



ISSN: 2614-5154

# *Jurnal Ilmiah* **SKYLANDSEA**

Volume: 5 No.1 - Februari 2021

**Buku 1**

**PENEGAKAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI**

**Manner Tampubolon**

**PRIORITAS PEMELIHARAAN RASIO KEUANGAN DAN KONDISI PERMODALAN  
DI MASA PANDEMI COVID 19 TERHADAP 3 BANK BUMN**

**Muhammad Zuhri**

**EVALUASI STRATEGI PROMOSI DALAM PENCAPAIAN TARGET PENJUALAN  
PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-ISUZU MEDAN**

**Benget T. Simarmata**

**ANALISIS YURIDIS ATAS PEMBATALAN LELANG EKESKUSI  
HAK TANGGUNGAN DALAM PERKARA NO.39/Pdt.G/2015/PN.Tbt**

**Ernanda Ihutan**

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA  
BIMBINGAN BELAJAR RANKING CABANG MEDAN SUMATERA UTARA**

**Diana Florenta Butarbutar, SE., MM**

**EFEKTIFITAS MEDIA ILUSTRASI DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN  
MEMBACA KANJI DASAR**

**<sup>1</sup>Alvy Mawaddah, <sup>2</sup>Muhammad Yusuf**

**THE ABILITY OF STUDENTS IN UNDERSTANDING READING TEXT BY  
NARRATIVE TEXT AT SMAN 1 SILAHISABUNGAN GRADE X-MIA2**

**<sup>1</sup>Clara Puspita, S.S., S. Psi., M. Hum, <sup>2</sup>Dra.Sempa Br. Perangin-Angin, M. Hum**

**PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PERUSAHAAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

**<sup>1</sup>Mierna Zulkarnain, SE. MM, <sup>2</sup>Ari Irawan**

**PERANAN PELAYANAN SERVIS MOBIL DALAM MENANGANI KELUHAN  
PELANGGAN PADA PT ASTRA INTERNATIONALTBK ISUZU MEDAN**

**Evo M.T. Damanik, S.E., M.M**

**Alamat Redaksi Jurnal Ilmiah Skylandsea:**

Gedung Skylandsea Yappsu

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

Telp (061) - 8218589, Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com>, E-mail : [skylandseayappsu@yahoo.com](mailto:skylandseayappsu@yahoo.com)



## **Buku 1**

### **PENEGAKAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI**

**Manner Tampubolon**

### **PRIORITAS PEMELIHARAAN RASIO KEUANGAN DAN KONDISI PERMODALAN DI MASA PANDEMI COVID 19 TERHADAP 3 BANK BUMN**

**Muhammad Zuhri**

### **EVALUASI STRATEGI PROMOSI DALAM PENCAPAIAN TARGET PENJUALAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-ISUZU MEDAN**

**Benget T. Simarmata**

### **ANALISIS YURIDIS ATAS PEMBATALAN LELANG EKESKUSI HAK TANGGUNGAN DALAM PERKARA NO.39/Pdt.G/2015/PN.Tbt**

**Ernanda Ihutan**

### **PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA BIMBINGAN BELAJAR RANKING CABANG MEDAN SUMATERA UTARA**

**Diana Florenta Butarbutar, SE., MM**

### **EFEKTIFITAS MEDIA ILUSTRASI DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN MEMBACA KANJI DASAR**

**<sup>1</sup>Alvy Mawaddah, <sup>2</sup>Muhammad Yusuf**

### **THE ABILITY OF STUDENTS IN UNDERSTANDING READING TEXT BY NARRATIVE TEXT AT SMAN 1 SILAHISABUNGAN GRADE X-MIA2**

**<sup>1</sup>Clara Puspita, S.S., S. Psi., M. Hum, <sup>2</sup>Dra.Sempa Br. Perangin-Angin, M. Hum**

### **PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

**<sup>1</sup>Mierna Zulkarnain, SE. MM, <sup>2</sup>Ari Irawan**

### **PERANAN PELAYANAN SERVIS MOBIL DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT ASTRA INTERNATIONALTBK ISUZU MEDAN**

**Evo M.T. Damanik, S.E., M.M**



# 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

### **PENEGAKAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI**

**Manner Tampubolon**  
Halaman 1 s.d. 6 (Buku 1)

### **PRIORITAS PEMELIHARAAN RASIO KEUANGAN DAN KONDISI PERMODALAN DI MASA PANDEMI COVID 19 TERHADAP 3 BANK BUMN**

**Muhammad Zuhri**  
Halaman 7 s.d. 14 (Buku 1)

### **EVALUASI STRATEGI PROMOSI DALAM PENCAPAIAN TARGET PENJUALAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-ISUZU MEDAN**

**Benget T. Simarmata**  
Halaman 15 s.d. 22 (Buku 1)

### **ANALISIS YURIDIS ATAS PEMBATALAN LELANG EKESKUSI HAK TANGGUNGAN DALAM PERKARA NO.39/Pdt.G/2015/PN.Tbt**

**Ernanda Ihutan**  
Halaman 23 s.d. 33 (Buku 1)

### **PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA BIMBINGAN BELAJAR RANKING CABANG MEDAN SUMATERA UTARA**

**Diana Florenta Butarbutar, SE., MM**  
Halaman 34 s.d. 39 (Buku 1)

### **EFEKTIFITAS MEDIA ILUSTRASI DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN MEMBACA KANJI DASAR**

<sup>1</sup>Alvy Mawaddah, <sup>2</sup>Muhammad Yusuf  
Halaman 40 s.d. 45 (Buku 1)

### **THE ABILITY OF STUDENTS IN UNDERSTANDING READING TEXT BY NARRATIVE TEXT AT SMAN 1 SILAHISABUNGAN GRADE X-MIA2**

<sup>1</sup>Clara Puspita, S.S., S. Psi., M. Hum, <sup>2</sup>Dra.Sempa Br. Perangin-Angin, M. Hum  
Halaman 46 s.d. 57 (Buku 1)

### **PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

<sup>1</sup>Mierna Zulkarnain, SE. MM, <sup>2</sup>Ari Irawan  
Halaman 58 s.d. 64 (Buku 1)

### **PERANAN PELAYANAN SERVIS MOBIL DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT ASTRA INTERNATIONALTBK ISUZU MEDAN**

**Evo M. T. Damanik, S.E., M.M**  
Halaman 65 s.d. 70 (Buku 1)



## **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 abstraknya wajib dalam bahasa Indonesia dan jika artikel dalam bahasa Indonesia maka abstraknya 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>



## PENEGAKAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI

**Manner Tampubolon**

e-mail: mannertampubolon66@gmail.com

Dosen Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) Medan

### ABSTRAK

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja dan penegakan disiplin kerja dalam suatu organisasi adalah 1) menyesuaikan tujuan atau pekerjaan dengan keahlian dari pegawai organisasi, 2) kepemimpinan harus menunjukkan keteladanan kepada orang-orang yang dipimpin, 3) balas jasa atau kompensasi yang diterima oleh pegawai harus seimbang dengan hasil kerja masing-masing pegawai pada organisasi, 4) keadilan yaitu sebagai pemimpin dalam tindakannya harus sama untuk seluruh pegawai tidak boleh memandang yang satu lebih tinggi dari yang lain tetapi harus memandang sama untuk seluruh pegawai, 5) pengawasan melekat yaitu pengawasan secara terus menerus terhadap setiap pekerjaan pegawai, 6) sanksi yaitu hukuman yang harus dilaksanakan kepada setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai 7) ketegasan yaitu dalam pelaksanaan sanksi terhadap pelanggaran disiplin tidak mengulur-ulur waktu. Berikutnya penegakan disiplin, dapat dilaksanakan dengan: 1) disiplin preventif yaitu penetapan standar sebelum terjadi pelanggaran, 2) disiplin korektif kegiatan koreksi terhadap pelanggaran yang sudah terjadi, 3) disiplin progresif penetapan kriteria terhadap pelanggaran berat yang dilakukan oleh pegawai organisasi.

**Keywords:** *Penegakan, Disiplin kerja pegawai, Pengembangan organisasi.*

### PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang menentukan orang sukses adalah orang yang memegang teguh kedisiplinan kerja dalam hidupnya, demikian dengan organisasi bahwa penegakan disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan menjadi perhatian seorang pemimpin dalam mengembangkan organisasi yang dipimpinnya. Disiplin kerja pegawai menjadi nafas dari suatu organisasi, tanpa disiplin kerja pegawai, tujuan organisasi tidak akan dapat dicapai dengan baik, dan akan menghambat perkembangan organisasi.

Kemampuan organisasi mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kemampuan pemimpin organisasi untuk menerapkan/menegakkan disiplin kerja pegawai dengan baik. Siapakah pemimpin itu. Pemimpin adalah orang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih, baik organisasi maupun keluarga Suradinata (1997: 11 djkn.kemenkeu.go.id) dan kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya Suradinata (1997: 11 djkn.kemenkeu.go.id).

Menegakkan disiplin kerja pegawai oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi berarti kemampuan seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya dengan mengendalikan,

memimpin, mempengaruhi, perasaan maupun tingkah laku dari orang-orang yang dipimpin sehingga orang-orang yang dipimpin dalam organisasi mengikuti semua aturan, prosedur dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Makna dari kepemimpinan itu menurut Suradinata (1997: 11 djkn.kemenkeu.go.id) adalah : a) loyalitas (sikap setia) yaitu seorang pemimpin harus mampu membangkitkan loyalitas rekan kerjanya dan memberikan loyalitasnya dalam kebaikan, b) *Educate* seorang pemimpin mampu mengedukasi rekan-rekannya dan mewariskan pada rekan-rekannya, c) *advise* memberikan saran dan nasehat dari permasalahan yang ada, d) *Discipline* memberikan keteladanan dalam berdisiplin dan menegakkan kedisiplinan dalam setiap aktivitasnya. Dari makna kepemimpinan ini dapat kita lihat bahwa seorang pemimpin itu harus mampu menunjukkan dirinya memiliki loyalitas (sikap setia), sifatnya mengedukasi, menjadi penasihat dan menjadi teladan pada semua orang yang dibawah kepemimpinannya, sehingga orang-orang yang dipimpin itu mengikuti semua kebaikan yang dilakukan oleh pemimpinnya. Bila itu bisa terjadi/terlaksana pada suatu organisasi maka organisasi tersebut dapat berkembang sesuai dengan harapan dari seorang pemimpin organisasi yang bersangkutan.

Bila tujuan organisasi tercapai dengan baik maksimal, efisien dan efektif tergantung kepada pemimpin dan kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpinnya terkhusus penegakan dalam pelaksanaan disiplin kerja pegawai sesuai dengan topik yang akan dibahas dalam tulisan ini.

Dengan demikian yang menjadi pembahasan dalam tulisan ini adalah: Apakah yang dimaksud dengan disiplin itu, Bagaimanakah disiplin kerja pegawai itu dapat mengembangkan organisasi, dan bagaimanakah menegakkan disiplin kerja pegawai itu untuk pengembangan organisasi.

## PEMBAHASAN

### A. Pengertian Disiplin.

Secara umum, disiplin kerja pegawai menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri seseorang pegawai terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin kerja pegawai meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai, dengan peraturan yang telah ditetapkan, disiplin kerja pegawai juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di dikenakan kepada pihak yang melanggar peraturan itu. Dalam seluruh aspek kehidupan manusia dimana pun berada dibutuhkan peraturan dan tata tertib yang mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilakunya. Tetapi yang terpenting dari itu adalah harus ada komitmen dan sanksi dari setiap pelanggaran dari peraturan tersebut, sebab tanpa adanya komitmen dan sanksi terhadap ketidak patuhan orang-orang terhadap aturan dan peraturan itu, maka sia-sialah peraturan tersebut dibuat.

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia Edisi ketiga Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka 2005: 268 Bahwa Disiplin adalah tata tertib, ketaatan (kepatuhan) kepada peraturan (tata tertib) dan menurut Simamora (2004: 610) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Untuk pembahasan berikutnya bahwa disiplin akan disebut dengan disiplin kerja pegawai.

