.

2. Listen to Analyze

To evaluate and judge.

2.3.3. The Elements of Active Listening

In listening there are some element of active listening.

1. Letting others finish what they're saying without interrupting them.
2. Asking questions to gain understanding.
3. Paying attention to what others are saying by maintaining comfortable eye contact.

learning the Listening Process

Becoming a critical listener start with simply learning to listen attentively. You can then go beyond comprehending what a person says and begin analyzing how it was said.

intonation and stress patterns have fewer problems in comparison with students whose mother tongue is based on different rhythms.

According to Anderson and Lynch the first thing that learners have to develop is an ability that will enable them to identify the topic of the conversation and help them to find a relevant reaction. Secondly, learners should also develop an ability to predict the development of the topic as this ability will help them to prepare a suitable response in advance.

3. RESEARCH METHODOLOGY

3.1 Method of the Research

The writer did research in Paud Sahabat Agave Indonesia Tanjung Selamat by using "English Song". The writer focused on the method, it is listening through English song. The writer let the students of kindergarten to listen/hear English song, especially kids song.

3.2 The Population and Sample

According to Oxford advanced learner's dictionary, 8th edition (2010 :1136), population are:

1. all the people who live in a particular area, city, or country; the total number of people who live there.
2. a particular group of people or animals living in a particular area.

According to wikipedia <https://en.wikipedia.org/wiki/Population> population is all the organisms of the same group or species, which live in a particular geographical area, and have the capability of interbreeding.

According to Oxford advanced learner's dictionary, 8th edition (2010 :1307), sample are

1. A number of people or things taken from a larger group and used in tests to provide information about the group.
2. A small amount of a substance taken from a larger amount and tested in order to obtain information about the substance.
3. A small amount or example of something that can be looked at or tried to see what it is like.
4. A piece of recorded music or sound that is used in a new piece of music.

According to wikipedia [https://en.wikipedia.org/wiki/Sample_\(statistics\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Sample_(statistics)) sample is a set of data collected and the world selected from a statistical population by a defined procedure. The elements of a sample are known as sample points, sampling units or observations

The population of this study is Paud Sahabat Agave Indonesia, Tanjung Selamat, as a sample of field research to find the data. They are 4 to 6 years old.

Total students of Paud Sahabat Agave Indonesia are 25 students and the writer took only 10 students as the sample of this study.

3.3 The Administration of The Study

The writer made research on 13th – 14th August 2019. The writer began to experiment at 08:00 to 10:30 Am. The writer asked headmaster of Paud Sahabat Agave Indonesia to do the research there, then at research day the writer gave test for students which are asked them to listen the song and the writer asked them to pronounce or repeat what they have heard from the song. The function of giving his test is to know their ability in listening. For the test the writer gave the allocated time 5 times in listening the song.

3.4 The Instrument of Collecting Data

The type of test administrated to collect the data is through English song. The song been given is "Are You Sleeping". The students only had to listening song through MP3 players, USB, or laptop, and mouth, then they have to repeated the song as far as they know, the writer will check their spelling through the paper that has written before the writer asking them to repeat the song.

3.5 The Data Analysis

The data was obtain by giving a song. There are 24 words of song lyrics, if the students can repeat the song lyrics correctly, the writer gives 100 score.

There are some criteria to decide the score that the students get which is criteria below:

1. The maximum score is 24 and the minimum score is 0.
2. If the students get score 13 – 24 they categorized able, and if the students get score 0 – 12 they categorized unable.

The writer analyzed the data with provide the song, so the students repeat to sing the song as far as they know. After student sing the song that the writer has given the writer gave the score.

81 – 100	Excellent
61 – 80	Very Good
51 – 60	Good
0 – 50	Bad

From this level achievement, the writer will know how many students could sang the song well.

Their ability will categorized to be able if they get score 51 – 100 and to be unable if they get score 0 – 50.

4.FINDINGS AND DISCUSSIONS

4.1 Findings

Based on the analysis the writer would like to explain how the writer made the test process, first, when ener the class the writer explain what they have to do, then gave the students test to listen the song namely "**Are You Sleeping** " by using MP3 Player, and the writer repeated it five times, then the writer asked the students to repeat the song and finally the writer gave them the score based on their ability. Beside that the writer found the missing lyrics from the students song and miss pronunciation such as brother , are, bells, butterfly.

Anabet got score 50 because she mis some lyrics and she didn't know how to spell the lyrics when she sang the song, such as:

Are You Sleeping

1. are you **sleeping**, are you **sleeping**
2. brother **John**, brother **John**
3. **morning bells are ringing**, **morning bells are ringing**

This is happend because she still difficult to sing the lyrics of the song and she could not remember the lenght and speed song.

Sara got score 83 because she miss some lyrics when she sang the song, such as:

Are You Sleeping

1. morning **bells are ringing**, morning **bells are ringing**
Sara actually did the test good, she only missed some word because of the lenght and speed song.

Putri got score 75 because she miss the lyrics when she sang the song, such as:

Are You Sleeping

1. **Brother john, Brother john**
2. morning **bells are ringing**, morning **bells are ringing**

This is happend because she misspelled the word and she could not remember lenght and speed song.

Valentino got Score 42 because he didn't want to sang the song , he is shy, and he cannot speak well .

Are You Sleeping

1. **are you sleeping, are you sleeping**
2. **brother john, brother john**
3. **morning bells are ringing, morning bells are ringing**

Valentino got this score because he did not want to sing the song in front of class, and when he sang the song he could not remember the lyrics.

Sarah J got score 58 because she did not know some the lyrics and did not know how to pronounce it, such as:

Are You Sleeping

1. are you **sleeping**, are you **sleeping**
2. **morning bells are ringing, morning bells are ringing**

It happend because she did not know some lyrics of the song and she could not remember lenght and speed song.

Frans got score 42 because he still difficult so say eventhough one word and he is shy when sang the song , such as:

Are You Sleeping

1. **are you sleeping, are you sleeping**
2. **brother john, brother john**
3. **morning bells areringing, morning bells areringing**

It happend because he shy to sing and he did not remember the lenght and speed lyrics.

Kansia got score 75 because she miss some word lyrics, such as:

Are You Sleeping

1. morning **bells areringing**, morning **bells areringing**

She misspelled the lyrics because of the lenght and speed lyrics.

Daqueena got score 42 because she still difficult to speak and she is shy when sang the song, such as:

Are You Sleeping

1. **are you sleeping, are you sleeping**
2. **brother john, brother john**
3. **morning bells are ringing, morning bells are ringing**

She still shy to sing in front of the class so the writer should asked her with patient and she could not remember the lenght and speed lyrics

Mardiana got score 92 because she miss some Lyrics, such as:

Are You Sleeping

1. morning **bellsareringing**, morning **bellsareringing**

She is the best one of the students because she almost have no mistakes when sang the song, she only missed couple of word at the lenght and speed lyrics.

Sundari got Score 75 because she miss some Lyrics, such as:

Are You Sleeping

1. morning **bells are ringing, morning bells are ringing**

She is still could not remember the lyrics at lenght and speed eventhough she is good at singing, so she misspelled some lyrics.

4.1.1 Data

The writer calculate the score for the song "Are You Sleeping", after giving test the writer has found the result as below:

Table 1 : The Result of the test.

No	Name	Score	Categorize	Ability
1.	Anabet Uli Sharon Silaban	50	Bad	Unable
2.	Sara Uli Marsya Silaban	83	Excellent	Able
3.	Putri Kristiani Hombing	75	Very Good	Able
4.	Valentino	42	Bad	Unable
5.	Sarah Jessica Octavian Sihombing	58	Good	Able
6.	Frans Leonard Sihombing	42	Bad	Unable
7.	Kansia Oktavia Br. Ginting	75	Very Good	Able
8.	Daqueena Agatha Valerie Manalu	42	Bad	Unable
9.	Mardiana Laia	92	Excellent	Able
10.	Sundari Aura Kasih	75	Very Good	Able

4.1.2 The Percentage of Students

$$S = \frac{C}{T} \times 100\%$$

S = Score of the students

C = The total of correct word lyrics

T = The total of word lyrics

For example:

$$S = \frac{22}{24} \times 100\% = 91,66$$

The data percentage of students

No	Categorize	Total	Percentage
1	Excellent	2	20%
2	Very good	3	30%
3	Good	1	10%
4	Bad	4	40%

4.1.3 Data Analysis

In this Study, the writer can make conclusion from the data percentage of students such as 6 or 60 % are categorized able and 4 or 40 % categorized unable in listening English Song.

4.2 Discussions

From the data above, the writer has found the highest and the lowest score. The highest score is 92 and the lowest score is 42, from the explanation above the writer can make conclusion that from 10 students there are 6 students are able and 4 students are unable.

4.2.1 The Difficulties Found by Students

When the students were listening they only enjoy listening the song and sometimes repeated the song, but they didn't know how to spell the lyrics. There are some reason why there are found difficulties when listening the song. First, they are very rarely listening to English song. Second, the song have different Accent with their Accent, they difficult to speak out with different language. Third, because of their environment they prefer to sang love song than kids song, they are unfamiliar with this song.

4.2.2 The Difficulties Found by Teacher

When the teacher told them that they will listen to music they are so happy and enjoy the music, but when the teacher asked them to repeat the song in front of their friends some of them affraid because they did not know the lyrics, some of them shy to sang the song infront of their friends, and some of them do not want to sang the song eventhought just a single word.

4.2.3 How to Solve The Problem

1. For the Students

After having seen the result of the study, the writer is offered some solution to be considered. To solve the problem above, the writer suggested that the teachers have to be more active asked the students to listen English song, or another but use English indeed, the teacher should tried to ask the students repeat the song as well as they can after listening the music, the teacher should tried to ask the students to say something in English eventhought only one word per day and if they practice it it will be good for them to master English in listening.

2. For the Teacher

One of the most thing that will make the student interest in English is how the way the teacher teach them, if the teacher can catch their curiosity it will be easy for the teacher to teach them, but if the teacher cannot catch their curiosity it will be impossible for the teacher to teach them. Make one or more word per day and than say it in front of class than ask them to repeat until they are remember the word. Play music, video, film or movie or games in English but make sure that the student enjoy it and if you feel them bored try to make something that will resurrect their mood.

5. CONCLUSIONS

Based on the final result of the study, it can be concluded that the result of this research was enough satisfied. The Students of Paud Sahabat Agave Indonesia can improve their ability in listening through English song. In generally in can be seen from the comparison from the test was given:

1. The writer found that students of kindergarten able in listening through English song.
2. The writer found 60 % are able and 40 % are unable in listening through English song.
3. The writer found students got difficult when listened to lenght and speed lyrics.
4. The writer found students not really serious when listening the song.
5. The writer found the student have the same mistaken in the song especially in **"morning bells are ringing"** because some of them said it is difficult to say the lyrics.
6. The writer found some of students still do not want to sing the word even a single word, because they are shy, and they did not know the lyrics.

REFERENCE

- COBUILD, Collins. 2015. *Advanced Dictionary of English*. 1st Edition. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hall, P. 2001. *Writting and Grammar Communication in Action*. United State : Diamond Level. Upper Saddle River.

- Hornby, A.S. 2010. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. 8th Edition. New York : Oxford University.
- Scott, Wendy A. and Ytreberg, Lisbeth H. 1990. *Teaching English to Children*. Longman : London, New York.
- Simangunsong, Grace D. 2016. *Analysis vocabulary in listening English song of EB 14 in Politeknik MBP*. Medan : Politeknik MBP.
- <https://www.merriam-webster.com/dictionary/ability>
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Kindergarten>.

TINJAUAN PENYIMPANAN BAHAN MAKANAN *PERISHABLE* DAPUR SOI23 DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGES* PADA *PACIFIC REGENCY HOTEL SUITES* KUALA LUMPUR

Raja Syahnan¹, Selvie Sianipar², Sinta Diana³

¹Mahasiswa Politeknik Prodi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi

^{2,3}Dosen Tetap Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRAKSI

Food and Beverages merupakan salah satu departemen yang penting di hotel, karena departemen ini telah menjadi sumber penghasilan utama hotel selain *Room Revenue*. *Pacific Regency Hotel Suites* yang memiliki dua restoran salah satunya adalah restoran Soi23 yang mayoritasnya menyediakan masakan Asia yang buka selama 24 jam. Restoran Soi23 di Dapur Soi23 merupakan dapur yang menghandle *breakfast*, *lunch*, *coffee break*, dan *dinner* dan *event banquet* besar yang ada, sehingga bahan makanan harus disediakan lebih banyak, yang mana bahan makanan tersebut ialah bahan makanan segar yang mudah rusak (*perishable*), hal ini mengakibatkan penumpukan bahan makanan yang tidak teratur sehingga sulit untuk menghitung jumlah persediaan bahan makanan, membedakan bahan yang baru dan yang lama dan sulit menjaga kualitas kesegaran dari bahan makanan tersebut. Berdasarkan hasil observasi untuk mengetahui pelaksanaan penyimpanan bahan makanan *perishable* di dapur Soi23 pada *Pacific Regency Hotel Suites*, Kuala Lumpur, penulis dapat melihat bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan penyimpanan bahan makanan *perishable*, bahan makanan yang dimasukan kedalam lemari penyimpanan bahan makanan tidak diberikan label atau penandaan agar dapat mengetahui kapan bahan makanan itu masuk sehingga dapat membedakan yang lama dan yang baru hal ini mengakibatkan sulitnya melakukan sistem FIFO, sering kali terlihat bahwa bahan makanan yang terdapat di ruang penyimpanan ditumpuk untuk menghemat ruangan penyimpanan, adapun suhu ruangan penyimpanan sangat jarang di cek mengingat form pengecekan suhu ruangan yang jarang diisi, pembersihan ruangan penyimpanan hanya dilakukan seminggu sekali, serta ada juga bahan makanan yang tidak disimpan di suhu yang seharusnya seperti telur yang ditempatkan pada ruangan yang tidak memiliki suhu dingin.

Kata kunci: *penyimpanan, bahan makanan, perishable*

1. Latar Belakang

Food and Beverages department adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman, baik dalam hal produksi maupun distribusi. Departemen *Food and Beverages* merupakan salah satu departemen yang penting di hotel, karena departemen ini telah menjadi sumber penghasilan utama hotel selain *Room Revenue*.

Untuk menjaga tempat penyimpanan bahan makanan tersebut terjaga secara optimal, pengawasan yang harus diberikan berupa pengecekan kebersihan ruangan penyimpanan (*general cleaning*) untuk memastikan bahan makanan terhindar dari bakteri akibat bahan makanan lain yang sudah kadaluarsa, pengecekan suhu ruangan untuk memastikan suhu ruangan sesuai dengan yang dibutuhkan, pencatatan bahan makanan yang keluar dan masuk, proses labeling terhadap bahan yang mudah rusak, memastikan bahan makanan tersusun dan tertata

sesuai dengan jenis dan golongannya, serta menerapkan sistem FIFO (*First In First Out*) untuk mengambil bahan makanan untuk menghindari adanya barang yang kadaluarsa.

Kualitas bahan makanan yang harus dipertahankan salah satunya ialah warna serta nilai gizi yang terkandung didalamnya, semakin lama waktu penyimpanan maka kualitas bahan makanan pun akan semakin menurun, untuk itu diperlukan adanya sistem penyimpanan yang layak agar bahan makanan dapat bertahan lebih lama dan tidak mudah rusak.

Pacific Regency Hotel Suites yang memiliki dua restoran salah satunya adalah restoran Soi23 yang mayoritasnya menyediakan masakan Asia yang buka selama 24 jam. Restoran Soi23 di Dapur Soi23 merupakan dapur yang menghandle *breakfast*, *lunch*, *coffee break*, dan *dinner* dan *event banquet* besar yang ada, sehingga bahan makanan harus disediakan lebih banyak, yang mana bahan makanan tersebut ialah bahan

makanan segar yang mudah rusak (*perishable*), hal ini mengakibatkan penumpukan bahan makanan yang tidak teratur sehingga sulit untuk menghitung jumlah persediaan bahan makanan, membedakan bahan yang baru dan yang lama dan sulit menjaga kualitas kesegaran dari bahan makanan tersebut.

Pengawasan yang diberikan juga hanya sebatas penyusunan bahan makanan sesuai jenis tanpa adanya proses labeling dari beberapa bahan makanan sehingga mempersulit sistem FIFO (*first in first out*) dalam pengambilan beberapa bahan makanan, sering terjadi penemuan bahan makanan yang sudah kadaluarsa karena tidak adanya penandaan pada bahan makanan dan proses penyimpanan yang benar serta pengawasan yang sesuai dalam menangani penyimpanan bahan makanan *Perishable* ini yang mengakibatkan kualitas bahan makanan segar menurun dan rusak.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Harahap (2018), penyimpanan adalah menempatkan barang dalam kondisi tunggu untuk dipersiapkan untuk pengguna selanjutnya.

Menurut Minantyo, (Setiawan, 2014) bahan makanan adalah bahan yang biasanya berasal dari hewan atau tumbuhan, yang dapat dimakan oleh makhluk hidup untuk memberikan tenaga dan nutrisi. Bahan makanan yang sehat adalah bahan makanan yang segar dan terjaga kebersihan serta kualitasnya demi mendapatkan hasil olahan yang baik dan bermutu tinggi juga berguna bagi tubuh dan dapat menyehatkan bagi yang mengonsumsinya.

Menurut Bartono & Ruffino, (2018), Bahan yang akan diolah diklasifikasikan pada dua golongan besar yaitu :

- Perishables, yaitu bahan yang mudah rusak karena sifat – sifatnya seperti : sayur, buah, daging, keju, telur, ikan. Barang ini perlu disimpan secara khusus dengan fasilitas pendingin yang baik menurut jumlah barang.
- Groceries, yaitu bahan kelontong seperti : beras, gula, minyak, bumbu kering, kopi, spaghetti, dan tidak harus disimpan dengan suhu dingin, cukup dengan hawa sejuk.