Dari dua pengertian diatas bahwa menurut kamus besar bahasa Indonesia menekankan disiplin kerja pegawai itu adalah ketaatan kepada peraturan atau tata tertib dan simamora lebih pada pelanggaran peraturan dan penjatihan hukuman atau sanksi terhadap pelanggaran peraturan itu. Pada dasarnya keduanya melihat atau mengartikan disiplin kerja pegawai itu pada pembuatan peraturan atau tata tertib dimana peraturan itu untuk dilaksanakan atau dituruti

oleh semua orang yang memiliki hubungan dengan peraturan itu, katakanlah orang-orang yang ada pada lingkungan organisasi itu, dimana peraturan itu harus diikuti. Sanksi pada setiap orang yang melanggar peraturan itu atau lebih jelas dikatakan oleh Simamora menghukum bawahan atau pegawai yang melanggar peraturan itu artinya peraturan adalah untuk dituruti bukan untuk dilanggar atau tidak diacuhkan.

Pengertian lain oleh Sutrisno 2012:86. Bahwa disiplin kerja pegawai adalah sikap kesetiaan dan kerelaan seseorang untuk memahami dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya, disekitarnya berarti didalam organisasi. Dalam hal ini Sutrisno lebih menyoroti pada sikap, karakter dari orang yang ikut dalam peraturan atau tata tertib tersebut yaitu sikap setia, rela dan taat akan aturan dan norma yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat dari Soegeng Prijodarminto pada Hadari Nawawi 2006: 331 Bahwa disiplin kerja pegawai merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan atau ketertiban. Nilai-nilai kepatuhan, ketaatan dan ketertiban itu tercipta dan terbentuk melalui suatu proses. Proses tersebut dapat berupa pembinaan melalui keluarga, keteladanan dan kepedulian dan lain-lain yang di tunjukkan oleh pimpinan kepada pegawainya dalam organisasi.

Dari pengertian para ahli diatas tentang disiplin kerja pegawai yang memang penekanannya berbeda satu dengan yang lainnya, namun yang jelas bahwa setiap organisasi pasti memiliki peraturan atau tata tertib, dimana peraturan dan tata tertib itu bertujuan untuk kebaikan dan perkembangan organisasi, dan disamping itu peraturan dan tata tertib tersebut bukan bertujuan untuk memberatkan atau membebani oleh orang-orang atau pegawai pada organisasi tetapi menunjukkan tanggung jawabnya pada organisasi maka itu semuanya adalah untuk kebaikan semua orang yang terlibat dalam organisasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai itu adalah peraturan atau tata tertib yang harus ditaati oleh semua yang terlibat dalam organisasi, yang menunjukkan tanggung jawab masing-masing orang atau pegawai yang terlibat dengan kegiatan organisasi. Kalau dari pengertian para ahli tersebut diatas menyatakan hukuman atas pelanggaran hal itu menunjukkan arti pentingnya peraturan dan tata tertib tersebut dan yang jelas

bentuk pelanggaran itu pun akan dianalisis dan menjadi pertimbangan dalam menentukan sanksi atau hukuman yang akan dikenakan terhadap pelanggaran tersebut. Misalnya apakah pelanggaran itu disengaja atau tidak disengaja.

Dengan demikian bahwa organisasi membuat peraturan atau tata tertib tersebut dengan tujuan bahwa para pegawai memiliki kesadaran, ketaatan, kesetiaan bisa terbentuk menjadi sifat atau karakter dari pegawai pada organisasi. Dan juga akan terlihat tipe dari masing-masing individu pegawai tersebut yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan apakah pegawai yang bersangkutan masih dapat dibina dan dapat dipertahankan untuk kebaikan dan kemajuan organisasi. Dalam hal inilah pemimpin harus mampu melihat keadaan organisasi secara keseluruhan berhubungan dengan pegawai yang ada dalam organisasi yang dipimpinya.

Dari penjelasan dan pengertian disiplin kerja pegawai jelas bahwa apakah aturan atau peraturan atau tata tertib itu dapat diterapkan atau dapat ditegakkan adalah tergantung pada kemampuan dan tanggung jawab pemimpin. Dengan demikian pemimpin yang bisa berhasil mengembangkan organisasi yang dipimpin akan berpikir bagaimana menegakkan disiplin kerja pegawai kepada pegawai di lingkungan organisasi atau bagaimanakah organisasi dapat dia kembangkan melalui penegakan disiplin kerja pegawai pada organisasi

## **B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGA RUHI DISIPLIN KERJA PEGAWAI PADA SUATU ORGANISASI**

Pada uraian-uraian terdahulu bahwa faktor disiplin kerja pegawai adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena disiplin kerja pegawai akan mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi disiplin kerja pegawai, semakin tinggi pula prestasi yang dapat dicapai oleh pegawai tersebut, sebab dengan taatnya pegawai terhadap peraturan yang ada dalam organisasi, menunjukkan kesadaran pegawai tersebut terhadap tanggungjawabnya terhadap pekerjaannya.

Disiplin kerja pegawai adalah merupakan cerminan besarnya tanggungjawab seseorang dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya, sehingga mendorong gairah dan semangat kerja seseorang dalam organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin kerja pegawai yang baik akan terlihat dari perilakunya sehari-hari, bukan sesuatu perilaku yang dibuat-buat tetapi muncul dari kesadaran diri sendiri yaitu si pegawai

datang ke tempat kerja dengan teratur dan tepat waktu, berpakaian baik dan rapi, menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati. Hasil kerjanya kuantitas dan kualitasnya baik, bekerja berdasarkan aturan kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta menyelesaikan pekerjaan dengan sangat baik Hasibuan (2000:190). Dengan demikian hasil kerja pegawai berpengaruh pada perkembangan organisasi.

Kemudian oleh Musanef (1994:116) mengemukakan pentingnya disiplin kerja pegawai ditegakkan dan tidak kalah dari faktor-faktor lainnya .artinya disiplin kerja pegawai akan selalu mempengaruhi hasil prestasi kerja pegawai yang bersangkutan. Oleh sebab itu dalam setiap organisasi perlu ditegaskan disiplin-disiplin kerja pegawai terhadap pegawainya. Melalui disiplin kerja pegawai yang tinggi produktivitas kerja pegawai pada dasarnya dapat ditingkatkan. Bila produktivitas meningkat dan semakin tinggi maka organisasi akan semakin berkembang. Itulah pentingnya penegakan disiplin kerja pegawai terhadap pegawai untuk pengembangan organisasi.

Bila pada penjelasan tersebut bahwa dengan terlaksananya disiplin kerja pegawai yang tinggi maka kinerja pegawai akan semakin tinggi atau semakin baik yang menyebabkan kemajuan atau perkembangan organisasi, hal itu tidaklah berjalan dengan otomatis begitu saja, tetapi ada faktor-faktor yang benar-benar mempengaruhi disiplin kerja pegawai itu dapat berjalan dengan baik, yaitu aturan dan tata tertib yang sudah ditentukan dalam organisasi. Disiplin kerja pegawai itu dapat diterapkan dengan baik atau tidak baik dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Malayu S.P Hasibuan (2005:194) : 1) tujuan dan kemampuan yaitu tujuan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan, agar karyawan bekerja sungguh-sungguh dan dengan mematuhi disiplin kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya, 2) kepemimpinan yaitu sebagai pemimpin harus menjadi teladan untuk ditiru oleh bawahannya, seorang pemimpin jangan mengharapkan bawahannya memiliki kedisiplinan jika dia tidak mampu menjadi contoh atau teladan yang baik kepada bawahannya, 3) balas jasa (kompensasi) yaitu bila balas jasa atau kompensasi memberikan kepuasan atau kesejahteraan kepada pegawai, hal itu akan memunculkan kecintaan pegawai terhadap organisasi. Bila kecintaan pegawai kepada organisasi semakin tinggi, maka semakin tinggi pulalah kecintaan pegawai terhadap



pekerjaanya dan kedisiplinanya pun akan semakin tinggi, 4) keadilan yaitu perakuan yang sama terhadap semua pegawai yang ada dalam organisasi, dengan perlakuan adil kepada semua pegawai dimana semua tindakan dan keputusan tidak memihak kepada sekelompok tetapi sama untuk semua pegawai, hal tersebut akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik pula, jadi keadilan harus diterapkan dengan baik untuk semua pegawai, maka disiplin kerja pegawai pun akan semakin baik pula.

Disamping empat faktor diatas faktor lain adalah 5) pengawasan melekat yaitu tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan disiplin kerja pegawai pengawasan melekat efektif merangsang disiplin kerja pegawai dan moral kerja pegawai, 6) sanksi yaitu hukuman yang dikenakan atas pelanggaran disiplin kerja pegawai dalam lingkungan organisasi, diharapkan dengan sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran disiplin kerja pegawai, pegawai pada organisasi semakin takut melanggar peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dalam organisasi, 7) ketegasan, sebagai pemimpin harus tegas, berani bertindak untuk menjatuhkan hukuman pada setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai pada organisasi. Ketegasan pimpinan untuk menegur dan menghukum setiap pelanggaran pegawai akan mewujudkan disiplin kerja pegawai yang baik bagi organisasi.

Dengan tujuh faktor diatas yang dapat mempengaruhi disiplin kerja pegawai pada organisasi, seorang pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu melihat keadaan atau situasi tersebut agar dapat mengambil keputusan-keputusan yang harus dilakukan berhubungan dengan ketujuh faktor tersebut dengan harapan semua pegawai dalam organisasi dapat mengikuti aturan dan tata tertib yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Disiplin kerja pegawai harus ditegakkan dalam organisasi, sebab tanpa dukungan disiplin kerja pegawai yang baik, sulit suatu organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Disiplin kerja pegawai yang baik adalah disiplin kerja pegawai yang timbul dari diri sendiri oleh pegawai organisasi, jika seseorang sudah dapat menerapkan disiplin kerja itu pada diri sendiri oleh pegawai organisasi, maka akan dengan mudah untuk menciptakan disiplin kerja pegawai itu secara luas dalam organisasi.

Disiplin kerja pegawai dalam manajemen sumber daya manusia, berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, tidak luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena

itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya, atau ada standar yang harus dipenuhi atau dicapai oleh setiap pegawai organisasi. Dengan kata lain disiplin kerja pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

### **C. PENEGAKAN DISIPLIN KERJA PE-GAWAI DALAM SUATU ORGANISASI.**

Penegakan disiplin kerja pegawai pada suatu organisasi adalah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh pimpinan agar pegawai dibawah kepemimpinannya melakukan atau taat pada peraturan atau tata tertib, yang telah ditetapkan dalam organisasi, yang harus diikuti atau dituruti dengan baik, atau jangan melanggar atau melawan aturan atau tata tertib yang telah ditetapkan pada organisasi, dengan tujuan agar kinerja pegawai atau produktivitas pegawai meningkat, sehingga organisasi dimana pegawai tersebut bekerja menjadi berkembang atau maju. Maka dengan penegakan disiplin kerja pegawai harus diikuti oleh sanksi terhadap pelanggaran disiplin kerja pegawai itu sendiri,

Berikut pendapat dari Hani Handoko (2001) terdapat empat bentuk disiplin kerja pegawai, dimana disiplin kerja pegawai yang dimaksudkan adalah merupakan tindakan agar aturan atau tata tertib yang ditetapkan dapat ditegakkan sesuai dengan harapan dari aturan dan tata tertib tersebut ditetapkan. Adapun disiplin kerja tersebut adalah: 1) disiplin preventif yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai standar dan aturan sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah, 2) disiplin korektif yaitu kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut, 3) disiplin progresif adalah memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang, tujuannya adalah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman-hukuman yang lebih serius dilaksanakan.

Keempat disiplin kerja tersebut adalah merupakan cara penegakan disiplin kerja pegawai secara preventif agar penyelewengan-penyelewengan tidak sempat terjadi seperti pepatah mencegah lebih baik dari pada memperbaiki, sedangkan tindakan korektif adalah perbaikan terhadap kesalahan atau

penyelewengan yang telah terjadi, sedangkan progresif itu adalah merupakan peringatan yang diberikan kepada pelanggaran yang dibuat oleh pegawai sebelum hukuman yang lebih serius dilaksanakan atau dikenakan.

Pelaksanaan hukuman atau sanksi terhadap pelanggaran disiplin kerja pegawai, dengan memberikan peringatan harus segera, konsisten dan impersonal (Anwar Prabu Mangku Negara, 2006:131.): Pemberian peringatan, maksudnya adalah pegawai yang melanggar disiplin kerja pegawai perlu diberikan surat peringatan, pertama kedua dan ketiga, pemberian peringatan harus segera maksudnya pegawai yang melanggar disiplin kerja pegawai harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku, pemberian sanksi harus konsisten terhadap pegawai yang tidak mematuhi disiplin kerja pegawai atau yang melanggar disiplin, dan pemberian sanksi harus impersonal maksudnya adalah pemberian sanksi terhadap pelanggaran disiplin kerja pegawai tersebut tidak membedakan pegawai: tua atau muda, pria atau wanita, tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku atau ditetapkan.

Peberian hukuman harus efektif dalam membina disiplin kerja pegawai kepada pegawai organisasi, yaitu diberikan secara bertahap yang menurut Sondang P. Siagian (2006) pada Indah Puji Hartatik (2020:202) hukuman bertahap tersebut adalah: 1) peringatan lisan oleh penyelia, 2) peringatan tertulis ketidak puasan oleh atasan langsung 3) penundaan kenaikan gaji berkala, 4) penundaan kenaikan pangkat, 5) pembebasan dari jabatan, 6) pemberhentian sementara, 7) pemberhentian atas permintaan sendiri, 8) pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, 9) pemberhentian dengan tidak hormat.

Menurut Bedjo Siswanto (2003) pada Indah Puji Hartatik (2020:204) hukuman bertahap itu dibedakan atas sanksi disiplin kerja pegawai berat, sedang dan ringan: contoh sanksi disiplin kerja pegawai berat dalam bentuk : 1) demosi jabatan stingkat lebih rendah dari jabatan/pekerjaan yang diberikan sebelumnya, 2) pembebasan dari jabatan/pekerjaan untuk dijadikan sebagai tenaga kerja biasa yang tidak memegang jabatan, 3) pemutusan hubungan kerja dengan tidak hormat sebagai pegawai dalam organisasi.

Sanksi disiplinkerja pegawai sedang: 1) Penundaan pemberian kompensasi yang sebelumnya telah dirancang sebagaimana pegawai lainnya, 2) penurunan upah sebesar satu kali upah

yang biasanya diberikan, baik harian, mingguan ataupun bulanan, 3) penundaan program promosi bagi pegawai yang bersangkutan pada jabatan yang lebih tinggi.

Sanksi disiplin kerja pegawai ringan yaitu : 1) teguran lisan kepada pegawai yang bersangkutan, 2) teguran tertulis, 3) pernyataan menyesal secara tertulis.

Demikianlah pemberian hukuman yang efektif kepada pegawai untuk menegakkan disiplin kerja pegawai pada suatu organisasi dengan harapan pegawai yang melanggar disiplin kerja pegawai dapat memperbaiki dirinya menjadi lebih baik melalui kesadaran untuk mengikuti aturan dan tata tertib yang telah ditetapkan dalam organisasi, dan dengan demikian kinerja atau produktivitas pegawai semakin baik atau meningkat untuk menunjang pengembangan organisasi.

Dalam pemberian hukuman oleh seorang pemimpin dalam organisasi harus lebih dahulu mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin seperti dijelaskan pada penjelasan terdahulu yaitu : sebagai pemimpin dalam menetapkan tugas/pekerjaan pegawai sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, kemudian dalam kepemimpinan apakah sudah menunjukkan contoh yang baik atau teladan kepada pegawai, sebagai penegak dari disiplin kerja pegawai itu sendiri, faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kinerja dari pegawai yaitu pemberian balas jasa atau kompensasi yang diterima oleh pegawai sudahkah dapat memenuhi harapan hidup dari pegawai yang bersangkutan, selanjutnya sudahkah sebagai pemimpin berlaku adil kepada semua pegawai yang dipimpinya, apakah sebagai pemimpin melakukan pengawasan melekat atau pengawasan secara terus-menerus terhadap keberadaan seluruh pegawai yang dipimpinya. Semuanya faktor ini harus menjadi pertimbangan yang detail bagi seorang pemimpin dalam pemberian hukuman kepada pegawai yang ada pada organisasi yang dipimpinya.

Masih banyak faktor yang harus dipertimbangkan dan dilaksanakan oleh seorang pemimpin dalam menegakkan disiplin kerja pegawai pada suatu organisasi, tetapi pada kesempatan ini penulis hanya terbatas membahas seperti yang telah diuraikan pada tulisan ini yaitu disiplin kerja pegawai.

#### **D. KESIMPULAN.**

Disiplin kerja seorang pegawai pada organisasi adalah merupakan hal yang sangat penting, sebab untuk mampu bersaing pada era globalisasi pada saat ini suatu organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang baik, utamanya adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas itu salah satu diantaranya adalah sumberdaya manusia yang memiliki disiplin kerja yang baik. Dengan disiplin kerja yang baik dari pegawai organisasi akan berpengaruh baik terhadap perkembangan organisasi, sebab dengan disiplin kerja pegawai yang baik, kinerjanya pasti lebih baik/lebih meningkat, bila kinerja dari pegawai selalu baik/meningkat maka organisasi akan semakin berkembang. Untuk itu pemimpin organisasi harus memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai dalam organisasi yaitu: Penyesuaian pekerjaan pegawai dengan kemampuan/keahliannya, sebagai pemimpin harus menjadi teladan kepada pegawai yang dipimpinya, pemberian kompensasi, berlaku adil terhadap semua pegawai, melakukan pengawasan melekat dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran disiplin. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin tersebut sekaligus menjadi kegiatan pemimpin untuk menegakkan disiplin kerja kepada pegawai dalam organisasi, dengan demikian harapan organisasi dapat berkembang.

Musanef, 1994, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Gunung Agung Jakarta.  
Suradinata : 1997: 11 [djkn.kemenkeu.go.id](http://djkn.kemenkeu.go.id) Tgl. 13 januari 2021

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Remaja Rosdakarya Bandung.
- Edy Sutrisno, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia Kencana Prenada Media Group Jakarta.
- Henry Simamora, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta STIE, YKPN.
- Hadari Nawawi, 2006, Kepemimpinan mengefektipkan Organisasi, Gajah Mada University Press Yogyakarta.
- Indah Puji hartatik SE, MM., 2000, Buku Praktis Mengembangkan SDM, Laksana Yogyakarta.
- Kamus Besar bahasa Indonesia Edisi ketiga, 2005, Departemen Pendidikan Naional Balai Pustaka Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, 2000, Manajemen Sumberdaya manusia, Edisi Revisi Bumi Aksara Jakarta.

## PRIORITAS PEMELIHARAAN RASIO KEUANGAN DAN KONDISI PERMODALAN DI MASA PANDEMI COVID 19 TERHADAP 3 BANK BUMN

Muhammad Zuhri  
Politeknik Mandiri Bina Prestasi

### ABSTRAK

Pandemi Covid 19 telah mempengaruhi kondisi kehidupan sosial masyarakat. Kondisi perekonomian nasional tentu juga sangat terpengaruh secara menyeluruh. Sementara itu, sistem perbankan yang menjadi dinamisator atau tulang punggung penggerak perekonomian juga mengalami penurunan yang signifikan. Namun, dalam kondisi apapun tingkat kesehatan bank umum harus tetap dipelihara, terutama pemenuhan modal inti bank. Dan hal itu harus dilakukan dengan meningkatkan efisiensi dan menyerap risiko yang disebabkan oleh kondisi pandemi Covid 19. Dalam rangka meningkatkan kemampuan bank untuk menyerap risiko, diperlukan pemeliharaan kualitas dan kuantitas permodalan bank. Pemeliharaan kualitas modal dilakukan melalui penyesuaian persyaratan komponen dan instrumen modal bank, serta penyesuaian rasio-rasio permodalan. Dalam rangka memelihara kuantitas dan kualitas modal, bank membentuk tambahan modal di atas persyaratan penyediaan modal minimum sesuai profil risiko yang berfungsi sebagai penyangga (*buffer*), sehingga dapat melalui krisis keuangan dan ekonomi yang belum dapat diprediksi akibat pandemi Covid 19 ini.

**Keywords** : *usaha bank, jaringan kantor, modal, rasio keuangan, efisiensi, Covid 19.*

#### A. Kegiatan Usaha Bank Umum

Kegiatan Usaha Bank Umum meliputi penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Produk Bank adalah instrumen keuangan yang diterbitkan oleh Bank. Produk dimaksud adalah produk yang diciptakan, diterbitkan, dan/atau dikembangkan oleh Bank yang terkait dengan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Aktivitas adalah jasa yang disediakan oleh Bank kepada nasabah.

Kegiatan Usaha Bank yang meliputi produk atau aktivitas dikelompokkan sebagai berikut:

##### a. Penghimpunan dana.

Produk atau aktivitas penghimpunan dana berupa:

- 1) Giro, tabungan atau deposito.
- 2) Penerbitan sertifikat deposito.
- 3) Pinjaman yang diterima.
- 4) Penerbitan surat utang termasuk surat utang dengan fitur ekuitas.
- 5) Sekuritisasi aset.
- 6) Produk atau aktivitas penghimpunan dana lainnya yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### b. Penyaluran dana.

Produk atau aktivitas penyaluran dana berupa:

- 1) Kredit termasuk kredit sindikasi.

##### 2) Anjak Piutang.

3) Pembelian surat berharga berupa Surat Berharga Korporasi, Surat Berharga Negara (SBN) atau Sertifikat Bank Indonesia (SBI).

##### 4) Penempatan pada bank indonesia.

##### 5) Penempatan pada bank lain.

##### 6) Penerbitan bank garansi.

7) Produk atau aktivitas penyaluran dana lainnya yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### c. Pembiayaan perdagangan (*Trade Finance*).

Aktivitas pembiayaan perdagangan berupa:

1) Pembiayaan transaksi dalam negeri dengan Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN).

2) Pembiayaan ekspor impor dengan menggunakan *Letter of Credit* (L/C).

3) Pembiayaan ekspor impor tanpa menggunakan *Letter of Credit* (L/C).

4) Jasa atau layanan pembiayaan perdagangan lainnya yang lazim dilakukan oleh Bank Umum dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### d. Kegiatan *Treasury*.

Kegiatan *Treasury* berupa:

- 1) Jual beli Uang Kertas Asing (*Bank Notes*).



- 2) Transaksi tunai valuta asing berupa transaksi *TOD*, *TOM* dan *SPOT*.
  - 3) Transaksi derivatif yang bersifat *Plain Vanilla*, antara lain *Forward*, *Swap*, atau *Option* dengan fitur, karakteristik dan *Underlying Asset* yang tergolong sederhana.
  - 4) Transaksi derivatif kompleks, antara lain transaksi *Forward*, *Swap*, atau *Option* yang bersifat kompleks, *Structured Products* dan *Credit Derivative*.
  - 5) Transaksi valuta asing dan derivatif lainnya yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Kegiatan keagenan dan kerjasama.
- Aktivitas keagenan dan kerjasama berupa:
- 1) Agen penjual Reksadana.
  - 2) Agen penjual Surat Berharga Negara (SBN).
  - 3) *Bancassurance* model bisnis referensi, distribusi dan integrasi.
  - 4) *Payment Point*.
  - 5) Aktivitas keagenan atau kerjasama lainnya yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Kegiatan sistem pembayaran dan *Electronic Banking*.
- Produk atau aktivitas sistem pembayaran dan *Electronic Banking* berupa:
- 1) Penyelenggara kliring.
  - 2) Penyelenggara penyelesaian akhir transaksi antar bank (*Settlement*).
  - 3) Penyelenggara alat pembayaran dengan menggunakan kartu.
  - 4) Penyelenggara uang elektronik (*E-Money*).
  - 5) *Phone Banking*.
  - 6) *SMS Banking*.
  - 7) *Mobile Banking*.
  - 8) *Internet Banking*.
  - 9) Produk atau aktivitas sistem pembayaran dan *Electronic Banking* lainnya yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Jasa atau layanan lain.
- Jasa atau layanan lain, berupa:
- 1) Penyediaan *Safe Deposit Box*.
  - 2) Pembayaran gaji karyawan secara massal (*Payroll*).
  - 3) Pengelolaan Kas (*Cash Management*).
  - 4) Layanan Nasabah Prima (LNP).
  - 5) Kustodian.

- 6) Wali amanat.
- 7) Penitipan dengan pengelolaan (*Trust*).
- 8) Jasa atau layanan lainnya yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank yang melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan dalam valuta asing.