Tahapan – tahapan dalam penyimpanan bahan makanan menurut National Restaurant Association tahun 2004 (Sarni : 2017) adalah :

- Food Labeling*, semua makanan yang mempunyai potensi bahaya, makanan siap jadi dan bahan makanan yang telah dipersiapkan dalam jangka waktu 24 jam

mendatang atau lebih, harus diberi label tanggal, bulan, dan tahun makanan diterima sampai bahan makanan tersebut diolah maka laber harus dibuang

- Perputaran Barang, yaitu memastikan barang yang lebih lama harus dipakai terlebih dahulu, atau lebih sering kita sebut dengan istilah FIFO (*First In First Out*)
- Membuang barang yang telah mencapai tanggal kadaluarsa
- Membuat jadwal pengecekan barang untuk memastikan bahwa makanan yang telah kadaluarsa dikosongkan dari kontainer kemudian dibersihkan dan diisi dengan bahan makanan yang baru.
- Hindari bahan makanan dari temperatur *danger zone* (temperature dimana bakteri dapat hidup dan cepat berkembang biak dengan cepat).
- Megecek temperatur bahan makanan yang disimpan dan area tempat penyimpanan.
- Simpan bahan makanan ditempat penyimpanan bahan makanan.
- Menjaga semua area penyimpanan agar tetap kering dan bersih.

3. Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Penyimpanan Bahan Makanan *Perishable* di Dapur Soi23 pada Pacific Regency Hotel Suites

Pelaksanaan penyimpanan bahan makanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh pelaku penyedia jasa pelayanan makanan. Penyimpanan bahan makanan ini bertujuan untuk menjaga bahan makanan tersedia apabila diperlukan dalam proses pembuatan makanan yang sesuai dengan pesanan yang ada, dan untuk menjaga daya tahan bahan makanan tersebut, menjaga kualitas, serta untuk mempermudah para pekerja untuk menemukan bahan makanan yang diperlukan. Oleh sebab itu pelaksanaan penyimpanan bahan makanan ini harus benar – benar dilakukan dengan cara yang sesuai dengan aturan yang ada agar bahan makanan dapat dijaga daya tahannya serta dapat dipergunakan dengan sebaik – baiknya dalam operasional penjualan makanan.

Selama melakukan observasi untuk mengetahui pelaksanaan penyimpanan bahan makanan *perishable* di dapur Soi23 pada Pacific Regency Hotel Suites, Kuala Lumpur, penulis dapat melihat bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan penyimpanan bahan makanan *perishable*, bahan makanan yang dimasukan kedalam lemari penyimpanan bahan makanan tidak diberikan label atau penandaan agar dapat

mengetahui kapan bahan makanan itu masuk sehingga dapat membedakan yang lama dan yang baru hal ini mengakibatkan sulitnya melakukan sistem FIFO, sering kali terlihat bahwa bahan makanan yang terdapat di ruang penyimpanan ditumpuk untuk menghemat ruangan penyimpanan, adapun suhu ruangan penyimpanan sangat jarang di cek mengingat form pengecekan suhu ruangan yang jarang diisi, Pembersihan ruangan penyimpanan hanya dilakukan seminggu sekali, serta ada juga bahan makanan yang tidak disimpan di suhu yang seharusnya seperti telur yang ditempatkan pada ruangan yang tidak memiliki suhu dingin.

Untuk menguatkan hasil observasi Penulis memberikan kuesioner kepada seluruh *supervisor* di dapur Soi23 yang berjumlah 5 (lima) orang untuk mendapatkan data mengenai pelaksanaan penyimpanan bahan makanan.

Tabel 3. Keseluruhan Kuesioner Pelaksanaan Penyimpanan Bahan Makanan di Dapur Soi23 Pada Pacific Regency Hotel Suites, Kuala Lumpur

NO	KETERANGAN	JAWABAN		
		SELALU	KADANG KADANG	TIDAK PERNAH
1	Apakah staf dapur melakukan <i>food labeling</i> pada bahan makanan yang disimpan?	0	5	0
2	Apakah staf dapur melakukan perputaran barang dalam proses pengambilan barang berdasarkan sistem?	0	5	0
3	Apakah staf dapur membuang barang yang kadaluarsa?	5	0	0
4	Apakah staf dapur melakukan pengecekan barang untuk memastikan barang yang kadaluarsa?	0	3	2
5	Apakah staf dapur mengecek temperatur bahan makanan 2 kali dalam sehari?	0	0	5
6	Apakah staf dapur melakukan pembersihan lemari pendingin dalam satu hari?	0	5	0
7	Apakah semua bahan yang akan dimasukan kedalam lemari es/ruang pending dibungkus plastik atau kertas timah?	0	0	5
8	Apakah Telur disimpan pada suhu 1°C - 4°C?	0	0	5
9	Apakah Susu, Krim, Keju, dan <i>Butter</i> disimpan pada suhu dibawah 5°C?	5	0	0
10	Apakah daging, unggas, dan ikan disimpan pada suhu -1° sampai 1°C?	5	0	0
11	Apakah <i>Seafood</i> disimpan pada suhu-18°C ?	0	5	0
JUMLAH		15	23	17
PERSENTASE		27,27%	41,81%	30,90%

Sumber : hasil olahan kuesioner (2019)

Berdasarkan analisis keseluruhan tabel yang mana terlihat 27,27 persen *supervisor* menyatakan “Selalu”, 41,81 persen *supervisor* menyatakan “Kadang – kadang”, dan 30,90 persen *supervisor* menyatakan “Tidak Pernah” dari hasil keseluruhan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penyimpanan bahan makanan di dapur Soi23 masih kurang baik dilihat dari 11 sebelas pertanyaan di atas Pelaksanaan yang paling tidak pernah dilakukan yaitu ada sebanyak 5 (lima) orang menyatakan bahwa *staff* dapur tidak mengecek temperatur bahan makanan 2 kali dalam sehari, yang dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan pada bahan makanan apabila temperatur bahan makanan tersebut menurun. Sebanyak 5 (lima) orang menyatakan bahwa semua bahan makanan makanan yang akan dimasukan kedalam lemari es/ruang pending tidak dibungkus dengan plastik atau kertas timah, yang mengakibatkan bahan makanan yang disimpan rusak dan turun kualitasnya karena tidak dilapisi pelindung seperti pelastik atau kertas timah. Sebanyak 5 (lima) orang menyatakan bahwa telur tidak disimpan pada suhu 1° - 4°C, yang dapat mengakibatkan daya simpan telur menurun dan telur jadi lebih cepat kadaluarsa atau busuk, hal ini tidak sesuai dengan tahapan penyimpanan makanan.

Menurut Setiawan tentang indikator syarat penyimpanan bahan makanan dalam lemari pendingin adalah : (a) suhu harus betul – betul sesuai dengan keperluan bahan makanan agar tidak menjadi rusak; (b) pengecekan terhadap suhu dilakukan 2 (dua) kali sehari dan pembersihan lemari es/ruang pendingin dilakukan setiap hari; (c) Pencairan lemari es harus segera dilakukan setelah terjadi pengerasan; (d) semua bahan yang akan dimasukan kedalam lemari/ruangan pendingin sebaiknya dibungkus plastik atau kertas timah; (e) tidak menempatkan bahan makanan yang berbau keras bersama bahan makanan yang berbeda bau; (f) khusus untuk sayuran, suhu penyimpanan harus betul – betul diperhatikan. Untuk buah – buahan, ada yang tidak memerlukan pendingin.

Menurut Setiawan Secara umum setiap jenis bahan makanan segar memiliki suhu penyimpanan tertentu yang optimal untuk menjaga kualitas. Menurut Athanas (Sarni, 2017), Bahan makanan seperti Telur disimpan pada suhu 1° - 4°C, Susu dan Krim dibawah suhu 5°C, Keju dan *Butter* 5°C, Daging dan Unggas - 1° - 1°C, Ikan -1° - 1°C, Seafood – 18° C.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas disimpulkan bahwa pelaksanaan penyimpanan bahan makanan *perishable* di dapur Soi23 pada Pacific Regency Hotel Suites masih kurang masih kurang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto. 200. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Aksara
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Goetsch, David. L, Staanelly B.Davis. 2002. *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*. New Jersey: Prentice Hall
- Indriantoro, Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BDFE
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran.*, Jakarta : PT. Prenhallindo
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Untuk Terpadu*. Jakarta :Ghalia Indonesia
- Nazir, Muh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Noeng, Muhardji. 1996. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Rakesarasa
- Peter dan Olson. 1996. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Gelora Aksara Pratama
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Stanton, William. 2005. *Prinsip Pemasaran Jilid I*. Edisi ke 7. Jakarta
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : ANDI
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Agus. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : IPWI
- Supranto, J. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Rinda Cipta
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo

STRATEGI PROMOSI MELALUI APLIKASI ONLINE UNTUK MENINGKATKAN MINAT PENGUNJUNG DI PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN

Evo M. T. Damanik

Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRACT

Essentially the advancement of science and technology at this time to make the development of communication technology, information technology and technology of social media growing and demand a lot of people. Technological advances it self result in all rounder easy to do in the home can shop, can be ordered on air tickets, can to booking hotel and so forth. One of the application in question is online travel agent. Online travel agent is a company that special sell service providers travel, including ticket booking transportation, ticket tour, and booking hotel based online. Data collection techniques in this research method is a technique interview, documentation, and study literature while the data analysis methods used is to make the management of data through descriptive method. The results obtained in this study is online application used Pardede Internasional Hotel Medan there are 3 fruit the traveloka, tiket.com, and pegipegi. Traveloka application is the most widely contribute number of visitors that as many 1.075 rooms within 6 months, and then tiket.com as many as 159 rooms, pegipegi as many as 121 rooms. Number of rooms sold for 6 months is as many 1.355 rooms (20%) through online application travel agent. And sold directly (without application) is as many 5.635 rooms (80%). The number of rooms are sold as a whole is as many 7.013 rooms. So in the presence of cooperation with the online travel agent (OTA) help company add a number of rooms sold by 20%.

Keywords: *Promotion Strategy, Application Online, Interest*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung dari kegiatan pariwisata dan merupakan bentuk penyediaan sarana akomodasi yang memiliki peranan yang sangat penting. Wujud dari alat pendukung dunia pariwisata berupa penyediaan dan pelayanan sejumlah fasilitas, promosi, perencanaan perjalanan, transportasi dan penyediaan daerah tujuan wisata yang menarik dan menyenangkan, termasuk didalamnya fasilitas yang dibutuhkan untuk menginap, istirahat, makan dan minum, serta rekreasi. Kesemuanya itu bentuk sarana akomodasi yang disediakan hotel dan paling lengkap dibandingkan dengan losmen, motel dan lain sebagainya.

Persaingan bisnis dalam perhotelan semakin meningkat, karena itu setiap hotel memberikan keunggulan masing-masing. Keadaan ini menjadikan pelanggan semakin dimanjakan, karena pelanggan bisa memilih hotel dengan keinginannya. Kemunculan hotel tidak hanya terpusat ditengah, sekarang sudah merebah sampai kepinggiran kota, bahkan banyak kost-kostan yang memiliki fasilitas dan jumlah kamar yang memadai beralih fungsi menjadi *kost eksklusif*

bahkan hotel non bintang, sedemikian menjanjikannya industri ini sehingga banyak dikembangkan oleh para pebisnis. Perkembangan hotel tersebut menyebabkan adanya penambahan jumlah kamar, mengakibatkan daya saing semakin ketat antar hotel untuk mendapatkan tamu. Disatu sisi tamu mendapatkan keuntungan untuk memilih hotel dengan harga yang lebih baik sesuai keinginan.

Pardede Internasional Hotel Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan. Dalam perkembangannya di dunia perhotelan, Pardede Internasional Hotel Medan gencar melakukan sebuah program strategi promosi sebagai sarana komunikasi yang paling utama kepada calon konsumen agar penjualan yang telah direncanakan oleh Pardede Internasional Hotel Medan dapat berlangsung dengan lancar di bidang penjualan kamar.

Salah satu penyebab pihak hotel mengadakan kerjasama dengan pihak merchant (kegiatan jual beli barang/jasa melalui aplikasi atau situs online) adalah karena pengunjung yang datang langsung sudah menurun dari sebelumnya, dan beralih fungsi memesan hotel menggunakan android/gadget sehingga Pardede Internasional Hotel Medan membuat strategi

promosi melalui aplikasi online untuk meningkatkan minat pengunjung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi perumusan masalah adalah “Bagaimana Strategi Promosi Melalui Aplikasi Online untuk Meningkatkan Minat Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan data Penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Strategi Promosi melalui aplikasi online untuk meningkatkan minat pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan.

3. LANDASAN TEORITIS

2.1. Pengertian Promosi dan Strategi Promosi

Istilah promosi banyak diartikan sebagai upaya membujuk orang untuk menerima produk, konsep, dan gagasan. Promosi berasal dari kata bahasa inggris *promote* yang berarti “meningkatkan” atau “mengembangkan”. Pengertian tersebut jika digunakan dalam bidang penjualan berarti alat untuk meningkatkan *omzet* penjualan.

Menurut Setyaningrum (2015:245) promosi ialah suatu usaha mempengaruhi dan memperkenalkan barang atau jasa kepada konsumen.

Menurut Dharmesta (2014:41) promosi adalah bagaimana produk yang kita pasarkan itu diketahui oleh konsumen, yang perlu disampaikan atau dikenalkan kepada konsumen adalah manfaat produk, kekhasan produk, harga produk, bagaimana cara membelinya, dimana bisa di dapat, dan apa daya tarik produk itu.

Menurut Alma (2018:181) promosi sebagai komunikasi yang memberitahu pelanggan tentang potensial dan keberadaan produk, serta meyakinkan mereka bahwa produk tersebut mampu memuaskan keinginan pelanggan.

Menurut Abdurrahman (2015:199) strategi promosi adalah logika pemasaran dimana unit bisnis berharap untuk menciptakan nilai dan memperoleh keuntungan dari hubungannya dengan konsumen. Sedangkan menurut alma (2018:184) strategi promosi adalah rencana untuk penggunaan yang optimal dari elemen-elemen promosi seperti periklanan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi, dan promosi penjualan.

2.2 Aplikasi Online

2.2.1 Pengertian Aplikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI) “aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu”. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna).

Menurut Kasman (2018:73)“aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah kompetensi yang diinginkan atau diharapkan”.

2.2.2 Pengertian Aplikasi Online

“Internet dapat didefinisikan sebagai suatu metode yang mendunia untuk saling tukar menukar informasi dan berkomunikasi melalui komputer/android yang saling terkoneksi Morissan (2015:316)”. Menurut Kasman (2018:73) pengertian aplikasi online adalah “aplikasi digital yang mencakup teks, foto, video, dan musik yang didistribusikan melalui jaringan internet”.

Pengertian *online travel agent*(traveloka, pegipegi, tiket.com, agoda) menurut Malla (2016)“adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Website *online travel agent* adalah website yang dikelola oleh OTA yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata”.

2.3 Pemasaran Online Jasa Hotel

“Pemasaran online adalah usaha perusahaan untuk memasarkan produk dan pelayanan serta membangun hubungan pelanggan melalui internet Abdurrahman (2018:196)”. Dengan cara ini proses jual beli produk atau jasa menjadi semakin mudah.

Menurut Morissan (2015:336) “aplikasi online adalah teknologi berbasis internet yang memfasilitasi percakapan. Aplikasi online mencerminkan berbagai sumber informasi online yang diciptakan, diinisialisasi, disirkulasikan, dan digunakan oleh konsumen dengan tujuan untuk saling mengedukasi tentang produk, merek, jasa, kepribadian, dan isu relevan”.

1.6 Minat Pengunjung

Minat adalah kecenderungan tingkah laku seseorang untuk tertarik pada sekelompok hal tertentu. Menurut Guilford dalam Majid

(2014:53) “minat dapat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati. Minat yang besar, artinya untuk mencapai/memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu”.

Menurut Kasmir (2015:221) “untuk merebut calon konsumen/ pengunjung, maka perusahaan harus berusaha keras. Pengunjung tidak akan datang sendiri tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian, sehingga berminat untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan. Yang paling utama untuk menarik perhatian dan minat pengunjung adalah keunggulan produk/jasa yang dimiliki”.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Arikunto (2016:188) menyatakan “subjek penelitian adalah pokok pembahasan atau pokok pembicaraan seseorang atau sekelompok dan tempat menjadi subjek penelitian”. Adapun Subjek Penelitian yang penulis buat adalah Pegawai Pardede Internasional Hotel Medan.

Arikunto (2016:38) menyatakan “objek penelitian adalah benda-benda fisik seperti bangunan, buku yang memiliki pokok pembicaraan/pokok pembahasan dan dijadikan sasaran untuk diteliti”.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pardede Internasional Hotel Medan yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No.14 Medan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2019.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Menurut Arikunto (2016:21) dalam ruang lingkup penelitian, ada 2 jenis data yaitu:

- Data Kuantitatif
- Data Kualitatif

3.3.2 Sumber Data

Menurut Arikunto (2016:22) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data penelitian ada 2 jenis yaitu: Data Primer dan Data Sekunder

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh Peneliti. Menurut Arikunto (2016:193) ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Kepustakaan.

3.5 Teknik Analisis Data

Arikunto (2016:3) menyatakan “teknik deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki kondisi dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Hasil

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan riset pada Pardede Internasional Hotel Medan, pada bab ini penulis akan membahas Strategi Promosi Melalui Aplikasi Online untuk Meningkatkan Minat Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan.

4.2.1 Strategi Promosi melalui Aplikasi Online untuk Meningkatkan Minat pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan

Promosi melalui aplikasi online yang digunakan pihak hotel adalah melalui *online travel agent* (OTA) seperti:

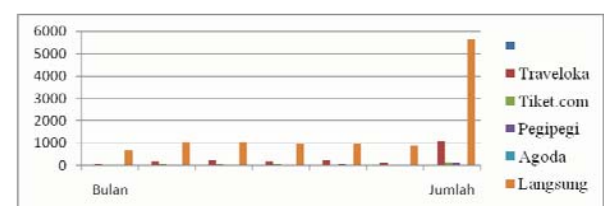
- Traveloka
- Pegipegi
- Tiket.com
- Agoda

Dari data yang diperoleh dari hotel sistem hunian kamar (*Room*) Pardede Internasional Hotel Medan dapat dilihat jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi dan non aplikasi dari Februari sampai Juli 2019.