Selain dapat melakukan kegiatan usaha, Bank dapat melakukan:

- a. Kegiatan penyertaan modal.

Kegiatan berupa penanaman dana Bank dalam bentuk saham pada perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, termasuk penanaman dalam bentuk surat utang konversi (*Convertible Bonds*) dengan opsi saham (*Equity Options*) yang bersifat **mandatory** atau jenis transaksi tertentu yang berakibat Bank memiliki atau akan memiliki saham pada perusahaan yang bergerak di bidang keuangan.

- b. Kegiatan penyertaan modal sementara

Kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit. Kegiatan berupa penyertaan modal oleh Bank pada perusahaan debitur untuk mengatasi kegagalan kredit (*Debt To Equity Swap*) sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai penyertaan modal Bank Umum.

## B. Permodalan dan Jaringan Kantor Bank

1. Permodalan Bank :

- a. Bagi Bank yang berbadan hukum Indonesia adalah Modal Inti sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Kewajiban Penyediaan Modal Minimum.
  - b. Bagi Kantor Cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri adalah dana usaha yang telah dialokasikan sebagai **Capital Equivalency Maintained Asset (CEMA)** sesuai PBI tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum.
2. Bank Umum berdasarkan Kegiatan Usaha (BUKU) adalah pengelompokan Bank berdasarkan Kegiatan Usaha yang disesuaikan dengan Modal Inti yang dimiliki.
3. Jaringan Kantor Bank adalah:
- a. Kantor Bank di dalam negeri, yang meliputi :
    - 1) Kantor Cabang.
    - 2) Kantor Wilayah yang melakukan kegiatan operasional.
    - 3) Kantor Cabang Pembantu.



- 4) Kantor Fungsional yang melakukan kegiatan operasional.
- 5) Kantor Kas.
- b. Kantor Bank di luar negeri, yang meliputi :
  - 1) Kantor Cabang.
  - 2) Kantor Perwakilan.
  - 3) Dan/atau jenis kantor lainnya di luar negeri, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Bank Umum, Bank Umum Syariah, atau Unit Usaha Syariah.
4. Pembukaan Jaringan Kantor adalah pembukaan kantor Bank termasuk pembukaan kantor yang berasal dari pemindahan alamat atau perubahan status kantor Bank.

### C. Modal Bank.

1. Modal bagi Bank yang berkantor pusat di Indonesia terdiri atas:
  - a. Modal Inti (*Tier 1*) yang meliputi:
    - 1) Modal Inti Utama (*Common Equity Tier 1*).
    - 2) Modal Inti Tambahan (*Additional Tier 1*).
  - b. Modal Pelengkap (*Tier 2*).
2. Modal (inti dan pelengkap) wajib memperhitungkan faktor-faktor yang menjadi pengurang modal tersebut.
3. Dalam perhitungan modal secara konsolidasi, komponen modal Perusahaan Anak yang dapat diperhitungkan sebagai Modal Inti Utama, Modal Inti Tambahan, dan Modal Pelengkap harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. memenuhi persyaratan yang berlaku untuk masing-masing komponen modal sebagaimana diterapkan bagi Bank secara individual.
  - b. khusus untuk modal inti tambahan dan modal pelengkap, jika diterbitkan oleh Perusahaan Anak bukan Bank selain memenuhi persyaratan diatas, harus memiliki fitur untuk dikonversi menjadi saham biasa atau mekanisme write down apabila Bank secara konsolidasi berpotensi terganggu kelangsungan usahanya (*point of non viability*) yang dinyatakan secara jelas dalam dokumentasi penerbitan.

### D. Modal Inti

Modal inti tersebut diatas, terdiri atas:

1. Modal Inti Utama (*Common Equity Tier 1*) yang mencakup:
  - a. Modal Disetor.

- b. Cadangan Tambahan Modal (*Disclosed Reserve*).

### 2. Modal Inti Tambahan (*Additional Tier 1*).

Dengan ketentuan :

1. Bank wajib menyediakan modal inti paling rendah sebesar 6% dari ATMR, baik secara individual maupun secara konsolidasi dengan Perusahaan Anak.
2. Bank wajib menyediakan modal inti utama paling rendah sebesar 4,5% dari ATMR, baik secara individual atau secara konsolidasi dengan Perusahaan Anak.
3. Instrumen Modal Disetor harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. diterbitkan dan telah dibayar penuh.
  - b. bersifat permanen.
  - c. tersedia untuk menyerap kerugian yang terjadi sebelum likuidasi maupun pada saat likuidasi.
  - d. perolehan imbal hasil tidak dapat dipastikan dan tidak dapat diakumulasi antar periode.
  - e. tidak diproteksi maupun dijamin oleh Bank atau Perusahaan Anak
  - f. memiliki karakteristik pembayaran dividen atau imbal hasil sebagai berikut:
    - 1) berasal dari saldo laba dan/atau laba tahun berjalan.
    - 2) tidak memiliki nilai yang pasti dan tidak terkait dengan nilai yang dibayarkan atas instrumen modal.
    - 3) tidak memiliki fitur preferensi.
  - g. sumber pendanaan tidak berasal dari Bank penerbit baik secara langsung atau tidak langsung.
4. Pembelian kembali saham (*treasury stock*) yang telah diakui sebagai komponen Modal Disetor hanya dapat dilakukan dengan memenuhi persyaratan, yaitu :
  - a. setelah jangka waktu 5 (lima) tahun sejak penerbitan.
  - b. untuk tujuan tertentu.
  - c. dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - d. telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia.
  - e. tidak menyebabkan penurunan modal dibawah persyaratan minimum.
5. Cadangan Tambahan Modal (*Disclosed Reserve*), terdiri atas:
  - a. Faktor Penambah, yaitu:
    - 1) Agio yang berasal dari penerbitan instrumen yang tergolong sebagai

- modal inti utama (Common Equity Tier 1).
- 2) Modal Sumbangan.
  - 3) Cadangan Umum.
  - 4) Laba Tahun-Tahun Lalu.
  - 5) Laba Tahun Berjalan.
  - 6) Selisih Lebih Penjabaran Laporan Keuangan.
  - 7) Dana Setoran Modal, yang memenuhi persyaratan:
    - a) Telah Disetor Penuh untuk tujuan penambahan modal namun belum didukung dengan kelengkapan persyaratan untuk dapat digolongkan sebagai modal disetor seperti pelaksanaan rapat umum pemegang saham maupun pengesahan anggaran dasar dari instansi yang berwenang.
    - b) Ditempatkan Pada Rekening Khusus (Escrow Account) yang tidak diberikan imbal hasil.
    - c) Tidak Boleh Ditarik Kembali Oleh Pemegang Saham atau calon pemegang saham dan tersedia untuk menyerap kerugian.
    - d) Penggunaan Dana harus dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
  - 8) Waran yang diterbitkan sebagai insentif kepada pemegang saham Bank yang diakui sebesar 50% (lima puluh persen) dari nilai wajar dan harus memenuhi persyaratan:
    - a) instrumen yang mendasari adalah saham biasa.
    - b) tidak dapat dikonversi ke dalam bentuk selain saham.
    - c) nilai yang diperhitungkan adalah nilai wajar dari waran pada tanggal penerbitannya.
  - 9) Opsi Saham (Stock Option) yang diterbitkan melalui program kompensasi pegawai atau manajemen berbasis saham (Employee atau Management Stock Option) yang diakui sebesar 50% (lima puluh persen), dengan memenuhi persyaratan:
    - a) Instrumen yang mendasari adalah saham biasa.
    - b) Tidak dapat dikonversi ke dalam bentuk selain saham.
    - c) Nilai yang diperhitungkan adalah nilai wajar dari Stock Option pada tanggal pemberian kompensasi.
  - 10) Pendapatan Komprehensif Lainnya berupa potensi keuntungan yang berasal dari peningkatan nilai wajar aset keuangan yang dikategorikan sebagai kelompok tersedia untuk dijual.
  - 11) Saldo Surplus Revaluasi Aset Tetap.
- b. Faktor Pengurang, yaitu:
- Disagio yang berasal dari penerbitan instrumen yang tergolong sebagai modal inti utama (*Common Equity Tier 1*).
- 1) Rugi Tahun-Tahun Lalu.
  - 2) Rugi Tahun Berjalan.
  - 3) Selisih Kurang Penjabaran Laporan Keuangan.
  - 4) Pendapatan Komprehensif Lainnya, berupa :
    - a) potensi kerugian yang berasal dari penurunan nilai wajar aset keuangan yang dikategorikan sebagai kelompok tersedia untuk dijual.
    - b) kerugian atas pengukuran kembali atas program pensiun manfaat pasti.
  - 5) Selisih Kurang antara PPA Atas Aset Produktif dan *Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN)* atas Aset Produktif.
  - 6) Selisih Kurang Antara Jumlah Penyesuaian terhadap hasil valuasi dari instrumen keuangan dalam *Trading Book* dan jumlah penyesuaian berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan.
  - 7) PPA Non-Produktif.
6. Dalam perhitungan Laba Rugi Tahun-Tahun Lalu dan/atau Tahun Berjalan harus dikeluarkan dari pengaruh faktor:
- a. Peningkatan Atau Penurunan Nilai Wajar Atas Kewajiban Keuangan.
  - b. Keuntungan Atas Penjualan Aset Dalam Transaksi Sekuritisasi (*Gain On Sale*).
- E. Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti
- Berdasarkan Modal Inti yang dimiliki, Bank dikelompokkan menjadi 4 (empat) BUKU, yaitu:
1. BUKU1 adalah Bank dengan Modal Inti sebesar  $\leq$  Rp.1 Triliun.
  2. BUKU2 adalah Bank dengan Modal Inti sebesar Rp.1 Triliun s.d  $\leq$  Rp.5 Triliun.
  3. BUKU3 adalah Bank dengan Modal Inti sebesar Rp.5 Triliun s.d Rp.30 Triliun.
  4. BUKU4 adalah Bank dengan Modal Inti sebesar  $>$  Rp30 Triliun.

Pengelompokan BUKU untuk Unit Usaha Syariah didasarkan pada Modal Inti Bank Umum Konvensional yang menjadi induknya.

**F. Cakupan Kegiatan Usaha Bank Umum**  
Cakupan Kegiatan Usaha yang dapat dilakukan Bank pada masing-masing BUKU sebagai berikut:

**1. BUKU 1.**

BUKU 1 dapat melakukan Kegiatan Usaha dalam Rupiah berupa kegiatan penghimpunan dana dan kegiatan penyaluran dana berupa produk atau aktivitas dasar, kegiatan pembiayaan perdagangan (trade finance), kegiatan keagenan dan kerjasama dengan cakupan terbatas, kegiatan sistem pembayaran dan electronic banking dengan cakupan terbatas dan penyediaan jasa atau layanan lainnya. Bank juga dapat melakukan kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit dan kegiatan sebagai Pedagang Valuta Asing (PVA).

**2. BUKU 2.**

BUKU 2 dapat melakukan Kegiatan Usaha dalam Rupiah dan valuta asing yang meliputi kegiatan penghimpunan dana, kegiatan penyaluran dana dengan cakupan yang lebih luas, kegiatan pembiayaan perdagangan (trade finance), kegiatan treasury secara terbatas, kegiatan sistem pembayaran dan electronic banking dengan cakupan lebih luas, kegiatan keagenan dan kerjasama dengan cakupan lebih luas dan penyediaan jasa atau layanan lainnya. Bank juga dapat melakukan kegiatan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit.

**3. BUKU 3.**

BUKU 3 dapat melakukan seluruh Kegiatan Usaha baik dalam Rupiah maupun valuta asing. Bank juga dapat melakukan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau di luar negeri terbatas pada wilayah regional Asia.

**4. BUKU 4.**

BUKU 4 dapat melakukan seluruh Kegiatan Usaha baik dalam Rupiah maupun valuta asing. Bank juga dapat melakukan penyertaan modal pada lembaga keuangan dengan jumlah lebih besar dari BUKU 3 di Indonesia dan/atau seluruh wilayah di luar negeri.

**G. Perlakuan Terhadap Bank Umum Yang Mengalami Penurunan Modal Inti.**

1. Bank yang mengalami penurunan Modal Inti, sehingga menjadi tidak sesuai dengan persyaratan Modal Inti Minimum sesuai

BUKU Bank selama 3 (tiga) bulan berturut-turut, wajib menyampaikan:

- a. Rencana tindak (action plan) dalam rangka pemenuhan persyaratan Modal Inti sesuai BUKU Bank.
  - b. Rencana tindak dalam rangka penyesuaian Kegiatan Usaha yang tidak sesuai dengan BUKU Bank.
2. Rencana tindak pemenuhan Modal Inti sesuai BUKU Bank paling kurang menguraikan:
- a. Penyebab penurunan Modal Inti.
  - b. Mekanisme dan tahapan pemenuhan Modal Inti.
  - c. Hal lain yang perlu diinformasikan kepada Bank Indonesia.
3. Rencana tindak penyesuaian Kegiatan Usaha yang tidak sesuai dengan BUKU Bank paling kurang menguraikan:
- a. Produk dan/atau aktivitas yang harus dihentikan serta nilai nominal (outstanding) dan sisa jangka waktu terlama untuk produk atau aktivitas yang wajib dihentikan.
  - b. Rencana waktu penyelesaian akhir produk dan/atau aktivitas yang tidak sesuai.
  - c. Rencana komunikasi atau pemberitahuan kepada nasabah atau stakeholders mengenai penghentian produk dan/atau aktivitas.
  - d. Hal lain yang perlu diinformasikan kepada bank indonesia.
4. Rencana tindak wajib disampaikan kepada Bank Indonesia paling lama pada bulan keempat sejak terjadinya penurunan Modal Inti, sehingga menyebabkan tidak sesuai dengan persyaratan Modal Inti sesuai BUKU Bank.
5. Bank wajib menyelesaikan rencana tindak pemenuhan Modal Inti tersebut paling lama 1 (satu) tahun sejak rencana tindak disetujui oleh Bank Indonesia.
6. Bank yang tidak mampu memenuhi rencana tindak pemenuhan Modal Inti dalam waktu 1 (satu) tahun sejak rencana tindak disetujui oleh Bank Indonesia wajib menyampaikan rencana tindak penyesuaian Kegiatan Usaha yang tidak sesuai dengan BUKU Bank.
7. Bank wajib menyelesaikan rencana tindak penyesuaian Kegiatan Usaha tersebut sampai dengan berakhirnya sisa jangka waktu perjanjian produk dan/atau aktivitas yang tidak sesuai dengan BUKU Bank. Dalam hal sisa jangka waktu perjanjian produk dan/atau aktivitas lebih dari 3 (tiga) tahun, Bank wajib menyelesaikan penghentian produk atau

- aktivitas dimaksud paling lama 3 (tiga) tahun sejak rencana tindak disetujui oleh Bank Indonesia.
8. Bagi Bank yang telah memperoleh persetujuan atas rencana tindak pemenuhan persyaratan Modal Inti sesuai BUKU yang diajukan kepada Bank Indonesia maka:
    - a. Bank tetap dapat melaksanakan Kegiatan Usaha yang telah dilakukan meskipun tidak sesuai dengan cakupan Kegiatan Usaha yang diperkenankan pada BUKU Bank, termasuk melakukan transaksi baru dengan nasabah, sepanjang memenuhi tahapan pemenuhan Modal Inti yang telah disetujui Bank Indonesia.
    - b. Bank tidak diperkenankan melakukan transaksi baru dengan nasabah sampai dengan terpenuhinya Modal Inti minimum menurut BUKU, apabila terdapat pelanggaran terhadap tahapan pemenuhan Modal Inti yang telah disetujui Bank Indonesia.
  9. Bank yang mengajukan rencana tindak penyesuaian Kegiatan Usaha dilarang menawarkan, menjual dan/atau melakukan perjanjian atau transaksi baru atas produk dan/atau aktivitas yang harus dihentikan sejak bulan keempat sejak terjadinya penurunan Modal Inti sehingga menyebabkan tidak sesuai dengan persyaratan Modal Inti berdasarkan BUKU Bank.
  10. Untuk Bank yang mengalami penurunan Modal Inti selama 3 (tiga) bulan berturut-turut termasuk Bank dalam penanganan atau penyelamatan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), apabila mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia diizinkan melakukan Kegiatan Usaha tertentu dengan pertimbangan stabilitas sistem keuangan dan/atau mendorong perkembangan perekonomian nasional.

#### H. Pencapaian tingkat efisiensi Bank

Perhitungan ketersediaan alokasi Modal Inti mempertimbangkan pencapaian tingkat efisiensi Bank yang antara lain diukur melalui rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), rasio Net Operating Margin (NOM) dan rasio Net Interest Margin (NIM).

Bank yang dapat meningkatkan efisiensi sehingga mencapai rentang efisiensi tertentu diberikan pengurangan alokasi Modal Inti. Terhadap Bank yang tidak mencapai rentang efisiensi tertentu, Otoritas Jasa Keuangan dapat

mengurangi jumlah rencana Pembukaan Jaringan Kantor Bank walaupun Bank memiliki alokasi Modal Inti yang mencukupi. Otoritas Jasa Keuangan menetapkan koefisien terkait pencapaian efisiensi untuk masing-masing BUKU.

Pencapaian tingkat efisiensi Bank antara lain diukur melalui :

1. Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO).
2. Rasio Biaya Operasional terhadap rasio Net Interest Margin (NIM).
3. Rasio Biaya Operasional terhadap rasio Net Operating Margin (NOM).

#### I. Pembahasan

##### 1. Posisi Laba Bersih Tahun Berjalan 3 Bank BUMN.

**Tabel 1 : Posisi Laba Bersih Tahun Berjalan 3 Bank BUMN**  
Periode Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2019 dan 2020.  
(dalam jutaan Rupiah)

PT. BNI, Tbk.	2019	Δ per Triwulan	2020	Δ per Triwulan
Triwulan 1	5.468.221,-	5.468.221,-	1.988.328,-	1.988.328,-
Triwulan 2	10.061.380,-	4.593.159,-	4.221.559,-	2.233.231,-
Triwulan 3	14.625.107,-	4.563.727,-	4.787.851,-	566.292,-
PT. Bank Mandiri	2019	Δ per Triwulan	2020	Δ per Triwulan
Triwulan 1	8.926.945,-	8.926.945,-	5.063.899,-	5.063.899,-
Triwulan 2	16.320.219,-	7.393.274,-	10.834.826,-	5.770.927,-
Triwulan 3	27.375.654,-	11.055.435,-	16.851.641,-	6.016.815,-
PT. BRI, Tbk	2019	Δ per Triwulan	2020	Δ per Triwulan
Triwulan 1	9.645.969,-	9.645.969,-	4.974.154,-	4.974.154,-
Triwulan 2	21.647.800,-	12.001.831,-	10.440.003,-	5.465.849,-
Triwulan 3	30.262.521,-	8.614.721,-	16.925.914,-	6.485.911,-

Sumber : Laporan Keuangan Publikasi Ketiga Bank BUMN.

Berdasarkan Tabel 1 diatas bahwa Laba Bersih ketiga Bank BUMN tersebut selama Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2020 terlihat jauh menurun bila dibandingkan dengan posisi selama Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2019. Dan kondisi pada Tahun 2020, terlihat dari ketiga Bank BUMN tersebut yang sangat terpengaruh (terjadi penurunan) pada Triwulan 1, 2, dan 3 adalah pada kondisi Laba Bersih Berjalan dari PT. BNI, Tbk. Sementara, terhadap PT. Bank Mandiri Tbk mengalami penurunan hampir 50% hanya pada Triwulan 1, sementara pada Triwulan 2 dan 3 sudah mulai mengalami peningkatan. Dan posisi Laba Bersih Berjalan PT. BRI Tbk Tahun 2020 menunjukkan penurunan yang signifikan bila dibanding Tahun 2019, yaitu rata-rata hampir



50%, namun terlihat mengalami peningkatan pada Triwulan 2 dan 3.

## 2. Pemeliharaan Rasio Keuangan 3 Bank BUMN.

**Tabel 2 : Pemeliharaan Rasio Keuangan 3 Bank BUMN periode Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2020.**

PT. BNI, Tbk.					
No	Rasio Keuangan	Tw.1-2020	Tw.2-2020	Tw.3-2020	Keterangan
1	KPMM	16,07 %	16,71 %	16,75 %	Meningkat
2	ROA	2,63 %	1,38 %	0,88 %	Menurun
3	ROE	16,94 %	8,74 %	5,40 %	Menurun
4	NIM	4,88 %	4,47 %	4,32 %	Menurun
5	BOPO	73,15 %	82,81 %	88,99 %	Menurun
6	LCR	190,85 %	190,22 %	-	Menurun
7	LDR	92,26 %	87,79 %	83,11 %	Menurun
8	GWM	6,24 %	5,00 %	4,05 %	Menurun
PT. Bank Mandiri					
No	Rasio Keuangan	Tw.1-2020	Tw.2-2020	Tw.3-2020	Keterangan
1	KPMM	17,65 %	19,20 %	19,83 %	Meningkat
2	ROA	3,55 %	2,23 %	1,95 %	Menurun
3	ROE	21,15 %	13,27 %	11,56 %	Menurun
4	NIM	5,26 %	4,76 %	4,50 %	Menurun
5	BOPO	63,01 %	74,18 %	76,35 %	Menurun
6	LCR	168,75 %	186,74 %	-	Menurun
7	LDR	94,91 %	87,65 %	83,03 %	Menurun
8	GWM	6,31 %	3,84 %	3,08 %	Menurun
PT. BRI, Tbk.					
No	Rasio Keuangan	Tw.1-2020	Tw.2-2020	Tw.3-2020	Keterangan
1	KPMM	18,23 %	19,83 %	20,38 %	Meningkat
2	ROA	3,19 %	2,41 %	2,07 %	Menurun
3	ROE	20,39 %	12,62 %	11,43 %	Menurun
4	NIM	6,66 %	5,72 %	5,76 %	Menurun
5	BOPO	72,97 %	77,49 %	80,64 %	Menurun
6	LCR	231,36 %	222,22 %	-	Menurun
7	LDR	90,39 %	85,78 %	82,58 %	Menurun
8	GWM	5,59 %	3,81 %	3,29 %	Menurun

Sumber : Laporan Keuangan Publikasi Ketiga Bank BUMN.

Berdasarkan data rasio keuangan diatas, terlihat bahwa terdapat penurunan rasio keuangan pada seluruh rasio keuangan untuk ketiga Bank BUMN tersebut, kecuali rasio KPMM (Kewajiban Penyediaan Modal Minimum). Penurunan persentase rasio keuangan diatas (yaitu terhadap ROA, ROE, NIM, BOPO, LCR, LDR, dan GWM) tidak sampai mempengaruhi secara signifikan kegiatan operasional bank. Dalam hal ini, ketiga Bank tersebut berasumsi bahwa Rasio KPMM justru wajib ditingkatkan sebagai antisipasi terhadap kemungkinan semakin memburuknya keadaan keuangan perusahaan, terutama terhadap permodalan perusahaan. Manajemen dari ketiga Bank BUMN tersebut sangat mengerti bahwa upaya pemeliharaan permodalan bank adalah variabel

yang sangat urgen untuk dicapai sesuai ketentuan yang berlaku.

## 3. Pemeliharaan Permodalan dari 3 Bank BUMN.

**Tabel 3 : Posisi Modal Inti dan Modal Pelengkap dari 3 Bank BUMN. Periode Triwulan 1, 2 & 3 Tahun 2020.**

PT. BNI, Tbk.				
Permodalan	Tw. 1/ 2020	Tw. 2 / 2020	Tw. 3 / 2020	Ket
Modal Inti	99.371.222,-	101.394.395,-	102.456.841,-	Meningkat
Modal Pelengkap	6.923.016,-	6.877.910,-	6.961.513,-	Meningkat
Total Modal	106.294.238,-	108.372.305,-	109.418.354,-	Meningkat

PT. Bank Mandiri, Tbk.				
Permodalan	Tw. 1/ 2020	Tw. 2 / 2020	Tw. 3 / 2020	Ket
Modal Inti	160.713.207,-	165.018.574,-	171.554.843,-	Meningkat
Modal Pelengkap	10.904.889,-	10.249.736,-	10.299.409,-	Menurun
Total Modal	171.618.096,-	175.268.310,-	181.854.252,-	Meningkat

PT. BRI, Tbk.				
Permodalan	Tw. 1/ 2020	Tw. 2 / 2020	Tw. 3 / 2020	Ket
Modal Inti	163.809.667,-	175.577.227,-	184.500.572,-	Meningkat
Modal Pelengkap	10.401.113,-	10.103.515,-	10.269.946,-	Menurun
Total Modal	174.210.780,-	185.680.742,-	194.770.518,-	Meningkat

Sumber : Laporan Keuangan Publikasi Ketiga Bank BUMN.