Tabel 4.1 : Jumlah Pengunjung Melalui Aplikasi dan Non Aplikasi

Bulan	Online				Lansung
	Traveloka	Tiket.com	Pegipegi	Agoda	
Februari	53	-	9	23	679
Maret	183	33	21	-	1.038
April	264	51	24	-	1.036
Mei	199	41	19	-	986
Juni	248	21	36	-	1.003
Juli	128	13	12	-	893
Jumlah	1.378				5.635

(Sumber : Manager Marketing Pardede Internasional Hotel Medan 2019)

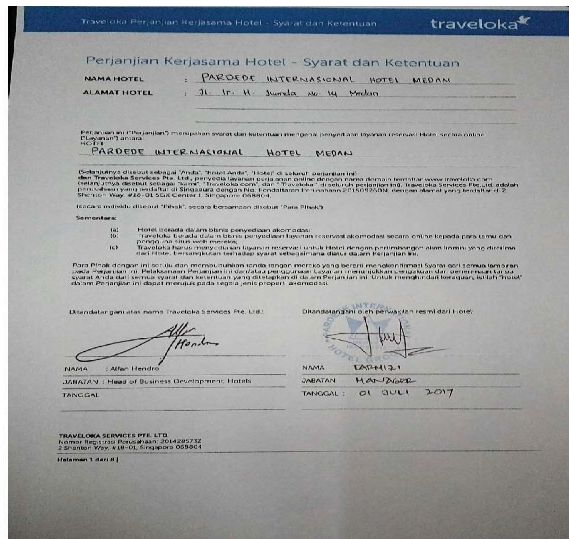


(Sumber: Manager pemasaran Pardede Internasional Medan)

Gambar 1 : Diagram Batang Jumlah Pengunjung Melalui Aplikasi dan Non Aplikasi

Hal ini membuktikan bahwa Penjualan Kamar melalui OTA dapat meningkatkan hunian kamar, walaupun belum maksimal

Dibawah ini adalah penjelasan mengenai online travel agent yang digunakan Pardede Internasional Hotel Medan serta perjanjian antara pihak hotel dengan Traveloka untuk lebih jelasnya bisa dilihat dibawah.



(Sumber : Personalia Perusahaan tahun 2019)

Gambar 2: Perjanjian Pihak Hotel dengan Traveloka

Pardede Internasional Hotel Medan melakukan strategi pemasaran (*Marketing Mix*) yang meliputi Produk (*Product*), Harga (*Price*), Tempat/lokasi (*Place*), Promosi (*Promotion*), Bukti Fisik (*Physical Evidence*), Pelayanan (*Customer Service*).

4.2.2 Jenis Kamar serta Harganya

Tabel 4.2 : Harga Kamar Melalui Aplikasi online periode Februari-Juli 2019

Harga travel online including Breakfast	Harga travel online non Breakfast
Superior Room Rp 287.000	Superior Room Rp 247.000
Deluxe Room Rp 305.000	Deluxe Room Rp 262.000
Suite Room Rp 445.000	Suite Room Rp 407.000
Exbed Rp 120.000	Exbed Rp 120.000

(Sumber : Manager Marketing Pardede Internasional Hotel Medan 2019)

Dari tabel di atas kita mengetahui perbandingan harga kamar Superior Room yang breakfast dengan non breakfast menggunakan aplikasi *online travel agent* (OTA) yaitu sebanyak Rp 40.000, perbandingan harga kamar Deluxe Room yang breakfast dengan non breakfast sebanyak Rp 43.000, perbandingan harga kamar Suite Room yang breakfast dengan non breakfast sebanyak Rp 38.000, beginilah

perbandingan setiap jenis kamar yang tersedia di Pardede Internasional Hotel Medan.

Tabel 4.3 : Harga Kamar periode Februari-Juli 2019

Harga Travel Agent 2019	
Superior	Rp 300.000
Deluxe	Rp 325.000
Suite	Rp 450.000
Exbed	Rp 120.000

(Sumber : Manager Marketing Pardede Internasional Hotel Medan 2019)

Harga kamar dengan pemesanan secara langsung harga yang diberikan lebih murah, karena jika melalui aplikasi OTA ada pajak yang harus dibayarkan oleh pihak OTA itu sendiri.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Pardede Internasional Hotel Medan mengenai Strategi Promosi Melalui Aplikasi Online untuk Meningkatkan Minat Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan, maka penulis mencoba untuk membahas berdasarkan data-data yang diperoleh dari Pardede Internasional Hotel Medan dibandingkan dengan teori yang ada.

Online travel agent (OTA) paling banyak digunakan konsumen adalah aplikasi Traveloka. Pengunjung yang datang memesan kamar melalui aplikasi Traveloka sebanyak 1.076 kamar dalam kurun waktu 6 bulan. Sedangkan yang kedua paling banyak diminati adalah aplikasi Tiket.com sebanyak 159 kamar yang di pesan (menginap). Paling banyak diminati ketiga adalah Pegipegi sebanyak 121 kamar, dan yang terakhir adalah Agoda sebanyak 23 kamar.

Sedangkan jumlah kamar yang dipesan secara langsung (tanpa melalui aplikasi) sejak bulan Februari sampai Juli 2019 yaitu sebanyak 5.635 kamar.

Produk yang dikeluarkan Pardede Internasional Hotel Medan banyak diminati oleh masyarakat dalam daerah maupun luar daerah, ini dikarenakan produk yang ditawarkan memiliki keunggulan masing-masing seperti pelayanan yang sopan dan ramah, fasilitas kamar serta kebersihannya.

Penetapan harga sangat berpengaruh terhadap jumlah penjualan dari Pardede Internasional Hotel Medan, penetapan harga seharusnya memiliki langkah dalam penetapannya, sedangkan dalam penetapan harga di Pardede Internasional Hotel Medan tidak memiliki langkah dalam menetapkan harga yang ditawarkan.

Penetapan suatu lokasi Pardede Internasional Hotel Medan sangat berpengaruh terhadap Lokasi Pardede Internasional Hotel Medan berada di pusat kota sehingga masyarakat dengan mudah mengakses lokasi tersebut. Lokasi tersebut berada di Jl. Ir. H. Juanda No. 14 Medan terdapat banyak pusat perbelanjaan sehingga cocok untuk tinggal, baik waktu pendek maupun waktu lama. Lokasi hotel juga tidak begitu jauh dari airport Polonia. Bagi mereka yang memilih hotel ini tidak perlu khawatir karena dekat hotel banyak terdapat restoran baik lokal maupun masakan nasional.

Promosi merupakan suatu kegiatan pemasaran, tetapi di Pardede Internasional Hotel Medan strategi yang dilakukan masih kurang baik sehingga hal tersebut juga dapat mengurangi minat pengunjung/konsumen karena masih banyak masyarakat yang kurang mengetahuinya. Promosi adalah cara mengkomunikasikan barang dan jasa yang ditawarkan supaya konsumen mengenal dan membeli.

Yang dilihat pertama kali oleh para calon konsumen adalah bukti fisik dari perusahaan, jika fisik dari perusahaan baik maka calon konsumen juga semakin yakin dengan perusahaan tersebut. Pelayanan merupakan hal yang sangat diharapkan konsumen, dengan pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas. Pelayanan yang diberikan Pardede Internasional Hotel Medan kurang begitu efektif sehingga berdampak negatif bagi konsumen/pengunjung.

5. SIMPULAN

Setelah mengetahui dan mengevaluasi data yang ada dan membandingkannya dengan teori, strategi pemasaran yang dilakukan oleh Pardede Internasional Hotel Medan maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

- Produk yang ditawarkan sangat terjangkau
- Harga yang ditawarkan Pardede Internasional Hotel Medan terhadap produk tersebut sangat terjangkau bagi kalangan biasa, menengah, dan berada.
- Lokasi yang strategis sehingga masyarakat dengan mudah mengakses lokasi tersebut.
- Promosi yang dilakukan Pardede Internasional Hotel Medan dengan penyebaran brosur, komunikasi dari orang ke orang, dan promosi melalui aplikasi online.
- Bukti fisik yang baik dari Pardede Internasional Hotel Medan mencerminkan keseriusan.

- Pelayanan yang diberikan memenuhi SOP (*Standart Oprating Procedure*) sehingga memuaskan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2018. **Manajemen Strategi Pemasaran**. Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia
- Alma, Buchari. 2018. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Cetakan ke-13. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2016. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik**. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diah, Pradiatiningtyas. 2015. **Analisa Buying Behavior pada Online Travel Agent**. Bandung: AMIK BSI
- Effendy, Muhadjir. 2016. **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)**. Edisi kelima. Bandung: Erlangga
- Kasman, Dharma Akhmad. 2018. **Aplikasi Pemesanan Tiket Online**. Jakarta: Asfa Solition
- Kasmir, 2015. **Manajemen Perhotelan**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Majid, Abdul Suharto. 2015. **Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Malla. 2016. **Online Travel Agent**. <http://www.quora.com/what-are-the-component-of-OTA-model-online-travel-agencies>. (diakses tanggal 01.05.2019)
- Morissan, M.A. 2015. **Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu**. Cetakan ke Empat. Jakarta: Prenada Media Group
- Notoatmodjo. 2015. **Manajemen Perhotelan**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Peter, J. Paul dan Olsen, Jerry C. 2014. **Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran**. Edisi 9-Buku 2. Jakarta: Selemba Empat
- Strauss, Judy dan Frost, Raymond. 2016. **E-Marketing**. London: Pearso
- Suryani, Tatik. 2014. **Perilaku Konsumen di Era Internet**. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yudhanto, Yudho. 2018. **Information Technology Business Start-Up**. Cetakan Pertama. Jakarta: Elex Media Komputind

PENGARUH STRATEGI PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA PT BANK SUMUT KCP USU

Hidayat Nasution
Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi – Medan

ABSTRACT

This research aims to know The Influence of Promotion Strategy by The Customers Saving Decision at PT Bank Sumut in KCP USU. The existence of these objectives as one means to add insight and knowledge and reference to Subsequent studies in order that subsequent research is more directed, logical and systematic. The number of population during the research process involves the customer of PT Bank Sumut KCP USU which ranges from 14,750 peoples customer. The type of data used in obtaining information is two, namely primary Data and secondary Data. The data collection technique used in this research is to raise 100 questionnaires to customers who are saving at PT Bank Sumut KCP USU. Characteristics of respondents observed in this study include: gender, age, education and employment. In this study the classic regression assumption test consisted of: test normality, autocorrelation test, multicollinearity test, heteroskedasticity test.

Keywords: *Promotion Strategy, The Customers Saving Decision, Customer*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis kita sudah sering mendengar tentang inovasi dan kreasi untuk memenangkan persaingan pasar. Berbagai cara dilakukan untuk menarik perhatian Calon *Customer*. Selain menawarkan Produk dan Jasa yang dibutuhkan konsumen, para pebisnis juga memerlukan berbagai teknik pemasaran untuk menjual Produk yang dihasilkan Nya.

Begitu juga dengan dunia perbankan dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November tentang Perbankan, yang dimaksud dengan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Bukan hanya sekedar menawarkan Produk dan Jasa yang disediakan oleh pihak Bank seperti: Tabungan, Deposito, Giro, dan sebagainya, di perlukan berbagai cara/modifikasi dalam menghimpun dan menyalurkan dana yang dikelolanya dari Masyarakat.

Dewasa ini, sudah banyak strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan penjualan atas Produk dan Jasa Bank. Salah satu dari strategi pemasaran tersebut ialah Promosi. Strategi di bidang pemasaran, merupakan suatu langkah yang dapat memberikan kontribusi terhadap upaya yang dilakukan oleh manajemen

perusahaan dalam rangka meningkatkan *market share* yang turut mempengaruhi kemajuan suatu bank untuk memenangkan persaingan dengan cara mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah yang dimiliki. Strategi promosi merupakan saluran primer bagi komunikasi pesan kepada nasabah, baik nasabah yang ada maupun nasabah potensial. Aktivitas promosi merupakan bagian yang digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif karena strategi promosi adalah faktor yang mempengaruhi pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Dengan begitu maka produk dapat bersaing di pasaran, sehingga konsumen memiliki alternatif pilihan produk sebelum mengambil keputusan untuk membeli suatu produk yang ditawarkan. Hal inilah yang menjadikan peran promosi penting bagi sebuah bank untuk memenangkan persaingan pasar.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh strategi promosi terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut KCP USU ?
2. Berapa besar pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut KCP USU ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh strategi promosi terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut KCP USU.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menabung pada PT Bank Sumut KCP USU.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Strategi

Menurut Effendy (2007:32), strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai suatu tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

2.2 Promosi

Promosi merupakan salah satu variable dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam rangka memasarkan produk. Promosi adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan (Saladin dalam Rangkuti, 2009:49).

2.2 Tujuan Promosi

Setiap perusahaan yang melakukan sesuatu kegiatan tentu mempunyai tujuan. Pada umumnya, kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan harus mendasarkan kepada tujuan sebagai berikut (Rangkuti, 2009:51) :

- 1.Modifikasi tingkah laku
- 2.Memberitahu
- 3.Membujuk
- 4.Mengingatkan

2.3 Strategi Bauran Promosi

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:116), bauran promosi (*promotion mix*) juga disebut bauran komunikasi pemasaran (*marketing communication mix*) perusahaan merupakan paduan spesifik iklan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan personal, dan sarana pemasaran langsung yang digunakan perusahaan untuk mengkomunikasikan nilai pelanggan secara persuasif dan membangun hubungan pelanggan.

Selanjutnya menurut Hasan (2008:367), bauran promosi terdiri dari *advertising*, *sales*

promotion, *public relation*, *personal selling*, dan *direct marketing*. Untuk lebih jelasnya mengenai unsur-unsur bauran promosi akan dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

Periklanan menurut Hasan (2008:376) merupakan setiap bentuk penyajian non personal dan promosi ide, barang-barang atau jasa yang dibayar oleh sponsor yang telah diidentifikasi.

Terdapat beberapa tujuan periklanan menurut Hasan(2008:369), yaitu :

- 1.Iklan yang bersifat memberikan informasi (*informative advertising*)
- 2.Iklan membujuk (*persuasive advertising*)
- 3.Iklan pengingat (*reminder advertising*)
- 4.Iklan pemantapan (*reinforcement advertising*)

Menurut Kasmir (2010:156-159), promosi penjualan merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melalui potongan harga atau hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang tertentu pula. Promosi penjualan dapat dilakukan melalui pemberian diskon, kontes, kupon, atau sampel produk.

Hubungan masyarakat sangat peduli terhadap beberapa tugas pemasaran, yaitu :

- 1.Membangun *image* (citra)
- 2.Mendukung aktivitas komunikasi lainnya
- 3.Mengatasi permasalahan dan isu yang ada
- 4.Memperkuat *positioning* perusahaan
- 5.Mempengaruhi publik yang spesifik
- 6.Mengadakan *launching* untuk produk/jasa baru

Menurut Gitosudarmo (2006:240), penjualan personal merupakan kegiatan perusahaan untuk melakukan kontak langsung dengan para calon konsumennya.

Menurut Kasmir (2010:156), *personal selling* merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan bank dalam melayani serta ikut mempengaruhi nasabah. Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank, mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai pejabat bank. *Personal selling* juga dilakukan melalui merekrut tenaga-tenaga *sales* untuk melakukan penjualan *door to door*.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:117), pemasaran langsung adalah hubungan langsung dengan konsumen individual yang ditargetkan secara cermat untuk memperoleh respons segera dan membangun hubungan pelanggan yang langgeng.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penentuan kombinasi bauran promosi, agar bauran promosi dapat terlaksana dengan efektif.

Faktor-faktor tersebut menurut Gitosudarmo (2006:235) yakni Jumlah Dana dan Sifat Pasar

Beberapa macam sifat pasar yang mempengaruhi promosi adalah :

1. Luas pasar secara geografis dapat menentukan media atau kegiatan promosi yang akan dilakukan oleh perusahaan.
2. Konsentrasi pasar dapat mempengaruhi perusahaan dalam menetapkan kegiatan promosi yang dilakukan.
3. Macam pembeli. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan juga dipengaruhi oleh faktor pembeli, yaitu apakah pembeli industri, konsumen rumah tangga atau pembeli lainnya.

2.4 Keputusan Menabung Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya (Schiffman dan Kanuk dalam Prasetyo, 2005:09).

Proses Pengambilan Keputusan Konsumen

Dalam melakukan suatu tindakan, konsumen harus mengambil suatu keputusan. Keputusan yang dipilih oleh seorang konsumen akan dilanjutkan dengan aksi. Pengertian keputusan pembelian menurut Tjiptono (2008:19), merupakan tindakan individu yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa yang dibutuhkan.

Kotler (2009:212), keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Keputusan yang dimaksud dalam hal ini adalah keputusan menabung pada PT Bank Sumut .

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli

1. Faktor Budaya
 - a. Budaya (*culture*)
 - b. Sub Budaya (*sub culture*)
 - c. Kelas Sosial (*social class*)
2. Faktor Sosial. Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status.

3. Faktor Pribadi. Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti:
 - a. Usia dan Tahap Siklus Hidup Pembeli
 - b. Pekerjaan
 - c. Situasi Ekonomi
 - d. Gaya Hidup
 - e. Kepribadian dan Konsep Diri
4. Faktor Psikologis. Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, adalah sebagai berikut:
 - a. Motivasi atau Dorongan
 - b. Persepsi
 - c. Pembelajaran
 - d. Keyakinan
 - e. Sikap

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer (2018)

2) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada:

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
11 – 20 thn	9	9%
21 – 30 thn	45	45%
31 – 40 thn	28	28%
41 – 50 thn	15	15%
51 – 60 thn	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer (2018)

3) Tingkat Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada:

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP	3	3%
SMA	21	22%
Diploma	18	18%
S1	47	47%
S2	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer (2018)

Sumber: Data Primer dengan pengolahan SPSS 20 (2018)

4) Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	22	22%
PNS/Guru/Polri	31	31%
Pegawai Swasta	28	28%
Tidak Bekerja/Pensiun	2	2%
Lain-lain	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer (2018)

3.2. Uji Autokorelasi

Tabel 3.6 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,698 ^a	,488	,460	1,897	2,177

^aPredictors: (Constant), Total Pemasaran Langsung (X5), Total Hubungan Masyarakat (X3), Total Periklanan (X1), Total Penj. Personal (X4), Total Promosi Penjualan (X2)

Dependent Variable: Total Keputusan Menabung (Y1)

Sumber: Data Primer dengan pengolahan SPSS 20 (2018)

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Durbin Watson* sebesar 2,177 yang masih berada disekitar angka 2 yang berarti dalam penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi.