Berdasarkan data posisi keuangan dari ketiga Bank BUMN tersebut diatas pada periode Triwulan 1, 2 dan 3, jelas terlihat bahwa semua manajemen Bank BUMN tersebut sangat mengetahui prioritas pengelolaan keuangan Bank masing-masing. Selama masa pandemi Covid 19 ini, kebijakan pemeliharaan dan mengembangkan modal, dimana Modal Inti tetap berada dalam kendali yang utama, sehingga terus diupayakan untuk ditingkatkan selama periode Triwulan 1, 2, dan 3 Tahun 2020.

## J. Kesimpulan.

Berdasarkan data rasio keuangan dan kondisi keuangan dari ketiga Bank BUMN tersebut diketahui bahwa pelaksanaan efisiensi telah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya, dimana aspek-aspek penting yang harus dipelihara telah dapat dicapai dengan sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2016 Tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/POJK.03/2016 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum.



3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha Dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank.
4. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 19/4/PADG/2017 Tentang Giro Wajib Minimum Bank Umum Dalam Rupiah Dan Valuta Asing Bagi Bank Umum Konvensional.
5. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.03/2017 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum.
6. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 27/SEOJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha Bank Umum Berdasarkan Modal Inti.

## EVALUASI STRATEGI PROMOSI DALAM PENCAPAIAN TARGET PENJUALAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-ISUZU MEDAN

Benget T. Simarmata  
(Dosen Politeknik MBP Medan)

### ABSTRACT

*Companies today must be able to establish the right strategy in promoting each of their products, in order to survive in the increasingly fierce market competition. The same applies to the company PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan. A good promotion and sales strategy is a good tool to keep a company ahead of its competitors. The purpose of this study was to evaluate whether the promotion and sales strategies applied by PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan is able to achieve the set targets and compete with other companies. Promotion and sales strategies at PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan should be further enhanced through an advertising strategy so as to increase the number of customers and retain existing customers.*

**Keywords:** Promotion Strategy, Sales, Sales Target

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia usaha sekarang ini tingkat persaingan antara industri bisnis semakin tajam, tak terkecuali dengan perusahaan-perusahaan yang berada di Indonesia. Dengan semakin majunya teknologi dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas produksinya maupun manajemen pemasarannya dengan tujuan memaksimalkan keuntungan sesuai target yang diinginkan oleh setiap perusahaan. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis telah tersebar luas ke semua sektor usaha (bisnis), sehingga kompetisi yang ada antara perusahaan semakin ketat. Perusahaan yang bergerak dalam dunia otomotif khususnya kendaraan roda empat, dituntut untuk mampu menghadapi berbagai kendala yang timbul dalam mengelola bisnis usaha pemasarannya, juga untuk menjamin perusahaan yang bersangkutan agar dapat beroperasi dengan manajemen yang efektif dan efisien.

Perkembangan suatu teknologi memegang peranan penting dalam distribusi informasi, hal ini juga mendorong kemampuan untuk mempromosikan suatu produk atau barang yang semakin cepat dan tepat. Banyaknya cara untuk mempromosikan suatu produk atau barang membuat banyak perusahaan berusaha untuk saling bersaing dengan perusahaan lainnya. Pilihan dari setiap cara promosi, baik berupa iklan, dan media jejaring sosial. Berbagai strategi promosi dilakukan untuk mencapai target penjualan. Strategi yang dilakukan dievaluasi

agar ditemukan strategi mana yang efektif dan efisien untuk mencapai target penjualan.

#### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: **“Apakah strategi promosi pada PT Astra International Tbk-Isuzu Medan dapat mencapai target penjualan ? “**

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi promosi yang dilakukan untuk meningkatkan target khusus nya di bidang penjualan unit mobil. Dengan banyaknya strategi promosi yang dilakukan, strategi apa yang paling baik dilakukan untuk meningkatkan penjualan mobil tersebut.

### 2. LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Strategi

Strategi menurut Abdurahman (2018:197) “ berasal dari kata Yunani strategia (stratos= militer, dan ag= memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal”. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang. Dalam konteks bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi.

Menurut Alma (2018:201) strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

Dari kedua pengertian tersebut, strategi merupakan proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang dalam organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

## 2.2 Pengertian Promosi dan Strategi Promosi

Promosi banyak diartikan sebagai upaya membujuk orang untuk menerima produk, konsep dan gagasan. Promosi berasal dari bahasa Inggris *promote* yang berarti “meningkatkan” atau “mengembangkan”. Pengertian tersebut jika digunakan dalam bidang penjualan berarti alat untuk meningkatkan *omzet* penjualan. Promosi diartikan secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Adapun pengertian promosi menurut para ahli yaitu:

Menurut Setyaningrum (2015:245) Promosi ialah suatu usaha mempengaruhi dan memperkenalkan barang atau jasa kepada konsumen. Menurut Dhamersta (2012:41) Promosi adalah bagaimana produk yang kita pasarkan itu diketahui oleh konsumen, yang perlu disampaikan atau yang dikenalkan kepada konsumen adalah manfaat produk, kekhasan produk, harga produk, bagaimana cara membelinya, dimana bisa didapat, 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 Abdurahman (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.

Strategi promosi berarti sebuah program terkendali dan terpadu dari metode komunikasi dan materi yang dirancang untuk menghadirkan perusahaan dan produk – produknya kepada calon konsumen, menyampaikan ciri – ciri produk yang memuaskan kebutuhan untuk mendorong penjualan yang pada akhirnya memberi kontribusi pada kinerja laba jangka

panjang. Pengembangan strategi promosi yang efektif sangat bergantung pada seberapa baik perusahaan melakukan tahap–tahap awal dalam proses manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan pemahaman perilaku pembeli, segmentasi pasar, analisa persaingan, penetapan pasar sasaran, dan penentuan posisi produk.

Dengan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa promosi adalah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon konsumen untuk membeli dan menggunakan nya. Sedangkan strategi promosi ialah suatu rencana kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan permintaan dari para pemakai atau konsumen akhir yang bertujuan untuk meningkatkan omset penjualan dengan cara mempengaruhi konsumen secara langsung.

## 2.3 Fungsi dan Tujuan Promosi

### 2.3.1 Fungsi Promosi

Menurut Terence A. Shimp ( 2002: 7 ) promosi memiliki fungsi–fungsi seperti :

1. *Informing* ( memberikan informasi ), promosi membuat konsumen sadar akan produk-produk baru, mendidik mereka tentang berbagai fitur dan manfaat merek, serta memfasilitasi penciptaan citra sebuah perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa. Promosi menampilkan pesan informasi bernilai lainnya, baik untuk merek yang diiklankan maupun konsumennya, dengan mengajarkan manfaat-manfaat baru dari merek yang telah ada.
2. *Persuading* ( Membujuk ), media promosi atau iklan yang baik akan mampu mempersuasi pelanggan untuk mencoba produk dan jasa yang ditawarkan. Terkadang persuasi berbentuk mempengaruhi permintaan primer, yakni menciptakan permintaan bagi keseluruhan kategori produk. Lebih sering, promosi berupaya untuk membangun permintaan sekunder, permintaan bagi merek perusahaan yang spesifik.
3. *Reminding* ( mengingatkan ), iklan menjaga agar merek perusahaan tetap segar dalam ingatan para konsumen. Saat kebutuhan muncul, yang berhubungan dengan produk dan jasa yang di iklankan, dampak promosi di masa lalu memungkinkan merek pengiklan hadir di benak konsumen. Periklanan lebih jauh didemonstrasikan untuk mempengaruhi pengalihan merek dengan mengingatkan para konsumen yang di akhir-akhir ini belum

membeli merek yang tersedia dan mengandung atribut-atribut yang menguntungkan.

4. *Adding Value* (Menambah nilai), terdapat tiga cara mendasar dimana perusahaan bisa membeli nilai tambah bagi penawaran mereka, inovasi, penyempurnaan, kualitas, atau mengubah persepsi konsumen. Ketiga komponen nilai tambah tersebut benar-benar independen. Promosi yang efektif menyebabkan merek dipandang lebih elegan, lebih bergaya dan lebih bergengsi.

### 2.3.2 Tujuan Promosi

Seiring kemajuan teknologi dan perkembangan ekonomi yang semakin pesat, salah satu upaya untuk meningkatkan volume penjualan adalah dengan melakukan promosi. Setiap perusahaan bebas memilih cara promosi yang cocok untuk produk yang ditawarkan dimana besar kecilnya promosi tergantung dari besarnya dana promosi, sifat pasar serta jenis produk yang akan dipromosikan.

Menurut Dhamersta (2014:41), bahwa tujuan aktivitas promosi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Untuk menyebarkan informasi produk atau jasa perusahaan kepada pasar yaitu memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada calon pembeli tentang barang yang ditawarkan, siapa penjualnya, siapa pembuatnya, berapa harganya, dan sebagainya. Informasi dapat diberikan melalui gambar, tulisan, kata-kata dan sebagainya, disesuaikan dengan keadaan.
- 2) Untuk memperoleh konsumen baru dan menjaga kesetiaan dari konsumen yaitu membujuk calon konsumen agar mau membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan bertahan pada merk tersebut.
- 3) Untuk meningkatkan penjualan yaitu meningkatkan minat konsumen tentang adanya barang tertentu, yang dibuat dan dijual perusahaan tertentu, ditempat tertentu dengan harga tertentu sehingga pendapatan perusahaan meningkat.
- 4) Untuk memberi pembedaan dan pengumpulan produk perusahaan dibandingkan dengan produk para pesaing.
- 5) Dan untuk membentuk citra produk ataupun jasa dan nama perusahaan dimata konsumen.

### 2.4 Jenis-Jenis Promosi

Dalam melakukan kebijakan promosi perusahaan perlu memperhatikan kegiatan –

kegiatan promosi yang perlu dipertimbangkan agar diperoleh suatu kebijakan objektif. Pada hakikatnya bauran promosi (*Promotion mix*) terdiri dari lima variable, yaitu periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan pribadi (*personal selling*), publisitas (*publicity*), hubungan masyarakat (*public relation*), dan pemasaran langsung (*direct marketing*)

#### 2.4.1 Iklan (*Advertising*)

Dalam melaksanakan kegiatan promosi untuk mencapai tujuan, yaitu terciptanya penjualan suatu perusahaan haruslah mempunyai alat yang memang dapat menunjang pelaksanaan program promosi yang baik. Perusahaan dalam hal mengungkapkan kebijakan promosi perlu memperhatikan kegiatan-kegiatan promosi yang perlu di pertimbangkan agar diperoleh suatu kebijaksanaan yang objektif.

Menurut Peter dan Olson ( 2014:205 ), iklan adalah segala sajian informasi non personal berbayar perihal produk, merek, perusahaan atau toko biasanya iklan memiliki sponsor yang sudah dikenal. Iklan dimaksudkan bertujuan untuk membujuk/ mendorong masyarakat sehingga menjadi tertarik menggunakan produk/ jasa yang ditawarkan.

#### 2.4.2 Penjualan Pribadi (*personal selling* )

*Personal selling* adalah interaksi antara individu, saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain. Menurut Abdurrahman ( 2018:156 ) *personal selling* adalah presentasi pribadi oleh wiraniaga perusahaan untuk tujuan menghasilkan penjualan dan membangun hubungan pelanggan. *Personal selling* (tatap muka), komunikasi langsung antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk. Contohnya penjualan dengan jasa sales, penjualan lewat toko dan presentasi penjualan. Sifat-sifat *personal selling* antara lain :

***Personal confrontation***, yaitu adanya hubungan yang hidup, langsung dan interaktif antara 2 orang atau lebih.

***Cultivation***, yaitu sifat memungkinkan berkembangnya segala macam hubungan, mulai dari sekedar hubungan jual beli sampai dengan suatu hubungan yang lebih akrab.