Uji Multikolinearitas

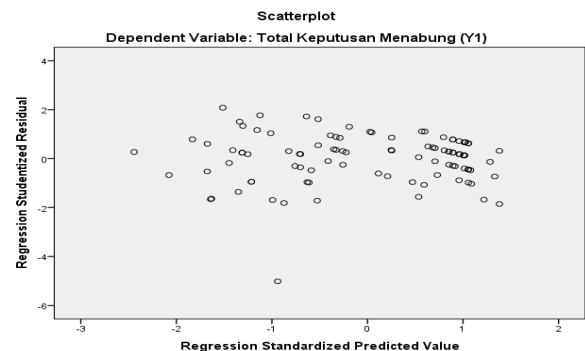
Tabel 3.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficient							
Model	Unstd. Coef.		Std. Coef. Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					B
(Constant)	,144	3,806		,038	,970		
Total Periklanan (X1)	,293	,143	,180	2,053	,043	,710	1,408
Total Promosi Penjualan (X2)	,176	,221	,073	,800	,426	,657	1,522
Total Hubungan Masyarakat (X3)	,087	,349	,020	,250	,803	,878	1,140
Total Penj. Personal (X4)	,074	,181	,034	,410	,683	,774	1,292
Total Pemasaran Langsung (X5)	,978	,173	,536	5,652	,000	,606	1,651

a. Dependent Variable: Total Keputusan Menabung (Y1)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* semua variabel bebas adalah lebih besar dari nilai ketetapan sebesar 0,10 dan nilai *VIF* semua variabel bebas adalah lebih kecil dari nilai ketetapan sebesar 10. Oleh karena itu, maka kesimpulan data dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer dengan pengolahan SPSS 20 (2018)

Gambar 3.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa pola yang terbentuk tidak jelas, dimana titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

3.3 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Berdasarkan Tabel 3.5 di atas menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*Asymp. Sig*) sebesar 0,063 yang berarti nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari nilai probabilitas yaitu $0,063 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.
2. Berdasarkan Tabel 3.6 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Durbin Watson* sebesar 2,177 yang masih berada disekitar angka 2 yang berarti dalam penelitian ini tidak terjadi masalah autokorelasi.
3. Berdasarkan tabel 3.7 di atas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* semua variabel bebas adalah lebih besar dari nilai ketetapan sebesar 0,10 dan nilai *VIF* semua variabel bebas adalah lebih kecil dari nilai ketetapan sebesar 10. Oleh karena itu, maka kesimpulan data dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas.
4. Berdasarkan gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa pola yang terbentuk tidak jelas,

dimana titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Strategi promosi dengan cara Periklanan dan Pemasaran Langsung berpengaruh positif untuk meningkatkan Keputusan Nasabah Menabung pada PT Bank Sumut KCP USU sedangkan Promosi Penjualan, Hubungan Masyarakat, dan Penjualan Personal berpengaruh positif tetapi tidak terlalu mempengaruhi *mindset* calon *Customer* untuk Menabung pada PT Bank Sumut KCP USU.
2. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan menabung seorang nasabah seperti: Faktor Budaya, Faktor Sosial dan Faktor Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Astuti, Tri. 2013. "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus pada BRI Cabang Sleman)". Skripsi. Fakultas Ekonomi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses pada 03 Agustus 2018.
- Astutiningsih, Vivi Dwi. 2015. "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Madina Mandiri Sejahtera". Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Diakses pada 05 Agustus 2018.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2006. *Pengantar Bisnis*. Edisi II. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Indonesia: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi ke 13. Yogyakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Bisnis Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0*. Bandung: Alfabeta.
- Maisya, Fitri. 2012. "Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di PT Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukit Tinggi". Fakultas Ekonomi, Padang: Universitas Negeri Padang. Diakses pada 21 Desember 2017.
- Putri, Selly Chandra. 2010. "Analisis Strategi Promosi Produk Britama Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Membuka Tabungan di BRI Solo Slamet Riyadi". Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Diakses pada 25 Januari 2018.
- Rambat, Lupiyoadi dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ristiyantri, Prasetyo dan John J.O.I Lhalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaputra, Masagus M.Iqbal. 2016. "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Menabung Pada Tabungan Britama di PT Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bandar Lampung: Universitas Lampung. Diakses pada 25 Januari 2018.
- Thoifah, I'anutut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

PENGARUH MODAL KERJA DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA

Immanuel Edy Suranta Sebayang
Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi – Medan

ABSTRACT

This study is a research hypothesis testing. The population in this study are all property and realstate companies listed on the BEI as many as 50 companies. The number of samples in this study were 38 companies, where sampling using purposive sampling method.

Keywords: *current ratio, working capital turnover ratio, current assets to total assets, current liabilities to total assets, return on investment.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam meningkatkan efisiensi penggunaan modal kerja, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya modal kerja yang dibutuhkan perusahaan yaitu periode perputaran atau periode terikatnya modal kerja dan pengeluaran kas rata-rata setiap harinya.

Menurut Kasmir (2008: 251) “Semakin banyak dana yang digunakan sebagai modal kerja seharusnya dapat meningkatkan perolehan laba. Demikian pula sebaliknya, jika dana yang digunakan sedikit, laba pun akan menurun”.

Modal kerja yang baik merupakan modal kerja yang dapat menaikkan tingkat nilai dari perusahaan itu sendiri dengan cara memilih sumber dan menggunakan modal kerja itu dengan tepat, sehingga profitabilitas yang diperoleh meningkat (Martono dan Harjito, 2007). Salah satu cara untuk mencapai keuntungan yang optimal, adalah dengan cara mengalokasikan modal kerja yang tepat dan efisien dalam aktivitas perusahaan.

Dalam pengelolaan modal kerja perusahaan dituntut untuk selalu mempertahankan jumlah modal kerja yang menguntungkan agar perusahaan dapat beroperasi secara berkesinambungan. Selain itu pengelolaan modal kerja sangat penting, karena selama perusahaan beroperasi modal sangat dibutuhkan dan secara umum modal kerja dapat digunakan untuk mengukur tingkat profitabilitas suatu perusahaan (Riyanto, 2011).

Kebutuhan modal kerja harus direncanakan dengan sebaik-baiknya, jangan sampai kekurangan atau kelebihan. Jika modal kerja dalam perusahaan kurang atau terlalu kecil, maka

akan dapat mengganggu operasional perusahaan dan bahkan dapat menyebabkan kegagalan (Munawir, 2007). Sebaliknya jika modal kerja terlalu besar, hal ini menunjukkan adanya dana yang kurang produktif dan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena adanya kesempatan untuk memperoleh keuntungan telah disia-siakan.

Profitabilitas menurut Riyanto (2011) adalah menggambarkan kemampuan perusahaan mendapatkan laba melalui semua kemampuan dan sumber yang ada seperti penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang dan sebagainya. Maka kebijakan modal kerja dalam penelitian ini ditunjukkan oleh Rasio Lancar (*Current Ratio*), Rasio Perputaran Modal Kerja (*Working Capital Turn Over*), Rasio Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva (*Current Asset to Total Asset*), Rasio Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva (*Current Liabilities to Total Asset*) dan kondisi *Return On Investment* (ROI).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Current ratio* berpengaruh terhadap *Return On Investment* ?
2. Apakah *Working capital turnover* berpengaruh terhadap *Return On Investment*?
3. Apakah *Current asset to total asset* berpengaruh terhadap *Return On Investment*?
4. Apakah *Current liabilities to total asset* berpengaruh terhadap *Return On Investment*?
5. Apakah *current ratio, working capital turnover, current to total asset, current liabilities to total asset*, berpengaruh secara simultan terhadap *Return on investment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui apakah *Current ratio* berpengaruh terhadap *Return On Investment* pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
2. Untuk Mengetahui apakah *Working capital turnover* berpengaruh terhadap *Return On Investment* pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
3. Untuk Mengetahui apakah *Current asset to total asset* berpengaruh terhadap *Return On Investment* pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
4. Untuk Mengetahui apakah *Current liabilities to total asset* berpengaruh terhadap *Return On Investment* pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
5. Untuk Mengetahui apakah *current ratio, working capital turnover, current to total asset, current liabilities to total asset*, berpengaruh secara simultan terhadap *Return on investment* pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Modal Kerja

Menurut Jumingan (2006) terdapat dua definisi modal kerja yakni sebagai berikut:

1. Modal kerja adalah kelebihan aktiva lancar terhadap utang jangka pendek.
2. Modal kerja adalah jumlah dari aktiva lancar.

Secara umum, modal kerja perusahaan dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Modal kerja kotor (*Gross working capital*).
- b. Modal kerja bersih (*Net working capital*).

Menurut Dermawan Sjahrial (2007, hal 103) menyatakan; ada 3 konsep modal kerja yaitu :

1. Konsep kuantitatif atau Modal Kerja Bruto.
2. Konsep kualitatif atau Modal Kerja Netto.
3. Konsep fungsional yaitu modal kerja adalah dana yang digunakan selama periode akuntansi untuk menghasilkan penghasilan utama (*current income*).

Menurut Kasmir (2008, hal 250) “menyatakan bahwa modal kerja merupakan modal yang digunakan untuk melakukan kegiatan perusahaan”; dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. Konsep kuantitatif, modal kerja aktiva lancar, bagaimana mencukupi kebutuhan dana membiayai operasi perusahaan jangka pendek. (*gross profit working*).

2. Konsep kualitatif, merupakan konsep yang menitik beratkan pada kualitas modal kerja, yaitu modal kerja selisih antara jumlah aktiva lancar dengan kewajiban lancar (*net profit working*).
3. Konsep fungsional. Fungsi dana yang dimiliki perusahaan dalam memperoleh laba. Artinya sejumlah dana yang dimiliki dan digunakan perusahaan untuk meningkatkan laba perusahaan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Modal Kerja

Kebutuhan perusahaan akan modal tergantung pada faktor-faktor berikut (Jumingan, 2006) :

1. Sifat umum atau type perusahaan.
2. Waktu.
3. Syarat pembelian dan penjualan.
4. Tingkat perputaran persediaan.
5. Tingkat perputaran piutang.
6. Siklus usaha (konjungtor).
7. Derajat risiko.
8. Musim.
9. *Credit rating* dari perusahaan.

2.2 Profitabilitas

Menurut Kasmir (2008, hal 196) “profitabilitas adalah suatu rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan. Rasio ini juga memberikan ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh laba perusahaan yang dihasilkan dari penjualan dan pendapatan investasi “.

Dalam penelitian ini, rasio yang dipakai untuk mengukur profitabilitas adalah *Return on Investment* (ROI). Istilah lain dari ROI adalah *Return on Assets* (ROA). Profitabilitas kebijakan merupakan hasil akhir bersih dari berbagai keputusan. Menurut Martono dan Harjito (2007:18) menyatakan bahwa profitabilitas yaitu kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba dari modal yang digunakan untuk menghasilkan laba tersebut. Rasio profitabilitas perusahaan yang umum digunakan menurut Sawir (2005:18) adalah :

- a. Margin Laba Kotor (*gross profit margin*)
- b. Margin Laba Bersih (*Net Profit Margin*)
- c. Rentabilitas Ekonomis (*Basic Earning Power*)
- d. *Return On Investment* (ROI)
- e. *Return On Equity* (ROE)

Dari ukuran rasio profitabilitas diatas, Penulis mengambil rasio ukur *Return On Investment* (ROI) untuk melakukan penelitian .

2.3 Kelebihan dan Kekurangan *Return On Investment* (ROI)

Kelebihan *Return On Investment* (ROI) menurut Syamsuddin (2002:58) yaitu:

1. Selain ROI berguna sebagai alat kontrol, juga berguna untuk keperluan perencanaan.
2. ROI dipergunakan sebagai alat mengukur profitabilitas dari masing-masing produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
3. Kegunaan ROI yang paling prinsip berkaitan dengan efisiensi penggunaan modal, efisiensi produksi dan efisiensi penjualan.

Sedangkan kelemahan *Return On Investment* (ROI) menurut Syamsuddin (2002:59), yaitu sebagai berikut:

1. Sulit membandingkan *rate of return* suatu perusahaan dengan perusahaan lain, karena perbedaan praktek akuntansi antar perusahaan.
2. Analisa *Return on Investment* (ROI) saja tidak dapat dipakai untuk membandingkan antara dua perusahaan atau lebih dengan memperoleh hasil yang memuaskan. Menurut Syamsuddin (2002:57) ROI sering disebut juga dengan *Return On Total Assets* dipergunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan penggunaan seluruh aktiva perusahaan yang dimiliki.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Waryati (2010)	Pengaruh Perputaran Modal Kerja dan Rasio Hutang terhadap ROI Pada Industri Manufaktur di BEI	Variabel Independen (Perputaran Modal Kerja dan Rasio Hutang) Variabel Dependen (ROI)	Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh modal kerja dan rasio hutang berpengaruh signifikan terhadap <i>Return On Investment</i> (ROI)
Mahfudliyah (2010)	Analisis Pengaruh Efisiensi Modal Kerja Terhadap Tingkat Likuiditas Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.	Variabel Independen (<i>Days Sales Outstanding</i> , <i>Days Inventory Outstanding</i> , <i>Days Payable Outstanding</i>) Variabel Dependen (likuiditas)	Berdasarkan uji F disimpulkan secara bersama – sama variabel <i>Days Sales Outstanding</i> , <i>Days Inventory Outstanding</i> , <i>Days Payable Outstanding</i> mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap tingkat likuiditas perusahaan.
Nurhafni (2009)	Pengaruh Modal Kerja dan Perputaran Modal Kerja Terhadap <i>Return On Equity</i> (ROE) Perusahaan Consumer	Variabel Independen (Modal Kerja dan Perputaran Modal Kerja) Variabel Dependen (<i>Return On Equity</i>)	Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh modal kerja dan perputaran modal kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Return On Equity</i> (ROE)

	<i>Goods Industry</i> di Bursa Efek Indonesia		
Rahma (2009)	Analisis Pengaruh Manajemen Modal Kerja Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur PMA dan PMDN yang Terdaftar di BEI	Variabel Independen (<i>Cash Turnover</i> , <i>Inventory Turnover</i> , <i>Working Capital Turnover</i> , <i>Company Status</i>) Variabel Dependen (ROI)	Berdasarkan uji F disimpulkan secara bersama – sama Variabel <i>Cash Turnover</i> , <i>Inventory Turnover</i> , <i>Working Capital Turnover</i> , <i>Company Status</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Return On Investment</i> .
Hanum (2008)	Pengaruh Kebijakan Modal Kerja terhadap <i>Return On Investment</i> Pada Industri Rokok yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia	Variabel Independen (<i>Current Ratio</i> , <i>Working Capital Turnover Ratio</i> , <i>Current Assets to Total Assets</i> dan <i>Currents liabilities to Total Assets Ratio</i>) Variabel Dependen (<i>Return On Investment</i>)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa diantara beberapa unsur kebijakan modal kerja yang paling dominan mempengaruhi tingkat <i>Return on Investment</i> adalah <i>current ratio</i> dan <i>working capital turnover ratio</i> .

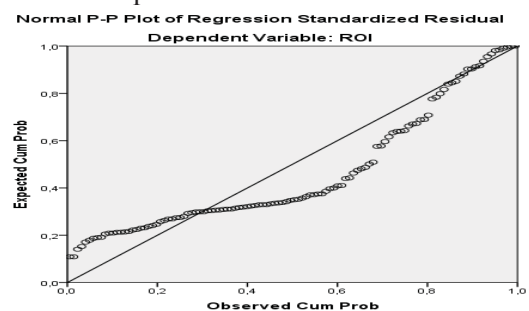
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa model regresi inear berganda dapat digunakan. Uji asumsi klasik dalam hal ini berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heterokedastisitas.

3.2 Uji Normalitas Data

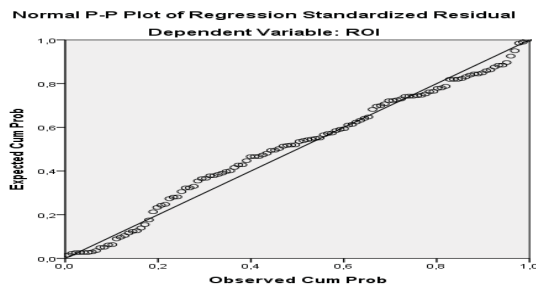
Uji normalitas dengan metode grafik dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-Plot of Regression residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Hasil dari metode grafik dalam penelitian ini adalah :



Sumber : Data diolah oleh peneliti

Gambar 3.1 Grafik Normal P-Plot (Sebelum Transformasi)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data dalam model regresi tidak berdistribusi secara normal. Sehingga perlu tindakan perbaikan yaitu dengan melakukan transformasi 1 variabel yaitu variabel X2 kedalam fungsi SQRT. Hasil pengujian data ulang dapat dilihat seperti dibawah ini :



Sumber : Data diolah oleh peneliti

Gambar 3.2 Grafik Normal P-Plot (Sesudah Transformasi)

Dari gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual telah berdistribusi normal.

Hasil dari uji One Sample Kolmogorov Smirnov adalah:

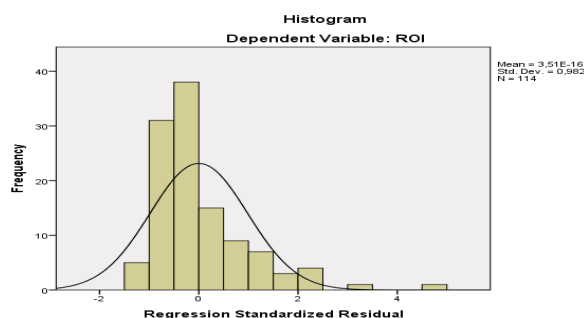
Tabel 3.1 One Sample Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,00728171
	Absolute	,073
Most Extreme Differences	Positive	,059
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,784
Asymp. Sig. (2-tailed)		,571

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah peneliti

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig 2-tailed) sebesar 0,571. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,571 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.



Gambar 3.3 Grafik Histogram Rasio Lancar

Dari gambar diatas terlihat bentuk grafik histogram rasio lancar variabel berbentuk gunung atau lonceng yang menunjukkan bahwa data telah terdistribusi normal.

3.3 Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka tolerance lebih dari 0,1. Adapun hasil dari pengujian dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.2 Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	-1,745	1,933		-,903	,369		
Aktiva Lancar	,561	,223	,257	2,509	,014	,794	1,260
Perputaran Modal Kerja	,024	,060	,038	,397	,692	,932	1,072
Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva	-,761	,891	-,093	-,854	,395	,710	1,409
Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva	11,684	4,215	,290	2,772	,007	,763	1,311

a. Dependent Variable: ROI

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa diantara variabel independen tidak terjadi multikolinearitas. Ini dapat dilihat dari nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 sehingga memberikan hasil bahwa data tidak mengalami multikolinearitas.

3.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi linear ada residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini adalah uji Durbin – Watson (DW Test). Hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Uji Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,303 ^a	,092	,059	4,70885	1,364

a. Predictors: (Constant), Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva, Perputaran Modal Kerja, Aktiva Lancar, Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva

b. Dependent Variable: ROI

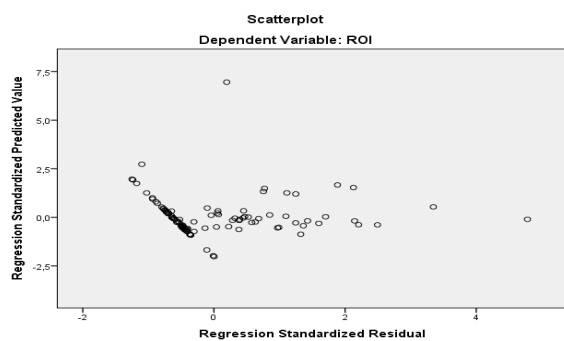
Sumber : Data diolah peneliti

Dari hasil tabel diatas, dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1,364 dengan jumlah sampel 114 ($n = 114$) dan jumlah variabel

independen 4 ($k = 4$), maka didapat nilai $DL = 1,612$ dan $DU = 1,764$. Oleh karena itu, nilai DW lebih besar dari -2 dan lebih kecil dari 2 ($-2 < 1,364 < 2$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi positif ataupun negatif.

3.5 Uji Heterokedastisitas

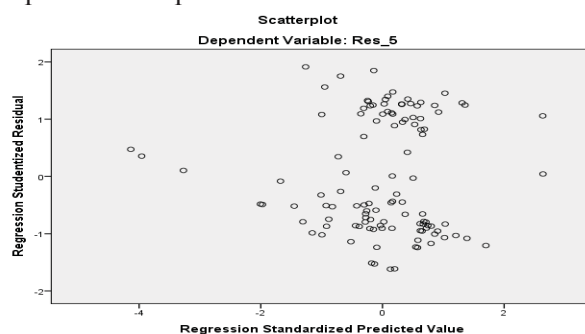
Uji Heterokedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Priyatna, 2012). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi ad tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara $SRESID$ dan $ZPRED$ dimana sumbu Y' adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di *standerized* (Ghazali, 2001). Hasil deteksi dengan *scatterplot* disajikan dalam Gambar 3.4 dibawah ini:



Sumber : data diolah peneliti

Gambar 3.4 (Sebelum Transformasi)

Dari gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik masih membentuk pola tertentu atau teratur, serta titik-titik tidak menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y . Hal ini mengindikasikan terjadi heterokedastisitas dan perlu adanya pengujian ulang dengan melakukan transformasi seluruh variabel penelitian. Hasil pengujian ulang dapat dilihat seperti dibawah ini :



Sumber : data diolah peneliti

Gambar 3.5 (Sesudah Transformasi)

Dari gambar diatas, setelah dilakukan transformasi terlihat bahwa titik- titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak secara teratur, serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan Y . Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen (ROI) berdasarkan masukan variabel independen (aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva).

3.6 Hasil Analisis Data Penelitian Model Penelitian

Alat uji yang digunakan untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji variabel bebas aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva terhadap variabel terikat ROI. Analisis regresi linear berganda dipergunakan karena variabel terikat yang dicari dipengaruhi oleh dua variabel bebas atau variabel penjelas.

Metode regresi linear berganda digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI. Analisis regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Maka untuk memperoleh nilai dari rumus diatas, dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.4 Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standard Error	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,745	1,933		-,903	,389
Aktiva Lancar	,561	,223	,257	2,509	,014
Perputaran Modal Kerja	,024	,060	,038	,397	,692
Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva	-,761	,891	-,093	-,854	,395
Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva	11,684	4,215	,290	2,772	,007

a. Dependent Variable: ROI

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel 3.4 di atas *unstandardized coefficients* bagian B diperoleh persamaan regresi linear berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = -1,745 + 0,561X_1 + 0,024X_2 + -0,761X_3 + 11,684X_4$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

- Konstanta (α) = -1,745. Artinya walaupun variabel bebas (X_1) yaitu aktiva lancar, (X_2) yaitu perputaran modal kerja, (X_3) yaitu jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, (X_4) yaitu jumlah hutang lancar terhadap total aktiva bernilai 0 maka ROI (Y) adalah tetap sebesar -1,745.
- Variabel aktiva lancar (X_1) sebesar 0,561 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel aktiva lancar sebesar 1 satuan, maka nilai pada ROI akan ikut naik 0,561 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain tetap.
- Variabel perputaran modal kerja (X_2) sebesar 0,024 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel perputaran modal kerja sebesar 1 satuan, maka nilai pada ROI akan ikut naik 0,024 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain tetap.
- Variabel jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva (X_3) sebesar -0,761 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva sebesar 1 satuan, maka nilai pada ROI akan ikut naik -0,761 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain tetap.
- Variabel jumlah aktiva lancar terhadap hutang lancar (X_4) sebesar 11,684 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel jumlah aktiva lancar terhadap hutang lancar sebesar 1 satuan, maka nilai pada ROI akan ikut naik 11,684 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain tetap.

Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Dalam *output* SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary*^b dan tertulis *R Square*

Tabel 3.5 Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,303 ^a	,092	,059	4,70885

a. Predictors: (Constant), Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva, Perputaran Modal Kerja, Aktiva Lancar, Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva

b. Dependent Variable: ROI
Sumber : data diolah peneliti

Nilai R digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan anatara variabel independen

dengan variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jikamendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah

Dari tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0.303, artinya bahwa hubungan antar variabel independen (aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva) dengan variabel dependen (ROI) mempunyai pengaruh yang lemah karena nilai mendekati 0.

Nilai *R Square* sebesar 0,092 artinya sumbangan persentase variabel aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva dengan ROI sebesar 9,2 % sedangkan sisanya sebesar 91,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Pengujian secara simultan (Uji-F) dilakukan untuk melihat secara bersama – sama pengaruh atau hubungan positif variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva terhadap variabel terikat (Y) berupa ROI. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS 20, maka diperoleh hasil seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.6 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	244,662	4	61,166	2,759	,031 ^b
Residual	2416,884	109	22,173		
Total	2661,547	113			

a. Dependent Variable: ROI

b. Predictors: (Constant), Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva, Perputaran Modal Kerja, Aktiva Lancar, Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil dari Uji-F, maka diperoleh nilai F hitung sebesar 2,759 dengan tingkat signifikansi 0,031. Sedangkan F tabel sebesar 2,69 dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa F hitung > F tabel (2,759 > 2,69) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara bersama –sama aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva berpengaruh terhadap ROI.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS 20, maka diperoleh hasil seperti yang terlihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7 Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,745	1,933		-,903	,369
	Aktiva Lancar	,561	,223	,257	2,509	,014
	Perputaran Modal Kerja	,024	,060	,038	,397	,692
	Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva	-,761	,891	-,093	-,854	,395
	Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva	11,684	4,215	,290	2,772	,007

a. Dependent Variable: ROI

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil dari uji statistik t, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai t hitung variabel Aktiva Lancar (X_1) sebesar 2,509 berpengaruh positif sebesar 0,014 ($0,014 < 0,05$). Hipotesis H_1 diterima karena t hitung $>$ t tabel ($2,509 > 1,981$) yang berarti bahwa variabel aktiva lancar (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
- Nilai t hitung variabel Perputaran Modal Kerja (X_2) sebesar 0,397 berpengaruh negatif sebesar 0,692 ($0,692 > 0,05$). Hipotesis H_2 ditolak karena t hitung $<$ t tabel ($0,397 < 1,981$) yang berarti bahwa variabel perputaran modal kerja (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
- Nilai t hitung variabel jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva (X_3) sebesar 0,854 berpengaruh negatif sebesar 0,395 ($0,395 > 0,05$). Hipotesis H_3 ditolak karena t hitung $<$ t tabel ($0,854 < 1,981$) yang berarti bahwa variabel jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
- Nilai t hitung variabel jumlah hutang lancar terhadap total aktiva (X_4) sebesar 2,772 berpengaruh positif sebesar 0,007 ($0,007 < 0,05$). Hipotesis H_4 diterima karena t hitung $>$ t tabel ($2,772 > 1,981$) yang berarti bahwa variabel hutang lancar terhadap total aktiva (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

Dengan demikian, secara parsial aktiva lancar dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva berpengaruh positif terhadap ROI. Hal ini memberi arti bahwa adanya aktiva lancar dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva memberikan dampak pada peningkatan *return on investment*.

3.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Aktiva Lancar Terhadap *Return on Investment*

Dari hasil penelitian diperoleh hasil uji parsial variabel Aktiva Lancar (X_1) sebesar 2,509 terhadap ROI (Y), signifikan sebesar 0,014, dimana signifikan t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa Aktiva Lancar (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Menurut Munawir (2002), mengatakan bahwa "*Aktiva lancar* adalah uang kas dan aktiva lainnya yang dapat diharapkan untuk dicairkan atau ditukarkan menjadi uang tunai, dijual atau dikonsumsi dalam periode berikutnya (paling lama satu tahun atau dalam perputaran kegiatan perusahaan yang normal). Maka oleh sebab itu aktiva lancar penting bagi perusahaan untuk menjalankan kegiatan yang berlangsung diperusahaan dan memenuhi kebutuhan investasi perusahaan.

Pengaruh Perputaran Modal Kerja Terhadap *Return On Investment*

Dari hasil penelitian diperoleh hasil uji parsial variabel Perputaran Modal Kerja (X_2) sebesar 0,397 terhadap ROI (Y), signifikan sebesar 0,692 dimana signifikan t lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa Perputaran Modal Kerja (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

Rasio perputaran modal kerja merupakan perbandingan penjualan dengan jumlah keseluruhan yang dimiliki suatu perusahaan dalam suatu periode tertentu. Perputaran modal kerja yang rendah menunjukkan adanya kelebihan modal kerja yang disebabkan adanya rendahnya perputaran persediaan, piutang atau adanya saldo yang terlalu besar (Abdullah, 2005:71). Sebaliknya, semakin tinggi perputaran modal kerja berarti semakin efektif penggunaan modal kerja perusahaan.

Pengaruh jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva terhadap *Return On Investment*

Dari hasil penelitian diperoleh hasil uji parsial variabel Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva (X_3) sebesar 0,854 terhadap ROI (Y), signifikan sebesar 0,395 dimana signifikan t lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total

Aktiva (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Var Horne (2005 : 313) yang menyatakan bahwa likuiditas berbanding terbalik dengan profitabilitas, dimana peningkatan likuiditas biasanya dibayar dengan penurunan profitabilitas.

Pengaruh jumlah hutang lancar terhadap total aktiva terhadap Return On Investment

Dari hasil penelitian diperoleh hasil uji parsial variabel jumlah hutang lancar terhadap total aktiva (X_4) sebesar 2,772 terhadap ROI (Y), signifikan sebesar 0,007 dimana signifikan t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa jumlah hutang lancar terhadap total aktiva (X_4) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.

Hal ini dikarenakan perusahaan melakukan pilihan pemakaian antara hutang jangka pendek dan hutang jangka panjang. Selain itu perusahaan memiliki jumlah persediaan sehingga hutang jangka pendek maupun hutang jangka panjangnya juga jauh lebih besar. Sehingga tingkat likuiditas perusahaan yang tinggi akan memiliki resiko rendah terhadap ketidakmampuan dalam membayar hutang lancarnya apabila jatuh tempo.

Pengaruh Aktiva Lancar, Perputaran Modal Kerja, Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva, Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva Terhadap ROI

Dari hasil penelitian diperoleh hasil uji simultan variabel Pengaruh Aktiva Lancar (X_1), Perputaran Modal Kerja (X_2), Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva (X_3), Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva (X_4) sebesar 2,759 Terhadap ROI (Y), signifikan sebesar 0,031 dimana signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa Aktiva Lancar (X_1), Perputaran Modal Kerja (X_2), Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva (X_3), Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva (X_4) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Return On Investment pada perusahaan *property* dan *realestate* yang terdaftar di BEI.

Dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang signifikan antara Aktiva Lancar, Perputaran Modal Kerja, Jumlah Aktiva Lancar Terhadap Total Aktiva, Jumlah Hutang Lancar Terhadap Total Aktiva secara bersama-sama terhadap ROI.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Secara bersama-sama aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva berpengaruh terhadap ROI.
2. Aktiva lancar (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
3. Pengujian hipotesis secara parsial Perputaran Modal Kerja (X_2). Hipotesis H_2 ditolak karena $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($0,397 < 1,981$) yang berarti bahwa variabel perputaran modal kerja (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
4. Pengujian hipotesis secara parsial jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva (X_3), Hipotesis H_3 ditolak karena $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($0,854 < 1,981$) yang berarti bahwa variabel jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
5. Pengujian hipotesis secara parsial jumlah hutang lancar terhadap total aktiva (X_4), Hipotesis H_4 diterima karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,772 > 1,981$) yang berarti bahwa variabel hutang lancar terhadap total aktiva (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap ROI pada perusahaan *Property* dan *Realestate* yang terdaftar di BEI.
6. Nilai R sebesar 0.303, artinya bahwa hubungan antar variabel independen (aktiva lancar, perputaran modal kerja, jumlah aktiva lancar terhadap total aktiva, dan jumlah hutang lancar terhadap total aktiva) dengan variabel dependen (ROI) mempunyai pengaruh yang lemah karena nilai mendekati 0.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Faisal, 2005. *Dasar – dasar Manajemen Keuangan*, Edisi Kelima, Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Cooper, Donald R. And Pamela S. Schindler, 2006. *Metode Riset Bisnis*, Volume 1 Edisi sembilan, Alih Bahasa Budijanto dkk., McGraw-Hill Irwin. Jakarta.

- Dermawan Sjahrial, 2007, *Manajemen Keuangan*, Edisi Kedua, Jakarta : Mitra Wacana
- Djarwanto, 2010, *Pokok – Pokok Analisis Laporan Keuangan*, Edisi 2, Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanafi, Mamduh M, dan Abdul Hakim, 2009. *Analisa Laporan Keuangan*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN
- Hanum, Encik Latifah, 2008. Pengaruh Kebijakan Modal Kerja Terhadap Return On Investment Pada Industri Rokok Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. Tesis, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Horne, Van & Wachowich, Jr, 2005. *Financial Management*. Terjemahan Heru Sutejo, Edisi Kedua Belas, Salemba Empat, Jakarta.
- <http://www.sahamok.com>, *Perusahaan yang terdaftar di BEI*, diakses 23 Januari 2016, Pukul 02.00
- <http://www.igedearisuciptayasa.blogspot.co.id>, *Jurnal Pengaruh Modal Kerja terhadap Profitabilitas*, diakses 22 Januari 2016, pkl 20.30
- Jumingan, 2006. *Analisa Laporan Keuangan*, Jakarta : Bumi Aksara
- Kasmir, 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Keempat, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Martono dan Agus Harjito 2007. *Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta : Salemba empat.
- Mahfudliyah, Ita, 2010. Analisis Pengaruh Efisiensi Modal Kerja Terhadap Tingkat Likuiditas Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia, Skripsi, Program Studi Akuntansi Keuangan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.
- Munawir 2007, *Analisa Laporan Keuangan*. Edisi Keempat. Yogyakarta : Liberty
- Nurhafni, 2009. Pengaruh Modal Kerja dan Perputaran Modal Kerja Terhadap Return On Equity (ROE) Perusahaan Consumer Goods Industry di Bursa Efek Indonesia. Skripsi, Program Studi Akuntansi Keuangan, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rahma, Aulia, 2009. Analisis Pengaruh Manajemen Modal Kerja terhadap Profitabilitas pada perusahaan manufaktur PMA dan PMDN yang Terdaftar di BEI. Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Riyanto, Bambang 2011. *Dasar –Dasar Pembelian Perusahaan*, Edisi Keempat. Yayasan Badan Penerbit Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sawir, Agnes, 2005. *Analisa Kinerja Keuangan dan Pembelian Perusahaan*, Cetakan kelima, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Sekaran, uma, and Bougie, roger, 2010. *Research Methods for Bussiness, “ a skill building approach”, fifth edition, wiley & sons (asia)*, alih bahasa sabarudin napitupulu, PTE LTD.
- Sundjaja, Ridwan, S & Inge, Barlian, 2003. *Manajemen Keuangan*, edisi kelima : PT. Prehallindo, Jakarta.
- Syafrida Hani 2014. *Teknik Analisa Laporan Keuangan*. Penerbit : IN MEDIA
- Waryati, Sri Yuli, 2010. Pengaruh Perputaran Modal Kerja dan Rasio Hutang terhadap ROI Studi kasus pada Perusahaan Industri Manufaktur yang Terdaftar di BEI. Skripsi, Universitas Janabadra, Yogyakarta.
- www.duniapendidikan.com, *Jurnal Pengaruh perputaran piutang terhadap profitabilitas*, diakses 23 januari 2016, pkl 01.00.