***Response***, yaitu situasi yang seolah – olah mengharuskan pelanggan untuk mendengar, memperhatikan dan menanggapi.

Sifat-sifat tersebut membuat penjual dapat mengamati reaksi pelanggan, mengetahui

keinginan konsumen, motif, dan perilaku konsumen. *Personal selling* merupakan suatu cara promosi yang menggunakan komunikasi langsung. Disini penjual dengan aktif mendatangi konsumen dan menawarkan produk agar terjadi pembelian.

#### 2.4.3 Promosi Penjualan ( *sales promotion* )

*Sales promotion* yaitu insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan produk atau jasa. Promosi penjualan adalah kegiatan-kegiatan pemasaran selain *personal selling*, periklanan yang mendorong efektivitas pembelian konsumen dan pedagang dengan menggunakan alat-alat seperti peragaan, pameran, demonstrasi, dan sebagainya. *Sales promotion* ( promosi penjualan ) adalah bentuk persuasif secara langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera atau meningkatkan jumlah barang yang dibeli konsumen.

#### 2.4.4 Pemasaran Langsung ( *Direct Marketing* )

Pemasaran langsung atau *direct marketing* merupakan salah satu metode penjualan yang menggunakan media pemasaran langsung tanpa adanya pihak yang menjadi perantara, pemasaran dalam kegiatan transaksi jual-beli dan tawar-menawar suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Pemasaran langsung adalah salah satu cara yang tumbuh paling pesat untuk melayani pelanggan. Pemasaran langsung mencari tanggapan yang dapat diukur, khususnya pesanan pelanggan, hal ini kadang-kadang disebut pemasaran pesanan langsung.

### 2.5 Target Penjualan

#### 2.5.1 Pengertian Target Penjualan

Target penjualan merupakan salah satu dari rencana pemasaran. Target penjualan itu ditetapkan berdasarkan analisa dari berbagai macam kemungkinan strategi pemasaran yang menguntungkan. Pada umumnya target dapat dipakai untuk menyatakan volume suatu penjualan pada suatu periode tertentu. Sedangkan penjualan adalah sebuah usaha atau langkah konkrit yang dilakukan untuk memindahkan suatu produk, baik itu berupa barang atau jasa, dari produsen kepada konsumen sebagai sasarannya. Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk atau barang yang dihasilkan produsernya dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedagang, dan tenaga pemasaran.

Melakukan penjualan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli dan mempengaruhi pembeli agar pembelian dapat menyesuaikan kebutuhan dengan produksi yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian yang ditawarkan serta perjanjian mengenai harga yang menguntungkan kedua belah pihak. Jadi kesimpulannya bahwa penjualan adalah suatu kegiatan dan cara untuk mempengaruhi pribadi agar terjadi pembelian (penyerahan) barang atau jasa yang ditawarkan, berdasarkan harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam kegiatan tersebut.

#### 2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Target Penjualan

Target penjualan biasanya ditetapkan oleh perusahaan dan ditentukan pada awal tahun dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari eksternal, pertumbuhan ekonomi, kebutuhan pasar maupun dari faktor internal seperti pencapaian target tahun lalu dan kesiapan produk yang akan dipersiapkan. Faktor utama yang menjadi peranan penting untuk diketahui sebelum menentukan target penjualan adalah sebagai berikut:

Target yg baik adalah target yg bisa dicapai dengan sebuah “lompatan”. Artinya mengetahui penentuan target tersebut haruslah pas, realistis, terukur dan bisa dicapai, karena menetapkan target yg terlalu rendah akan berimplikasi kepada kemampuan sales yang akan menurun dan menetapkan target yang terlalu tinggi tidak realistis akan memunculkan rasa frustrasi dan hilangnya motivasi dari team sales.

Target harus sejalan dengan prediksi pertumbuhan pasar dan rencana pengembangan bisnis kedepan. Diperlukan data-data histori yang valid dari Aplikasi Software ERP Retail untuk menganalisa apa yang telah dicapai sebelumnya. Hal seperti inilah yang akan menjadi acuan dasar dalam menentukan target penjualan dimasa depan.

Target yang baik harus berdasarkan pada unsur pertimbangan yang realistis. Penting bagi kita untuk mencapai target yang ditentukan, tetapi tidak kalah penting pula bahwa harus realistis dalam melihat keadaan yang ada. Hal ini banyak sekali terjadi pada bidang sales dalam industry retail.

#### 2.5.3 Bentuk Target Penjualan

Target penjualan tidak selalu berbicara tentang target uang yang hendak dicapai. Ada berapa hal yang bisa dikategorikan sebagai bentuk target penjualan, yakni :



### 1. Target Penjualan Dalam Jumlah Barang dan Rupiah

Target penjualan barang dan rupiah menjadi jenis target penjualan yang pertama. Dalam setiap usaha, seorang pengusaha pasti memiliki harapan agar barang dan jasa yang dijualnya laku. Target penjualan ini biasanya menghitung kesuksesan seorang *sales* dari banyaknya barang yang berhasil ia jual atau banyaknya rupiah yang berhasil didapatkan. Jika pendapatan yang *sales* peroleh bisa memenuhi atau malah melebihi target penjualan, maka *sales* dianggap berhasil memenuhi target penjualan tersebut. Sebaliknya, jika *sales* gagal menjual produk pada jumlah atau rupiah tertentu, maka *sales* dianggap gagal memenuhi target penjualan.

### 2. Target Persentase (%) Distribusi Dari Masing-Masing Produk ke Outlet

Target penjualan juga dapat dipahami sebagai target perusahaan dalam mendistribusikan produk dari pabrik ke outlet. Jika persentase permintaan barang ke sebuah outlet naik, berarti target penjualan tercapai. Selain itu, target penjualan ini dapat pula dikatakan berhasil jika persentase jumlah outlet yang menjadi distributor bertambah.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan Yang beralamat di Jl. Sm. Raja No. 243, Sudirejo II, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara Kode Pos : 20218

### 3.2. Teknik Analisis Data

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif analitik, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis dan faktual.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan riset pada PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan, penulis melihat strategi promosi dalam pencapaian target penjualan mobil melalui pemasangan spanduk, media sosial, pameran, dan brosur untuk meningkatkan minat konsumen dalam membeli mobil.

### 4.1.1 Target Penjualan PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan

PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan menetapkan target penjualan dalam 1 (bulan) yang di berikan oleh perusahaan Isuzu kepada setiap supervisor adalah 20 – 30 unit ( mobil ). Setiap supervisor rata-rata memiliki 10 orang salesmen untuk memasarkan produk khususnya mobil dari showroom Isuzu Cabang Medan. Target total perusahaan per bulan adalah sebanyak 40 – 60 unit.

### 4.1.2 Jenis Mobil dan Harga Mobil

Berikut merupakan berbagai macam harga yang ditawarkan oleh perusahaan :

**Tabel 4.1 Macam harga produk merk Isuzu**

Jenis/merk Mobil	Harga Mobil
Isuzu D-Max	Rp. 295.900.000 – Rp. 490.900.000
Isuzu Elf	Rp. 225.500.000 – Rp. 829.700.000
Isuzu Giga	Rp. 696.400.000 – Rp. 931.000.000
Isuzu Mu-X	Rp. 449.000.000
Isuzu Panther	Rp. 258.500.000 – Rp. 343.700.000

Sumber : Supervisor PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa harga dari produk perusahaan PT. Astra Isuzu International Tbk-Isuzu Medan sangat beraneka ragam dan dapat disesuaikan dengan keadaan konsumen. Pembayaran yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan melalui 2 macam cara pembayaran yaitu secara cash dimana pembelian produk (mobil) di lakukan secara langsung dan di bayar lunas pada saat pembelian, pembayaran juga dapat dilakukan secara kredit atau cicilan.

**Tabel 4.2 Jumlah penjualan mobil melalui pemasangan spanduk, media sosial, pameran dan brosur**

REKAP DO JUNI 2020

PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK CABANG MEDAN

Nama Sales	Nama Supervisor	Nama Customer	Credit/Cash
Rinto Parningotan s.	Rully Maradhika	PT. Boy Bagus Windi	Astra Credit Company
Firda Dali Munthe	Putu Juniarsa	Yay. Seri Amal	Cash
Rinto Parningotan s.	Rully Maradhika	Mariati	Astra Credit Company
Rinto Parningotan s.	Rully Maradhika	Jonpiter Books Simanjutak	Astra Credit Company
Reza Fatsy Zure Siregar	Putu Juniarsa	PT. Pmt Industri	Cash
aan Pratama Tarigan	Abdul Hakim	Ridwan M. Amin	Astra Credit Company
Reza Fatsy Zure	Putu Juniarsa	Dinas PP dan Gso	

Siregar		KB	
Firda Dali Munthe	Putu Juniarsa	Ganda Rona Barus	Cash
Doni Satrio	Abdul Hakim	Mhd Fahmi Syah Reza	Cash
Joko Wahyu Dinatha	Rully Maradhika	Cv. Ambulance Pintar Indonesia	Cash
Sahat Bangun Tua Sigalingging	Rully Maradhika	Kop. Karyawan Ptpn III Nusa Tiga	PT. Mandiri Tunas Finance

Unit Sales
Panther PU
Panther MB = 1
mu-X = 1
Dmax = 1
N Series
4 BN = 2
6 BN = 1
F + G Series
TRAGA = 5
Total = 11

#### 4.1.3 Strategi Promosi Untuk Mencapai Target Penjualan Pada PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan

Besar atau tidaknya pencapaian target penjualan perusahaan, tergantung bagaimana strategi promosi penjualan yang perusahaan tersebut lakukan. Pada PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan, strategi promosi sangat dibutuhkan guna menambah jumlah omset penjualan mobil.

Strategi yang digunakan oleh PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan adalah :

##### a.Pemasangan Spanduk

PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan menggunakan berbagai macam media juga menggunakan berbagai macam spanduk, baliho yang di sebar di berbagai tempat tertentu yang dapat dilihat oleh pengunjung di depan bengkel mobil. Pemasangan spanduk pada depan bengkel ( khususnya mobil ) di lakukan oleh perusahaan guna minat konsumen untuk membeli mobil yang di pasarkan pada spanduk.Adapun spanduk di pasang pada depan bengkel, contohnya Bengkel Bagus, Grand Sehat Pro Auto Clinic, Bengkel Katamso Service dan Bengkel Wayar Mobil.

##### b.Media Sosial

Media yang digunakan seperti Facebook,WhatsApp dan Instagram :

**Facebook** merupakan alat komunikasi untuk menyebarkan informasi khususnya pemasaran produk. Produk yang sering dipasarkan oleh PT.Astra International Tbk-Isuzu Medan adalah produksi mobil merk isuzu, melalui media facebook dengan nama akun Isuzu Medan.

**WhatsApp Messenger** merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar [pesan](#) tanpa pulsa, karena WhatsApp Messenger menggunakan paket data internet. Pemasaran yang dilakukan oleh sales Isuzu Medan juga menggunakan Aplikasi WhatsApp salah satunya Grup organisasi WhatsApp seperti: IDI ( Ikatan Dokter Indonesia ), IPCN ( Ikatan Pengusaha Cargo Nusantara ),GAPKI ( Gabungan Pengusaha Kelapa Sawit Indonesia ).

**Instagram** adalah sebuah [aplikasi berbagi foto](#) dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan [filter](#) digital,dan membagikannya ke berbagai layanan [jejaring sosial](#), termasuk milik Instagram sendiri. Sales isuzu juga sering memakai aplikasi ini sebagai landasan promosi, untuk nama akun instagram isuzu yaitu @isuzuid.

##### c.Pameran

Pameran juga sering dilakukan oleh perusahaan pada daerah Kabanjahe dan Sunplaza Medan. Dengan adanya pameran maka lebih memudahkan masyarakat untuk mengetahui adanya promo dan keluaran mobil baru sehingga dapat meningkatkan penjualan di Isuzu.

##### d.Brosur

Brosur adalah media selebaran yang digunakan oleh perusahaan yang disebarkan ke berbagai tempat, salah satunya di daerah Kabanjahe. Brosur didesain dengan berbagai macam gambar dan kata-kata yang menarik, sehingga adanya brosur dapat menghemat waktu yang lebih efisien serta memudahkan masyarakat untuk melihat informasi terbaru mengenai penawaran harga dan unit mobil.