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN *NET PROMOTER SCORE* PADA PT.BPD JAWA BARAT DAN BANTEN TBK. CABANG MEDAN

Benget Tua Simarmata

(Dosen Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Mandiri Bina Prestasi)

ABSTRACT

Pengukuran *Net Promoter Score (NPS)* merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. *Net Promoter Score* menanyakan apakah nasabah mau mereferalkan Bank tempat dia membuka rekening ke teman/relasi atau keluarga nasabah. Pengukuran *Net Promoter Score* pada PT.BPD Jawa Barat dan Banten Tbk. Cabang Medan secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang cukup baik namun demikian masih dibutuhkan beberapa perbaikan untuk mempertahankan nilai *Net Promoter Score* atau bahkan meningkatkan nilai tersebut.

Kata Kunci : Net Promoter Score, Detractor, Promoter, Passive, Kepuasan Nasabah

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk bermutu tinggi. Produk dengan mutu jelek, harga mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkat kepuasan yang berbeda. Disisi lain, perusahaan juga harus berusaha keras untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran yang dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, banyak cara untuk mempublikasikan atau mempromosikan produk yang dapat dilakukan oleh perusahaan perbankan. Salah satu cara promosi adalah memberikan layanan yang baik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan *image* perusahaan jasa perbankan satu dengan yang lainnya. Untuk menciptakan kepuasan nasabah bukanlah suatu hal yang mudah, diperlukan suatu tim kerja pelayanan yang handal, ramah, dan profesional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya. Dalam mewujudkan tim kerja yang handal tersebut maka dibentuk unit *Customer Service* yang merupakan bagian dari *Front liner*

suatu Bank yang mempunyai tanggung jawab membina dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, dimana tim tersebut dapat leluasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan pelayanan kepada nasabah dalam pelayanan yang cepat dan optimal. Begitu juga dengan *Customer Service* di PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk Cabang Medan (selanjutnya disebut Bank BJB) yang berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin membuka tabungan, deposito serta yang ingin mencari informasi dan fasilitas yang diberikan oleh Bank BJB maupun yang ingin mengetahui mengenai pelayanan yang diberikan.

Salah satu tujuan dari pelayanan yang baik adalah membangun kesetiaan pelanggan atau *Customer Loyalty*. Berpalingnya pelanggan disebabkan kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang judul diatas, maka Penulis menetapkan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah “**Bagaimana Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BJB dengan Net Promoter Score**”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah “**Untuk Mengetahui Tingkat Nilai Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BJB Dengan Net Promoter Score**”.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan nasabah

2.1.1 Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kepuasan seperti yang diharapkan. Menurut **Tjiptono Noviantie (2001)** kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan nasabah, ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut **Lupiyoadi, dkk (2008:192)** ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

2.1.2 Mengukur kepuasan nasabah

Philip Kotler (2000:35) menyatakan kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Agar kita mengetahui bahwa puas atau tidaknya berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan dengan empat sarana yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Usulan

Artinya seberapa banyak usulan atau komplein yang dilakukan nasabah dalam suatu periode; makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tepatnya mudah dijangkau atau komentar yang bisa dikirim via pos. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga kemungkinannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuisioner segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah melalui transaksi selama ini.

3. Konsumen Samaran (*mystery shopper*)

Bank dapat mengirim karyawannya atau orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4. Analisis Mantan Pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank tersebut.

2.1.3 Faktor-faktor pengukuran kepuasan nasabah

Faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa tertentu.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas pelayanan atau keramahan staff layanan pelanggan. Meminta pelayanan pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan

kesesuaian/tidak sesuai antara niat pelanggan dan kinerja aktual produk perusahaan.

4. Ketidakpuasan pelanggan (*dissatisfaction*)

Beberapa aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi: komplain retur atau pengambilan produk konsumen beralih ke pesaing dll.

Banyak perusahaan yang memilih menggunakan fungsi pelayanan dengan kegiatan penjualan mereka. Seperti fungsi teller digabung dengan proses menjual. Prosesnya dilaksanakan pada saat nasabah datang. Menurut Stevan Howard semakin kuat perusahaan dapat memadukan kegiatan-kegiatan pelayanan dan penjualan, semakin besar pula kemungkinan perusahaan itu sukses.

Melalui proses memposisikan produk pada pasar yang benar terdapat faktor-faktor dalam keberhasilan penjualan dalam sebuah bank agar nasabah tertarik menjadi nasabah bank tersebut yaitu:

1. Produk

Keragaman produk, kualitas dan benefit yang semakin baik akan semakin besar kemungkinan keberhasilan menjual. Produk yang baik adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Contohnya seperti tabungan, deposito, e-banking, sms banking.

2. Price

Unsur yang tidak kalah penting dalam konteks harga seperti suku bunga bank yang sudah ditentukan oleh Bank Indonesia melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Dimana penetapan suku bunga oleh LPS untuk menunjang proses keberhasilan memasarkan produk bank.

3. Process

Urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling terkait dapat dilakukan oleh pihak bank untuk kepuasan pelanggan seperti customer service, teller, back office.

4. People

Sarana yang berhadapan langsung dengan nasabah berkaitan dengan pelayanan yang umumnya tingkat kepuasan nasabah erat dengan service yang dilakukan oleh pihak bank yang mencakup baik Front liner maupun back office.

2.2 Pelayanan Bank

Menurut Philip Kotler (2011:152) Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

berwujud atau tidak pula berakibat pemilihan sesuatu produk fisik.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya; pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

2.2.1 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal (Kasmir, 2012:257) antara lain:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah yang ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah suatu hal yang sangat penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi yang harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan baik.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas bank, Petugas bank harus ramah, sopan, menarik. Selain itu, petugas bank harus cepat tanggap, berkomunikasi dengan baik, menyenangkan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas bank harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas bank yang dari semula mengerjakan mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara tepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga kerahasiaan bank sama artinya, dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena

itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi petugas bank harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas bank perlu di didik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas bank harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi calon nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaan.

Kata pelayanan, secara *Etomogis* Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “Usaha Melayani Kebutuhan Orang Lain.” Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud atau tidak dimiliki. Sejalan dengan pergantian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada dasarnya tidak dapat ditunda. Adanya penundaan akan berakibat pada hilangnya pelanggan.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Ada 2 jenis pelayanan bank yaitu pelayanan klasik dan pelayanan modern

1. Pelayanan Klasik

Pelayanan bank secara klasik adalah pelayanan yang dilakukan secara sederhana atau bisa dikatakan manual jika dibandingkan dengan apa yang ada pada saat ini. Pada pelayanan perbankan dimasa lampau para nasabah dalam

bertransaksi, misalnya menyetor uang atau menarik uang harus mendatangi kantor cabang yang terdekat. Dan hal ini bisa terjadi bersamaan sehingga akan terlihat rumit karena banyaknya nasabah melakukan transaksi.

2. Pelayanan Modern

Pada zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka bank sebagai penyedia jasa *financial* harus mampu memberikan apa yang dibutuhkan nasabah. Bank dituntut untuk meningkatkan servisnya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya, guna menjaga standar kualitas pelayanan agar tetap dapat memuaskan nasabah.

2.2.3 Budaya Layanan Prima (*service excellent*)

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan prima. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah yaitu:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu lama. Strategi yang dapat diambil contohnya: “Menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu kebutuhan mereka”.

2. Keramahan

Untuk menciptakan kerja sama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan dari nasabah.

4. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja Karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

2.2.4 Faktor Budaya Layanan Prima

Budaya layanan prima adalah cara bagaimana faktor- faktor yang berkaitan dengan

budaya pelayan prima. Faktor yang terkait dengan budaya layanan prima adalah :

Menurut Barata (2004) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 6 unsur pokok antara lain:

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah hal yang telah ada dalam diri kita sejak lahir. Kemampuan yang ada pada diri manusia juga disebut potensi yang artinya kemampuan dasar seseorang melakukan sebuah pekerjaan secara efektif.

2. Sikap (*Attitude*)

Setiap manusia mempunyai perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan/ nasabah yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

4. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun keramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. Tanggung Jawab (*accountability*)

Melakukan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keterpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

2.2.5 Manfaat Melaksanakan Budaya Layanan Prima

Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau instansi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya yaitu:

1. Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan semakin tajam diantara para pesaing, maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

2. Promosi bagi bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan menyampaikannya kepada orang lain. Penyampaian informasi ini merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

3. Menciptakan kesan yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon debitur akan mendapatkan sesuatu kesan pertamanya yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan

4. Meningkatkan daya saing

Semakin tajam persaingan yang biasanya perusahaan akan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah. Ada juga nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi pada umumnya nasabah akan tertarik dengan hal itu, tetapi ada nasabah yang senang apabila diberikan pelayanan yang prima .

5. Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan para calon debitur akan memberikan dampak kepuasan dan menjadi loyal sehingga diberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

2.3 Net Promoter Score

2.3.1 Pengertian Net Promoter Score (NPS)

Menurut Fred Reichheld, penulis *The Ultimate Question*, NPS adalah metrik loyalitas pelanggan yang memprediksi kemungkinan seorang pelanggan membeli kembali dari anda atau merekomendasikan langsung ke teman. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan skala 0-100 dalam kuisioner. Berdasarkan penilaian NPS jenis pelanggan dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. **Promoters**, pelanggan antusias terhadap produk yang ditawarkan dan juga berkenan merekomendasikan produk tersebut pada orang lain. Promoter merupakan pelanggan yang memilih nilai 9-10

2. **Passives**, jenis pelanggan yang merasa puas terhadap produk namun tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan potensi pindah ke produk lain. Passive merupakan pelanggan yang memilih nilai 7-8

3. **Detractor**, pelanggan yang memiliki pengalaman kurang baik terhadap suatu produk dan sangat berpotensi untuk memberikan rekomendasi negatif mengenai produk tersebut. Pelanggan jenis ini memilih nilai 0-6. Setelah data responden dikumpulkan, dihitung berapa NPS diperoleh dengan menggunakan persamaan

$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractor}$$

Metode ini berfungsi untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dan akan direkomendasikan pelanggan kepada relasi nasabah lainnya. Menurut Raicheld (2011) agar perusahaan memiliki nilai NPS yang tertinggi, perusahaan harus mampu meningkatkan jumlah promoternya. Dengan menambah layanan dan memberikan pengalaman lebih kepada pelanggan, pelanggan bisa juga mengubah jumlah pelanggan passive menjadi promoter. Disisi lain perusahaan juga bisa mengurangi jumlah Detractor sehingga persentase nasabah tidak beralih ke perusahaan lain.

Net Promoter Score ini memberikan data dengan cepat dan mudah dipahami apa yang pelanggan rasakan terhadap pelayanan yang diberikan/rasakan.

Dengan demikian perusahaan dapat bereaksi terhadap *feedback* negatif. Skor NPS juga sangat memudahkan untuk mengatur kedua tolak ukur kinerja internal, serta tolak ukur eksternal untuk di bandingkan dengan pesaing dalam Bank lainnya. NPS negatif berarti perusahaan tidak bisa memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah/pelanggan dan pelanggan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain. Pengalaman (*experience*) adalah merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Shaw (2005) menyatakan pelanggan membeli pengalaman 95% *business leader* yakni bahwa pengalaman pelanggan merupakan kunci memenangkan persaingan.

Net Promoter Score adalah cara termudah untuk melihat bagaimana yang perusahaan lakukan terhadap pelanggan. Secara historis, NPS positif telah menunjukkan korelasi yang kuat untuk pertumbuhan yang menguntungkan.

Perusahaan dan organisasi mulai dari perusahaan kecil hingga pada perusahaan terbesar di dunia juga menggunakan NPS untuk menilai kepuasan pelanggan dan *track performance* karena hal berikut.

1. **Simple dan cepat:** Satu pertanyaan mewakili semua yang diperlukan untuk menentukan Net Promoter Score dan itu mudah untuk dihitung.
2. **Terukur:** Pihak manajemen dapat melihat seberapa baik perusahaan anda berkinerja dengan satu matrik sederhana. NPS memperkenalkan istilah umum yang mudah dimengerti oleh semua orang.
3. **Berstandar:** dikenal luas sebagai standar untuk mengukur dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
4. **Alat pembanding:** Salah satu manfaat yang paling berharga dari NPS adalah kemampuan

untuk melihat bagaimana organisasi dapat menghadapi kompetisi.

Net Promoter Score digunakan ketika pertanyaan diajukan kepada pelanggan yang pada dasarnya dilihat apakah pelanggan tersebut menyempatkan waktu atau tidak untuk mengatakan hal-hal positif tentang perusahaan tersebut. Karena jika mereka menyempatkannya proses dari mulut ke mulut adalah segalanya terutama saat ini, pendapat dapat menyebar lebih cepat melalui *chanel* *chanel* sosial dan forum online dan review.

2.3.2 Cara menghitung *net promoter score*

Ada 5 langkah sederhana untuk menghitung *Net Promoter Score*

1. Kirimkan daftar pertanyaan *Net Promoter Score* ke target.
2. Masukkan hasil survei dalam bentuk *Spredsheet* Excel.
3. Dalam *spredsheet*, identifikasi responden sebagai Detractor, Passive, Promoter dengan menambahkan total responden dalam masing-masing klarifikasi.
4. Hasilkan persentase total masing-masing kelompok dengan mengambil kelompok total dan membaginya dengan respon survei keseluruhan.
5. Kurangi persentase total Detractor dari persentase total Promoter dan inilah nilai NPS yang diperoleh.

Agar lebih mudah, perhitungan *net promoter score* terlihat seperti ini.

Contoh: Jika kita memiliki 100 responden dalam survei:

10 respon ada pada tingkat 0-6 (Detractor)

20 respon ada pada tingkat 7-8 (Pasif)

70 respon ada pada tingkat 9-10 (Promoter)

Sesuai rumusan yang sudah di sebutkan sebelumnya maka:

$$NPS = \% \text{ Promoter} - \% \text{ Detractor}$$

$$NPS = 70 \% - 10 \%$$

$$= 60\%$$

Karena NPS selalu dipilih sebagai angka mutlak dan bukan persentase, NPS tersebut adalah 60. Demikian cara menghitung *Net Promoter Score*.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuisioner dan mengajukan dua pertanyaan sbb:

Apakah anda memiliki rekening di Bank BJB?

Apakah anda bersedia mereferensikan Bank BJB ke Relasi atau keluarga anda?

Dari hasil penelitian penulis di Bank BJB Medan, dimana penulis telah menyebarkan kuisioner ke 100 nasabah berikut jumlah nasabah Bank BJB yang memiliki rekening :

Jumlah nasabah yang memiliki rekening di BJB..... 93 orang

Jumlah nasabah yang tidak memiliki rekening..... 3 orang

Sesuai hasil wawancara penulis langsung kepada nasabah bahwa nasabah yang tidak memiliki rekening tersebut dikarenakan masih belum mengetahui produk apa saja yang ada pada Bank BJB dan alasan mereka Bank BJB masih belum familiar itu dikarenakan Bank BJB sendiri itu milik Pemerintah Daerah Jawa Barat, dan nasabah tersebut baru pertama sekali mendengar Bank BJB.

Penyebaran kuisioner ke 100 nasabah secara acak dilakukan mulai tanggal 22 Juli 2019 sampai dengan 12 Agustus 2019, Adapun hasil kuisioner kepada 100 nasabah adalah sebagai berikut:

	Jenis Persentase	Jumlah
Promoter	69	69%
Passive	16	16%
Detractors	15	15%
Total	100	100%

Perhitungan NPS adalah persentase dari promoter dikurang dengan persentase detractor. Maka nilai NPS yang dimiliki oleh Bank BJB Medan adalah

$69\% - 15\% = 54\%$, yang berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan BJB Medan. Meskipun persentase kriteria promoter lebih besar dibandingkan dengan kriteria passive yang sebesar 16% Bank BJB Medan menurut penulis masih perlu memperbaiki pelayanan baik pelayanan di teller, dan di *custome service*. Hal ini dikarenakan dengan jumlah responden 100, masih terdapat 15% pelanggan ke dalam kriteria detractor.

Kriteria passive menggambarkan bahwa orang-orang tersebut belum mau mereferensikan atau bersikap pasif. Alasan para pelanggan

menjadi passive dan detractor dikarenakan mereka merasa bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini menjadi perhatian bagi Bank BJB Medan agar memperbaiki pelayanan supaya jumlah nasabah yang puas meningkat, sehingga jumlah passive dan detractor dapat dimanialisir

Dari hasil penelitian tersebut dan wawancara secara lisan kepada beberapa nasabah, nasabah berharap agar Bank BJB menambah petugas di bagian teller maupun *customer service* guna mempercepat waktu agar nasabah tidak terlalu lama menunggu antrian. Disamping itu Bank BJB harus melatih security dimana ketika nasabah ingin membuka rekening baru security harus memahami apa saja syarat-syarat untuk membuka rekening baru. Hal itu agar calon nasabah maupun nasabah tidak terlalu lama menunggu ketika berhadapan dengan petugas bank..

Dari keseluruhan hasil penelitian, Penulis berpendapat bahwa perlu ada penelitian lanjutan, apa yang menjadi penyebab terjadinya Passives dan Detractor sehingga dibutuhkan perbaikan untuk meningkatkan nilai NPS. Walaupun sudah mendapat persentase promoter yang cukup baik namun, perbaikan di dalam pelayanan menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan sehingga bisa meningkatkan promoter secara terus -menerus.

Agar nilai ptomoter meningkat perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Dimana pelayanan terhadap pelanggan menjadi kunci utama, selain itu mempercepat pelayanan, maksudnya salah satu cara untuk tampil beda dari Bank lainnya perusahaan harus menjamin pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Dan memberikan kesan pertama yang baik, kesan pertama yang baik di mata pelanggan ketika mereka datang ke Bank/melakukan transaksi di Bank perusahaan bisa memberikan kesan yang baik dengan cara memberikan penjelasan dengan detail dan sopan. Jika perusahaan telah melakukan dengan baik pelanggan akan merasa nyaman dan itu akan mempengaruhi meningkatkan nilai promoter. Namun demikian perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui area mana saja yang perlu mendapat perbaikan agar nilai kepuasan nasabah meningkat dan pada akhirnya nasabah mau mereferensikan Bank BJB kepada relasi/keluarga.

5.SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa angka NPS adalah sebesar 54 dimana 69% *promoter*, 16% *passive*, dan 15% *detractor*. Ini berarti secara keseluruhan nasabah cukup puas terhadap pelayanan Bank BJB. Namun demikian masih diperlukan perbaikan dalam hal pelayanan agar nasabah yang puas meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya, 2004, **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**, Jakarta: Rineka Cipta.
https://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter, diakses pada 28 Agustus 2019 15:30
- Ikatan Bankir Indonesia, 2013, **Memahami Bisnis Bank**, Jakarta: PT Gramedia Persada Utama.
- Jogiyanto, H.M. 2008, **Objek Penelitian**, Yogyakarta: Andi Offset
- Kasmir, 2012, **Etika Customer Service**, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P, 2000, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Milenium, Penerbit Prenhallido Jakarta.
- PT Bank Jabar Banten, 2010, **Surat Keputusan Direksi Nomor 518/SK/DIRLO/2010**.
- Reichheld, Fred, 2006, “ *The Microeconomic Of Customer Relationshi*”, *MIT Sloan Management Review*, pp, 73-78.
- Rambat, Lupiyoadi dan A, Hamdani, 2008, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2007, **Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta

ANALISIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASSPT. TIGER DUA RIBU MEDAN)

Tetty Handayani Siregar
(NIDN: 0102087601)

Fakultas Ekonomi STIE Al Hikmah Medan

ABSTRACT

This study aims to find out "The Effect of Customer Trust and Satisfaction on Customer Loyalty in AHASS PT. Tiger Two Thousand Medan ". This type of research is associative. The population in this study were all customers in the AHASS PT. Tiger Two Thousand Medan as many as 150 customers using Slovin formula technique, then the number of samples in this study were 109 respondents taken from a portion of the population. Based on the results of the t test, it can be seen that tcount on the trust and satisfaction variables is 4,985 and 4,840 > ttable is 1,658 with probability t that is sig < 0,05 towards the loyalty variable. Based on the results of the F test, the calculated F value is 45,289 > 3.08 with sig 0,000 < 0.05 indicating that trust and satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on the loyalty variable. The Adjusted R Square value obtained is 0.451 or 45.1%. loyalty can be explained by trust and satisfaction. The remaining 54.9% is influenced by other factors not explained in this study.

Keywords: Trust, Satisfaction, Loyalty

PENDAHULUAN

Banyaknya jumlah bengkel AHASS di suatu daerah menimbulkan persaingan antara sesama perusahaan dealer AHASS yang lain. Dengan kata lain hal tersebut menjadi bahan pertimbangan paling utama bagi pelanggan sebelum datang untuk melakukan pembelian produk atau menggunakan jasa pada dealer AHASS yang dipercayainya. AHASS PT. Tiger Dua Ribu juga merupakan perusahaan yang berfilosofi dalam hal mengutamakan Kepercayaan dan Kepuasan para pelanggannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan pada merek di atas dikaitkan dengan kesediaan pelanggan menerima risiko dengan harapan pelanggan akan memperoleh nilai sesuai atau melebihi harapannya. Inti yang membuat pelanggan percaya pada perusahaan atau merek tertentu adalah keterandalan janji yang disampaikan kepada pelanggan, janji tersebut mampu dilaksanakan dan semua personil perusahaan komitmen untuk memenuhi janji tersebut, perusahaan atau merek tertentu.

Selain faktor kepercayaan, faktor kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan

pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Pelanggan akan merasa puas apabila produk yang di belinya sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan yang ingin dicapai oleh pelanggan tersebut.

Berdasarkan survey terdahulu dan secara langsung ke lapangan yang dilakukan penulis terdapatlah fenomena masalah yang berhubungan dengan menurunnya loyalitas pelanggan dikarenakan tingkat kepercayaan menipis dan kurang puasnya pelanggan menggunakan jasa ini. Fenomena kepercayaan, di dalam persaingan jasa bengkel saat ini. Banyaknya terdapat persaingan yang terlihat dari banyaknya merek didalam industri bengkel saat ini. Banyaknya persaingan yang dapat seperti masih terlihat banyaknya pesaing yang menyediakan jasa dengan harga yang lebih terjangkau dan murah bagi masyarakat medan, agar konsumen bengkel mulai berpikir ulang untuk setia pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan dan tidak menggunakan jasa bengkel ini lagi.

Selain masalah kepercayaan, masalah kepuasan pelanggan juga terlihat jelas dimata pelanggan seperti masih terlihatnya pelanggan

tidak senang dengan jasa yang digunakan disini, masih kurang ramahnya karyawan disini saat mereka menggunakan jasa ini apabila mereka bertanya karyawan disini seperti enggan untuk menjawab dan menjawab dengan apa adanya, serta hasil yang dilakukan bengkel ini kurang kualitasnya hanya beberapa bulan menggunakan jasa ini sudah harus ada lagi perbaikan lain yang muncul hal-hal seperti ini menyebabkan kepuasan pelanggan terganggu dan akan berakibat pada loyalitas pelanggan kedepannya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan?
2. Mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan?
3. Mengetahui apakah kepuasan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan ?

TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan

Konsep kepercayaan pelanggan digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan untuk memahami konsep dan indikator pengukuran kepercayaan pelanggan. Mancintosh and Lockskin (2009:489) mengemukakan definisi kepercayaan pelanggan :*“define trust as one party’s confidence in an exchange partner’s reliability and integrity”*. Definisi kepercayaan pelanggan tersebut, menunjukkan bahwa salah satu pihak percaya dan meyakini kehandalan dan integritas partner dalam pertukaran.

Kemudian Deutsch (2008:68) *trust is defined as the expectation of the parties in a transaction and the risk associated*. Kepercayaan adalah harapan yang ingin dicapai dari sekumpulan orang yang melakukan transaksi dengan mempertimbangkan risiko.

Berdasarkan beberapa definisi *trust* di atas, maka kepercayaan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rasa percaya pelanggan pada perusahaan atau merek karena pelanggan tersebut yakin bahwa perusahaan/ merek mampu memberikan nilai melebihi harapannya.

Menurut Kennedy (2009:74) dalam mengembangkan konsep kepercayaan pelanggan pada perusahaan jasa menjadi dua variabel yaitu “kepercayaan pelanggan pada *salesperson* dan kepercayaan pelanggan pada perusahaan”.

Kepercayaan pelanggan pada perusahaan jasa diukur dengan empat indikator :

- a. Perusahaan dapat dipercaya karena sangat memperhatikan pelanggan yang keluar.
- b. Perusahaan dapat dipercaya karena memperhatikan kepentingan pelanggan.
- c. Perusahaan tidak akan membohongi pelanggan walaupun menguntungkan perusahaan.
- d. Perusahaan memiliki standar kejujuran dan moralitas.

Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler, 2012:78). Irawan (2009:53) mengatakan “Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini biasa lebih kurang atau lebih”. Tjiptono (2010:88) mengatakan “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan”.

Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2010:101) atribut indikator pembentuk kepuasan terdiri dari :

- a. Kesesuaian harapan .
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Loyalitas

Menurut Tommy, dkk (2010:56) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian.

Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Loyalitas adalah tentang *presentase* dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.

Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pemakaian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Griffin (2013:99) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain :

- Mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal).
- Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan, dll).
- Mengurangi biaya *turn over* pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit).
- Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- Word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
- Mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pergantian, dll).

Menurut Hidayat (2009:103) loyalitas konsumen merupakan komitmen seorang konsumen terhadap suatu pasar berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian ulang secara konsisten. Indikator dari loyalitas konsumen adalah:

- Trust*, merupakan tanggapan kepercayaan konsumen terhadap pasar
- Emotion Commitment*, merupakan komitmen psikologi terhadap pasar
- Switching cost*, merupakan tanggapan konsumen tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan
- Word of mouth*, merupakan perilaku publisitas yang dilakukan terhadap pasar
- Cooperation*, merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan sikap kerjasama dengan pasar

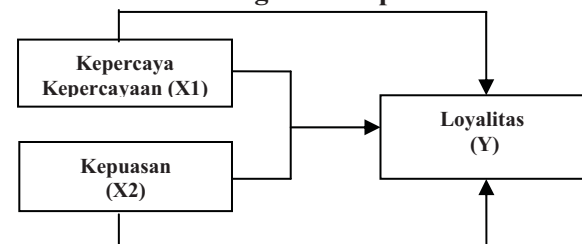
Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu Altje Tumbel (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0.588. Nilai Koefisien Determinasi di atas 0,5 dapat dikatakan sangat baik. Artinya, terbentuknya loyalitas nasabah merupakan kontribusi sumbangan dari kepercayaan, dan kepuasan nasabah sebesar 58,80% dan sisanya sebesar

41,20% terbentuk dari kontribusi variabel lain yang tidak diteliti.

Septia Rachma Wardani (2015) Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas jamaah umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Pengaruh yang diberikan variabel kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas jamaah umroh sebesar 43,7%, sedangkan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Maka model kerangka konseptual



Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

- Kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan
- Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan
- Kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2012:11), pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain. Penelitian ini dilakukan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan yang beralamat jalan Gatot Subroto KM.4 No.63, Sei Sikambing D, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatra Utara. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember sampai April 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang telah melewati masa gratis servis dan masih mempercayakan servis kendaraannya di AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan yang berjumlah 150 orang konsumen

yang sudah pernah memakai dan menggunakan jasa lebih dari 3 kali selama satu bulan penelitian. Jumlah sampel hasil perhitungan rumus slovin maka di ketahui jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 109 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengamatan (observation) dan Daftar pertanyaan (questioner).

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden, diolah dalam bentuk data melalui alat statistik.
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber-sumber bacaan serta data mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, dan uraian tugas perusahaan yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r_s tabel = 0,3. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Berikut ini sajikan nilai reliabilitas untuk ketiga variabel (Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan) yaitu:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X1, dan X2

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kepercayaan (X1)	0,898	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X2)	0,954	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,945	Reliabel

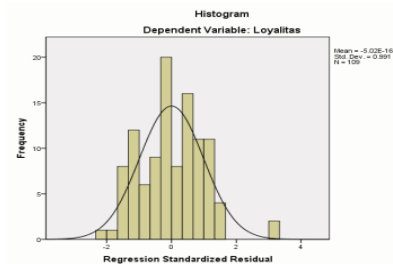
Sumber: Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel di atas, maka variabel kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan di nyatakan reliabel. Hal ini dapat di lihat dari nilai variabel kepercayaan (X1) sebesar $0,898 > 0,60$ untuk variabel kepuasan pelanggan (X2) sebesar $0,954 > 0,60$ dan variabel terikat loyalitas pelanggan (Y) sebesar $0,945 > 0,60$.

Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

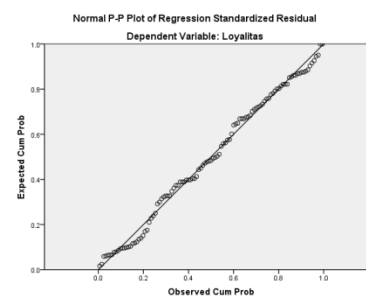
Hasil uji normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.2. Histogram

Gambar histogram di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang dan kurva menyerupai lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal.

Hasil uji normalitas menggunakan grafik *normality probability plot* dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 4.3. Normal probability plot

Gambar di atas menunjukkan bahwa *probability plot* memiliki pola distribusi normal karena pencaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian ini memehuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Hasil pengujian multikolinieritas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS, hasilnya dapat dilihat pada Tabel berikut

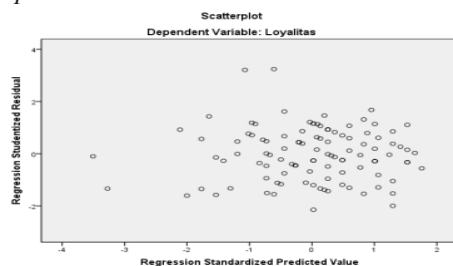
Tabel 4.8. Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kepercayaan	.782	1.279
Kepuasan	.782	1.279

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel independen dibawah nilai 5 sebesar 1.279 dan nilai tolerance dibawah nilai 1 sebesar 0.782 yang berarti tidak terjadi multikolineritas sehingga model tersebut *reliable* sebagai dasar analisis.

a. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* berikut ini :


Gambar 4.4. grafik scatterplot

Gambar di atas grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dengan tidak adanya pola yang jelas serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga model ini layak dipakai untuk memprediksi berdasarkan masukan variabel independen.

Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model analisis regresi linear berganda menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 20.00 for Windows* dengan hasil persamaannya sebagai berikut :

Tabel 4.9. Analisis Linear Berganda Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.483	3.491		3.002	.003		
Kepercayaan	.616	.124	.402	4.985	.000	.782	1.279
Kepuasan	.499	.103	.390	4.840	.000	.782	1.279

a. Dependent Variable: Loyaltita

Coefficients regresi diperoleh :

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$y = 10.483 + 0.616X_1 + 0.499X_2 + 0,05$$

1. Konstanta diperoleh nilai 10.483 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kepercayaan (X₁) dan kepuasan (X₂) bernilai konstan, maka loyalitas sebesar 10.483
2. Koefisien variabel kepercayaan (X₁) diperoleh nilai 0.616, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel kepercayaan (X₁) sebesar 1% maka akan mempengaruhi loyalitas (Y) sebesar 6,16% dengan asumsi variabel kepuasan (X₂) dianggap tetap.
3. Koefisien variabel kepuasan (X₂) diperoleh nilai 0.499, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel kepuasan (X₂) sebesar 1% maka akan mempengaruhi loyalitas (Y) sebesar 4,99% dengan asumsi variabel kepercayaan (X₁) dianggap tetap.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$)

Tabel 4.10. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.483	3.491		3.002	.003		
Kepercayaan	.616	.124	.402	4.985	.000	.782	1.279
Kepuasan	.499	.103	.390	4.840	.000	.782	1.279

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh :

1. Variabel Bebas X₁ (Kepercayaan)
Nilai t_{hitung} diperoleh 4.985 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.683 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.985 > t_{table} 1.683 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Variabel Bebas X₂ (Kepuasan)
Nilai t_{hitung} diperoleh 4.840 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.683 artinya positif.

Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.840 > t_{table} 1.683 dan nilai p -value pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4.11. Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	437.391	2	218.695	45.289	.000 ^a
Residual	511.857	106	4.829		
Total	949.248	108			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan
b. Dependent Variable: Loyalitas

Koefisien Determinasi.

Hasil pengujian *Koefisien Determinasi* (R^2) adalah :
Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh 45.289 > 3.08 artinya positif. Sementara nilai p -value diperoleh pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.

Tabel 4.12. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.451	2.197

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan
b. Dependent Variable: Loyalitas.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,451. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 45,1% loyalitas (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel faktor kepercayaan dan kepuasan. Sisanya sebesar 54,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena nilai t_{hitung} 6.818 > t_{table} 1.683 artinya positif dan nilai p -value pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan loyalitas.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena nilai t_{hitung} 3.740 > t_{table} 1.683 artinya positif dan nilai p -value pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa faktor kepuasan memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan loyalitas.

Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh 51.651 > 3.13 artinya positif. Sementara nilai p -value diperoleh pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.

Kesimpulan

Dari hasil pemaparan dan pembahasan data di atas maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) bahwa variabel kepercayaan, dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.985 > t_{table} 1.658 artinya positif dan nilai p -value pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) bahwa variabel kepuasan, dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.658 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.840 > t_{table} 1.658 dan nilai p -value pada kolom sig 0.000

- < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.
3. Berdasarkan hasil uji F secara simultan Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh $45.289 > 3.08$ artinya positif. Sementara nilai p -value diperoleh pada kolom sig $0.000 < 0.05$ artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan.
4. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,451. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 45,1% loyalitas(variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel faktor kepercayaan dan kepercayaan Sisanya sebesar 54,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Achyar, A. (2013). *The Effect of Satisfaction and Trust on Loyalty of E-Commerce Customer*. *Jurnal ASEAN ETING MARKJURNAL*, Vol.5
- Harumi, S. D. (2015). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Kanaidi. (Desember 2010). *Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. "COMPETITIVE"*. *Majalah Ilmiah*, Vol.6 No.2, ISSN : 0216 : 2539.
- Kennedy. (2009). *Does patient satisfaction affect patient loyalty? International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol.24 No.4, 266-273.
- Lua, G. T., & Lee, S. H. (2009). *Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*. *Journal of Market-Focused Management*, 321-370.
- Macintosh, G., & Lockshin, L. S. (2007). *Retail relationships and store loyalty: a multilevel perspective*. *International Journal of Research in Marketing*. Vol 5.
- Nidyatntri, N. M., & dkk. (2016). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ragam, Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. II, No.1. Politeknik Negeri Semarang*.
- Tommy, & dkk. (2010). *Analisis Pemotivasian dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT. PALMA ABADISENTOSA di Palangka Raya*. Vol.1 No.2. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Universitas Kristen Petra.
- Tumbel, A. (2016). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Wardani, S. R. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Rahmadhan Yogyakarta, Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Negrii Sunan Kalijaga.
- Winahyuningsih, P. (2010). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. *Jurnal Sosial dan Budaya*, Vol.3, No.2, 3-4.
- Yin, yee, and T.M. Faziharudean. 2010. *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*. *Journal of Eletronic Banking Systems Faculty of Business And Accountancy*. University Of Malaya

Buku:

- Deutsch, & Andreson. (2008). *Complementary Therapis for Physical Therapy*. United States: Saunders Elsevier.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Keuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jugiyanto. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai. Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setiawati, L. (2012). *Pengaruh Nilai Proses, Nilai Hasil dan Kenikmatan Berbelanja terhadap Loyalitas Pelanggan berbelanja di Pusat Perbelanjaan Modern*. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- Universitas Lampung. Tidak Dipublikasikan.
- Sheth, J. N. (2010). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley.
- Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B**. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2011). **Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya**. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sumardi, U., & dkk. (2010). **Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja)**. Bogor: IPB Pres.
- Tjiptono, F. (2011). **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2010). **Strategi Pemasaran, Edisi 2**. Yogyakarta.: Andi Offset.
- Wayan, R. (2011). **Pengembangan Kualitas Pelayanan Rumah Makan menggunakan Metode Quality Function Deployment, Studi Kasus di Pantai Kuwaru Yogyakarta**. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian, UGM.

ANALISIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI KECERDAASAN EMOSIONAL DAN PELATIHAN PADA AUTO 2000 CABANG GATOT SUBROTO MEDAN

T.M. Adriansyah
(NIDN: 0119077504)

Fakultas Ekonomi Universitas Amir Hamzah Medan

ABSTRACT

This study aims to determine "The Effect of Emotional Intelligence and Job Training on Performance at AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan ". This type of research is associative, namely research that discusses the relationship between two variables. The population in this study were employees at AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan "... A total of 158 employees. And by using saturated sample techniques, the number of samples in this study were 113 respondents taken from all employees. Based on the results of the t test can be seen in t arithmetic on the emotional intelligence variable of 4.899 greater than t table of 1.658 with a probability t of sig 0,000 smaller than the small significance of 0.05. Based on these values, the positive and significant emotional intelligence variables on the performance variable. In the human resource planning variable of 5.402 greater than t table of 1.653 with a probability of t of sig 0,000 smaller than the significance requirement of 0.05, the training variable partially has a positive and significant influence on the performance variable. Based on the results of the F test, the calculated F value is $48.572 > 3.08$ with sig 0,000 < 0.05 , indicating that H_0 is rejected and H_a is accepted, means that emotional intelligence and job training are appropriate and positive for performance variables. The value of R Square obtained is 0.459 to see the size of the independent variable on the variable by calculating the coefficient of determination (KD) = $R^2 \times 100\%$, so that KD = 45.9% is obtained. A value of 45.9% performance (participation variable) can be determined by emotional intelligence and job training. The remaining 54.1% is determined by other factors not approved in this study.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Training, Performance

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Setiap usaha-usaha manajemen kinerja ditujukan dapat digunakan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi pada setiap organisasi.

AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan adalah perusahaan yang mengutamakan pelayanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kecerdasan emosional dan pelatihan kerja. Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidak pastian.

Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan. Kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi, maka semakin baik kecerdasan emosional seseorang maka semakin baik pula kinerja kedepannya. Masalah yang ditimbulkan dilapangan yang terkait dengan kurangnya kecerdasan emosional karyawan adalah masih terlihatnya karyawan yang tidak bisa mengendalikan emosionalnya secara sehat kepada sesama karyawan dan atasan sehingga membentuk kerjasama yang buruk antar rekan kerja menyebabkan pekerjaan yang terbengkalai, kurangnya penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab dari beberapa karyawan, kurangnya pengetahuan seperti terlihat lebih paling mengerti dalam pekerjaan padahal masih banyaknya kesalahan berupa laporan yang bersalahan dan ini terjadi kepada setiap divisi.

Kecerdasan emosional ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan karena kecerdasan emosional yang baik akan menciptakan komunikasi yang baik yang akan terjadi ruang lingkup kerja yang baik dan akan meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.

Faktor pelatihan kerja juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Pelatihan pada prinsipnya merupakan upaya membekali seseorang dengan pengetahuan dan keterampilan serta *attitude* sehingga seseorang memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas atau aktivitas keorganisasian sehari-hari. Seorang pegawai atau anggota organisasi dapat lebih percaya diri didalam menghadapi persoalan yang dihadapi dalam tugasnya. Melalui program pelatihan diharapkan seluruh potensi yang dimiliki dapat ditingkatkan sesuai dengan keinginan organisasi atau setidaknya mendekati apa yang diharapkan oleh organisasi.

Masalah pelatihan karyawan pada AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan ini masih kurang, terutama dipihak driver kurangnya pelatihan khusus yang dipersiapkan untuk para karyawannya dalam pengembangan diri, pihak perusahaan tidak menyediakan sarana pelatihan yang lebih guna mengembangkan diri karyawannya, kurangnya program pengembangan pelatihan di masing-masing divisi tetapi sudah menjalankan operasional sehingga para karyawan bekerja tidak efisien dan tidak karuan. Program pelatihan yang tidak efisien masih terlihat juga dari karyawan yang belum maksimal di pengaruhi dari beberapa pegawai yang bekerja hanya jika ada tugas dari pimpinan, dan kurangnya kepedulian pegawai terhadap tugas-tugas yang dibebankan sehingga pegawai tidak menikmati pekerjaan yang dimilikinya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis lakukan, maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan?
2. Apakah pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan?
3. Apakah kecerdasan emosional dan pelatihan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan?

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam jangka waktu tertentu.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan. Cooper dan Sawaf (2010:147) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi.

Pelatihan Kerja

Pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan disuatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *asosiatif*, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan adalah 158 orang karyawan tetap.

Sampel

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka di ketahui jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 113 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik random sampling. Menurut sugiyono (2012:70) adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, sehingga data yang di peroleh lebih

representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten di bidangnya. Pelaksanaan random sampling dalam penelitian ini di berikan karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode *corrected item-total correlation* dengan alat bantu program SPSS *statistic 20.00 for windows*, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut *valid*
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak *valid*

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukuran yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode Cronbach's Alpha. Metode ini diukur berdasarkan skala alpha Cronbach 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan maka reliabilitas kuesioner itu tergolong kepada:

- 1) Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 berartisantarendah
- 2) Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti rendah
- 3) Nilai alpha cronbach 0,42 s.d 0,60 berarti cukup tinggi
- 4) Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti tinggi
- 5) Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat tinggi

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinierity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabelitas variabel independent yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali,2011:105).

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya bersifat tetap (Ghozali,2011:139).

Uji Statistik

Peneliti menganalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda (Sugiyono, 2012:204) sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Kinerja
- X_1 = Kecerdasan Emosional
- X_2 = Pelatihan Kerja
- b_0 = Konstanta
- $b_1 - b_2$ = Koefisien Regresi
- e = *Standart error* (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

- 1) H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} , berarti t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_0 , maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkatkepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} , berarti t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a , maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika

nilai F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} , berarti F_{hitung} berada di daerah penerimaan H_0 , maka kedua variabel independen secara serentak tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), artinya jika nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} , berarti F_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a , maka kedua variabel independen memiliki pengaruh secara serentak terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (adjusted R^2) menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

Koefisien determinasi (adjusted R^2) menggunakan rumus :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D: Koefisien Determinasi

r : Koefisien variabel bebas dan variabel terikat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 4.6
Estimasi Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_s tabel	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	P1	0.845	0,3	Valid
	P2	0.582	0,3	Valid
	P3	0.860	0,3	Valid
	P4	0.860	0,3	Valid
	P5	0.845	0,3	Valid
	P6	0.582	0,3	Valid
	P7	0.860	0,3	Valid
	P8	0.845	0,3	Valid
Pelatihan Kerja (X2)	P9	0.662	0,3	Valid
	P10	0.701	0,3	Valid
	P11	0.913	0,3	Valid
	P12	0.913	0,3	Valid
	P13	0.724	0,3	Valid
	P14	0.765	0,3	Valid
	P15	0.913	0,3	Valid
	P16	0.760	0,3	Valid
Kinerja (Y)	P17	0.558	0,3	Valid
	P18	0.913	0,3	Valid
	P19	0.855	0,3	Valid
	P20	0.602	0,3	Valid
	P21	0.687	0,3	Valid
	P22	0.966	0,3	Valid
	P23	0.855	0,3	Valid
	P24	0.604	0,3	Valid
	P25	0.841	0,3	Valid
	P26	0.841	0,3	Valid
	P27	0.855	0,3	Valid
	P28	0.604	0,3	Valid

Sumber: Pengolahan SPSS (2019)

Penyebaran kuesioner khusus dalam uji validitas diberikan kepada 15 orang responden diluar dari sampel penelitian. Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r_s tabel = 0,3. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X1, dan X2

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kecerdasan Emosional (X1)	0,872	Reliabel
Pelatihan Kerja (X2)	0,940	Reliabel
Kinerja (Y)	0,948	Reliabel

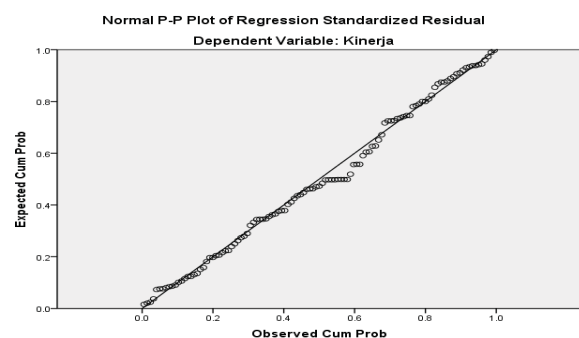
Sumber: Pengolahan SPSS (2018)

Berdasarkan tabel di atas, maka variabel kecerdasanemosional, pelatihan, kinerjadi nyatakan reliabel. Hal ini dapat di lihat dari nilai variabel kecerdasanemosional(X_1) sebesar $0,872 > 0,60$ untuk variabel pelatihan (X_2) sebesar $0,940 > 0,60$ dan variabel terikat Kinerja(Y) sebesar $0,948 > 0,60$ untuk. Berdasarkan hasil tersebut jika nilai reliabilitas semakin mendekati 1, maka instrumen penelitian semakin baik. Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 ($> 0,60$).

Pengujian Asumsi Klasik

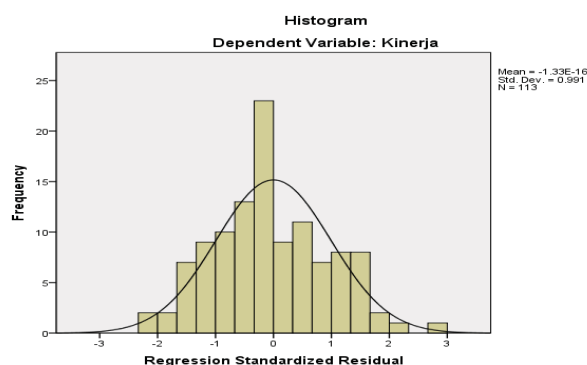
Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar4.2. Histogram

Gambar histogram di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang dan kurva menyerupai lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal. Hasil uji normalitas menggunakan grafik *normality probability plot* dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar4.3. Normal probability plot

Gambar di atas menunjukkan bahwa *probability plot* memiliki pola distribusi normal karena pencaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.8

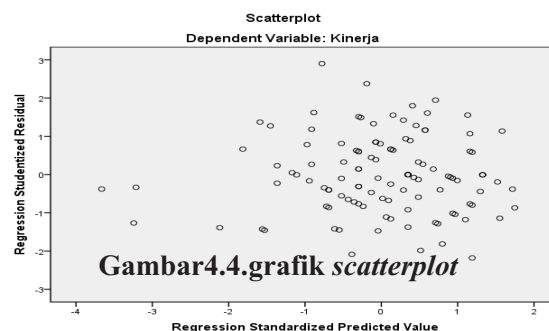
Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kecerdasan Emosional	.795	1.258
Pelatihan	.795	1.258

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel independen dibawah nilai 5 sebesar 1.258 dan nilai tolerance dibawah nilai 1 sebesar 0.795 yang berarti tidak terjadi multikolineritas sehingga model tersebut *reliable* sebagai dasar analisis.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* berikut ini :



Gambar4.4.grafik scatterplot

Gambar di atas grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dengan tidak adanya pola yang jelas serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga model ini layak dipakai untuk memprediksi berdasarkan masukan variabel independen.

Uji Statistik

Tabel 4.9

Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10.125	3.376		3.000	.003		
Kecerdasan Emosional	.462	.094	.382	4.899	.000	.795	1.258
Pelatihan	.401	.074	.421	5.402	.000	.795	1.258

1. Dependent Variable: Kinerja

umber: Pengolahan Data SPSS (2019)

Coefficients regresi diperoleh :

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$y = 10.125 + 0.462X_1 + 0.401X_2 + 0,05$$

1. Konstanta diperoleh nilai 10.125 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kecerdasanemosional (X_1) dan pelatihan (X_2) bernilai konstan, maka kinerja sebesar 10.125
2. Koefisien variabel kecerdasanemosional (X_1) diperoleh nilai 0.462, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel kecerdasanemosional (X_1) sebesar 1% maka akan mempengaruhi kinerja (Y) sebesar 4,62% dengan asumsi variabel pelatihan (X_2) dianggap tetap.
3. Koefisien variabel pelatihan (X_2) diperoleh nilai 0.401, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel pelatihan (X_2) sebesar 1% maka akan mempengaruhi kinerja (Y) sebesar 4,01% dengan asumsi variabel kecerdasanemosional (X_1) dianggap tetap.

Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.10
Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10.125	3.376		3.000	.003		
Kecerdasan Emosional	.462	.094	.382	4.899	.000	.795	1.258
Pelatihan	.401	.074	.421	5.402	.000	.795	1.258

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh:

1. Variabel Bebas X₁ (Kecerdasan Emosional)

Nilai t_{hitung} diperoleh 4.899 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.689 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.899 > t_{table} 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan.

2. Variabel Bebas X₂ (Pelatihan)

Nilai t_{hitung} diperoleh 5.402 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.689 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 5.402 > t_{table} 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa pelatihan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.11
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	471.251	2	235.625	48.527	.000 ^a
Residual	534.112	110	4.856		
Total	1005.363	112			

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja

Nilai F_{hitung} > F_{tabel} diperoleh 4.527 > 3.08 artinya positif. Sementara nilai $p-value$ diperoleh pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan pelatihan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan.

Koefisien Determinasi

Tabel 4.12

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.459	2.204

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,459. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 45,9% kinerja (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel

faktor kecerdasan emosional dan pelatihan. Sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karena nilai t_{hitung} 4.899 > t_{table} 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya positif dan signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa faktor kecerdasan emosional memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karena 7 nilai t_{hitung} 4.402 > t_{table} 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya positif dan signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa faktor komitmen organisasi memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pelatihan Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa pengalaman kerja dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karena Nilai F_{hitung} > F_{tabel} diperoleh 4.527 > 3.08 artinya positif. Sementara nilai $p-value$ diperoleh pada kolom sig 0.000 < 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan pelatihan secara simultan dapat

berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan.

KESIMPULAN

Dari hasil pemaparan dan pembahasan data di atas maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kecerdasan emosional Nilai t_{hitung} diperoleh 4.899 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.689 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 4.899 $> t_{table}$ 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 $<$ 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel pelatihan Nilai t_{hitung} diperoleh 5.402 dimana nilai t_{table} pada α 5% yakni 1.689 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai t_{hitung} 5.402 $> t_{table}$ 1.689 dan nilai $p-value$ pada kolom sig 0.000 $<$ 0.05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa pelatihan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan
3. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh 4.527 $>$ 3.08 artinya positif. Sementara nilai $p-value$ diperoleh pada kolom sig 0.000 $<$ 0.05 artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan pelatihan secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan AUTO 2000 Cabang Gatot Subroto Medan
4. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,459. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 45,9% kinerja (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel faktor kecerdasan emosional dan pelatihan Sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: PT. Remaja Rosdakary

- Bazonelos, N. 2004. *The big five of personality and work involvement*. Journal of Managerial Psychology,
- Cooper, R.K dan Sawaf, A. 2010. **Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi** (terjemahan oleh Widodo). Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Dessler, Gary, 2011. **Manajemen sumber daya manusia**. Penerbit Indeks, Jakarta
- Edy Sutrisno. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Liao, Z., & Cheung, M.T. 2009. **Internet-based E-Shopping and Consumer Attitude: an Empirical Study**, *Information and Management*,
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goleman, Daniel. 2009. **Kecerdasan Emosional : Mengapa EI lebih penting daripada IQ**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Goleman, Daniel. 2015. **Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ**, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hiriyappa, B. 2009. **Organizational Behavior**. New Delhi: New Age International Publishers
- Noe, Raymond A., Hollenbeck, John R., Gerhart, Barry. & Wright, Patrick M. (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing**. (Edisi 6, Jilid 2). Jakarta: Salemba Empat
- Moynihan, D.P. dan Pandey, S.K. 2008. **The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation**. *Public Administration Review*. Volume 67, Issue 1
- Robbins SP, dan Judge. 2008. **Perilaku Organisasi** Buku 2, Jakarta : Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2012. **Management**. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. **Perilaku Organisasi**. Jakarta: Salemba Empat
- Salovey, P., Mayer, & Caruso. 2013. **The Positive Psychology of Emotion Intelligence**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Sedarmayanti. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil** (cetakan kelima). Bandung : PT Refika. Aditama
- Srivastava, S., & Angelo, K. M. 2009. **Optimism, effects on relationship. *Encyclopedia of human relationship***.
- Rachmawati Kusdyah. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta : ANDI.
- Rivai, Veithzaldan Sagala, Ella Jauvani. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik**. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Salinding, Rony. (2011). **Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swamsebada Cabang Makasar**. Skripsi pada Universitas Hasanuddin Makasar : tidak diterbitkan
- Rivai, Veithzal. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik**. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2008. **Manajemen Kinerja**. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta
- Widodo Suparno. 2015. **Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis
- Irawan, D. 2010. **Prevalensi dan Faktor Risiko Kejadian Diabetes Melitus Tipe 2 di Daerah Ubran Indonesia (Analisa Data Sekunder Riskesdas 2007)**. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia. Jakarta. Available from [http://www.lontar.ui.id/\[accessed](http://www.lontar.ui.id/[accessed) 26 Maret 2015].
- Irma. 2015. **Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT lautan teduh cabang pahoman Bandar Lampung**. Dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis
- Nahira Ayu. 2012. **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Kepegawaian Lembaga Penerbangan Dan Antariksa Nasional (Lapan)** Jakarta. Dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis

Jurnal:

- Abutayeh, B. & Al-Qatawneh, M. (2012). **The Effect of Human Resource Management Practices on Job Involvement in Selected Private Companies in Jordan**. Journal Canadian Social Science, Vol 8, No. 2, 50-57
- Aryaningtyas, Aurilia Triani, 2013, **Keterlibatan Kerja sebagai Pemediasi Pengaruh Kepribadian Proaktif dan Persepsi Dukungan Organizational terhadap Kepuasan Kerja**, Program Studi Bina Wisata, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang, JMK, 15 (NO. 1), Maret 2013, 23-32, ISSN 1411-1438
- Ani Cahyan. 2017. **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Biro Umum Sekretariat**