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan mengenai Evaluasi Strategi Promosi Dalam Pencapaian Target Penjualan, maka penulis mencoba untuk membahas berdasarkan data-data yang diperoleh dari PT. Astra Internatioanal Tbk-Isuzu Medan

Pada perusahaan, strategi promosi sangatlah penting dikarenakan strategi promosi sangat mempengaruhi berhasil tidaknya produk dari perusahaan tersebut, yang dijual ke pasaran. Dengan adanya media sosial maka masyarakat Indonesia cenderung lebih percaya kepada informasi yang disebar luaskan lewat media sosial dan dapat meningkatkan niat konsumen

untuk membeli dan memesan produk mobil yang diiklankan lewat media sosial tersebut.

Produk yang dikeluarkan PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan banyak diminati oleh masyarakat. Ini dikarenakan produk yang ditawarkan memiliki keunggulan masing – masing, seperti *service* yang baik dan bagus. Di samping itu strategi promosi sangat berpengaruh terhadap target penjualan di PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan. Strategi promosi dapat lebih ditingkatkan lagi melalui iklan, *personal selling* dan *direct selling*.

Strategi promosi yang digunakan oleh PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan hanya menggunakan promosi lewat media sosial, pameran, brosur dan spanduk. Untuk media sosial yang sering digunakan PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan yaitu lewat facebook, whatsapp dan instagram. Dari segi promosi yang digunakan melalui media sosial pihak PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan sendiri tidak dapat mengukur banyaknya penjualan akan tetapi kenyataannya target setiap bulannya dapat tercapai sebanyak 20-30 unit per bulannya.

Penetapan suatu lokasi PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan pemasaran sangat berpengaruh terhadap perusahaan dimana masyarakat dapat mengakses perusahaan dengan mudah. Lokasi penjualan sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang dapat digarapnya. Makin jauh dari tempat konsumen, konsumen makin enggan membeli karena sulit dijangkau. Dari segi lokasi, PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan berada di Jl. Sisingamangaraja No. 243 Kec. Sudirejo II Kota Medan berada di pinggir jalan besar sehingga mudah dijangkau oleh para konsumen.

Promosi yang dilakukan masih sebatas media sosial, pameran, pemasangan spanduk dan penyebaran brosur. Promosi ini dirasa masih perlu disempurnakan karena masih banyak masyarakat yang kurang mengenal produk yang ditawarkan oleh Produk PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan. Yang dilihat pertama kali oleh calon konsumen adalah bukti fisik dari perusahaan, jika fisik dari perusahaan baik maka calon konsumen juga semakin yakin dengan perusahaan tersebut.

Cara promosi yang lebih efektif yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai target yaitu :

1. Memanfaatkan media sosial yang ada
2. Ikut serta dalam mengadakan *Event*
3. Iklan (*Adversiting*)

4. Penjualan pribadi (*Personal Selling*)
5. Promosi penjualan (*Sales Promotion*)
6. Lakukan kegiatan amal
7. Pemasaran langsung ( *Direct Marketing*)
8. Menggunakan barang promosi
9. Melaksanakan survei daya beli sebelum penjualan

Kegiatan promosi ini tidak hanya menguntungkan bagi pihak konsumen, tetapi juga menguntungkan kedua belak pihak. Terutama untuk tercapainya target setiap sales dan dapat meningkatkan penjualan perusahaan.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Setelah mengetahui dan mengevaluasi data yang ada dan membandingkan dengan teori, strategi promosi yang dilakukan oleh PT. Astra International Tbk Isuzu Medan maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil evaluasi pelaksanaan promosi yang dilakukan oleh PT. Astra International Tbk Isuzu Medan cabang medan yang meliputi kegiatan periklanan (*Advertising*), penjualan pribadi (*Personal Selling*), dan promosi penjualan (*Sales Promotion*), menyatakan bahwa kegiatan promosi tersebut berada pada kategori cukup baik. Kegiatan promosi yang sudah dilakukan cukup mampu mencapai target penjualan yang ditetapkan perusahaan.
- b. Peningkatan penjualan dapat dilakukan oleh PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan dengan memperluas strategi promosi yang selama ini telah dilakukan termasuk meningkatkan biaya promosi, meningkatkan kualitas promosi, serta menghadapi persaingan dan sumber daya manusia yang lebih handal dan berkualitas.

### 5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis menyarankan agar PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan sebaiknya :

- a. PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan harus membuat dan menerapkan strategi promosi yang lebih mampu bersaing di pasaran, sehingga lebih mendapat hasil yang maksimal.
- b. Dalam menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas harus tetap di pertahankan, sehingga konsumen merasa puas dan harga yang di berikan sesuai dengan produk yang akan diterima konsumen.
- c. Selain mengadakan promosi, dapat dimungkinkan juga perusahaan untuk membuka cabang baru/perwakilan di wilayah

atau kota lain yang tujuannya untuk meningkatkan penjualan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Nana Herdiana. 2018. **Manajemen Strategi Pemasaran**. Cetakan pertama. Bandung: Penerbit Pustaka Setia
- Abdurrahman, dkk. 2015. **Manajemen Strategi Pemasaran**, Bandung : Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. 2018. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**.Cetakan ke-13 Bandung: Penerbit Alfabeta
- Arikunto, Suharismi. 2016. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan. Praktik..**Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Ari, Setyaningrum, J. U. (2015). **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dharmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2012. **Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen**. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Peter, J Paul dan Olsen, Jerry C. 2014.**Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran**.Edisi 9-Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Swastha, Basu 2009. **Manajemen Penjualan**. Yogyakarta : Penerbit BPPE.

## ANALISIS YURIDIS ATAS PEMBATALAN LELANG EKESKUSI HAK TANGGUNGAN DALAM PERKARA NO.39/Pdt.G/2015/PN.Tbt

**Ernanda Ihutan**

Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum  
Universitas Sumatera Utara Jalan Dr.T. Mansur Nomor 9, Kampus Padang Bulan, Medan Telp. (061)8211633,  
E-mail: [ernandagurning@gmail.com](mailto:ernandagurning@gmail.com)

### ABSTRACT

*The position of an auction object which has been revoked by the court has to be restored to be in the original situation, the auction is considered null, and there is no bidder. The conclusion is that an auction winner who has good faith is not legally protected as it is indicated by law. Actually legal protection for an auction bidder is specified in article 4 of PMK No. 27/PMK.06/2016 which reads". An action which has been processed according to the regulation shall not be revoked." When there is a request for revoking for hypothecation which has been won by an auction winner according to the regulation, the auction can't be revoked because its implementation has been in accordance with the legal provisions. Another legal protection is specified in article 17, paragraph (2) and paragraph (3) of PMK No. 27/PMK.06/2016 which states that a seller is responsible for civil law suit in compensation and/or criminal law suit for violating law in auction by the seller. Legal certainty is the verdict on the revocation of auction in the case No. 39/Pdt.G/2015/Tbt and the letter of auction for the winner of foreclosure sale of hypothecation in the Tebing Tinggi District Court, but there is no legal certainty in the evidence of the letter of auction on the case object since the judge hands out the verdict is only based on the data from the parties and not researcher for the evidence of the price of on object. By this verdict, the implementation of the foreclosure sale has been revoked with all its legal consequences, therefore PT. Bank Mega Syariah (defendant I) as the party that has lodged the foreclosure sale on the auction object and KPKNL (state asset service and auction office) (defendant II) as the executor of the foreclosure sale are respectively charged with illegal act.*

**Keyword:** Auction Revocation, Execution, Hypothecation.

### I. Pendahuluan

#### A. Latar Belakang

Kegiatan pembangunan di bidang ekonomi tentu membutuhkan penyediaan modal yang cukup besar, karena merupakan salah satu faktor penentu dalam pelaksanaan pembangunan. Bagi masyarakat, perorangan atau badan usaha yang berusaha meningkatkan kebutuhan konsumtif atau produktif sangat membutuhkan pendanaan dari bank sebagai salah satu sumber dana yang di antaranya dalam bentuk perkreditan, agar mampu mencukupi dalam mendukung peningkatan usahanya.<sup>1</sup>

Kredit yang diberikan oleh bank hampir selalu dijamin dengan Hak Tanggungan atau fidusia. Apabila debitur ingkar janji dan jalan damai tidak berhasil ditempuh, maka dalam hal kredit dijamin dengan Hak Tanggungan, bank-

bank meminta kepada kantor lelang negara untuk menjual objek jaminan tersebut melalui pelalang kepada masyarakat umum. Hasil pelelangan yang dilaksanakan tersebut dipergunakan untuk membayar biaya perkara, termasuk biaya pelalangan, utang debitur. Apabila masih terdapat sisa, maka sisa tersebut akan dikembalikan kepada debitur.<sup>2</sup> Dikabulkannya gugatan dalam hal, maka tergugat atau debitur mengajukan permohonan banding atau kasasi, atau dalam hal dijatuhkan putusan *verstek*, meskipun tergugat atau debitur mengajukan perlawanan terhadap putusan *verstek* putusan *verstek* tersebut tetap dapat diperintahkan agar dilaksanakan.<sup>3</sup>

Kedudukan dana perkreditan tersebut dalam proses pembangunan, sudah semestinya jika pemberi dan penerima kredit serta pihak lain yang terkait mendapatkan perlindungan melalui

<sup>1</sup> Herowati Poesoko, *Parate Executie Objek Hak Tanggungan (Inkonsistensi, Konflik Norma dan Kesehatan Penalaran dalam UUHT)*, Yogyakarta, Lakhsang Pressindo, 2008, hlm.2

<sup>2</sup> I Made Soewandi, *Kewenangan Balai Lelang dalam Penjualan Jaminan Kredit Macet*, Yogyakarta, Yayasan Cloria, 2005, hlm 51.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm 52.



suatu lembaga hak jaminan yang kuat dan dapat pula memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang berkepentingan.<sup>4</sup> Perkembangan ekonomi dan perdagangan akan selalu diikuti oleh perkembangan kebutuhan akan kredit dan pemberian fasilitas akan kredit akan selalu memerlukan adanya jaminan, hal ini demi keamanan pemberian kredit tersebut dalam arti piutang dari pihak yang meminjamkan akan terjamin dengan adanya jaminan. Disinilah letak arti pentingnya lembaga jaminan itu.<sup>5</sup>

Praktiknya dalam suatu pemberian kredit, bank atau pihak pemberi selalu berharap agar debitur dapat memenuhi kewajibannya untuk melunasi tepat pada waktunya terhadap kredit yang sudah diterimanya. Praktiknya, tidak semua kredit yang sudah dikeluarkan oleh bank dapat berjalan dan berakhir dengan lancar. Tidak sedikit pula terjadinya kredit bermasalah disebabkan oleh debitur tidak dapat melunasi kreditnya tepat pada waktunya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian kredit antara pihak debitur dan perusahaan perbankan. Hal-hal yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah misalnya karena debitur tidak mampu atau karena mengalami kemerosotan usaha dan gagalnya usaha yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan usaha debitur atau memang debitur sengaja tidak mau membayar, karena karakter debitur tidak baik.<sup>6</sup>

Terjadinya pelaksanaan eksekusi lelang terhadap jaminan hutang milik debitur/penjamin sebagaimana disebutkan di atas, merupakan konsekuensi logis dari penandatanganan atas perjanjian kredit oleh kreditur/ bank dengan nasabah debitur. Pasal 1754 KUHPerdara disebutkan bahwa "Pinjam meminjam ialah perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang-barang yang menghabiskan karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang belakangan ini akan mengembalikan sejumlah

yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula".<sup>7</sup>

Pembatalan lelang hanya bisa dilakukan oleh Pengadilan Negeri apabila ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, sedangkan lelang dapat ditunda dikarenakan ada gugatan dari debitur (pihak ketiga), alasan penundaan lelang disebabkan adanya gugatan dari pihak ketiga, syarat lelang belum lengkap.<sup>8</sup> Cara penjualan lelang menjadi sorotan, harusnya dilihat bahwa barang yang akan dilelang seharusnya berdasarkan apa yang telah ditentukan dalam hal ini ialah nilai limit atau batas. Tujuan menentukan nilai limit sebagai patokan nilai minimal pada penjualan lelang bermaksud guna menetapkan batas harga terendah yang dapat disetujui dan dibenarkan penjual. Penawar peserta lelang yang berada di bawah nilai limit haruslah ditolak. Berdasarkan nilai limit yang ditentukan sehingga lelang yang belum terlaksana sesuai dengan nilai limit yang disyaratkan. Akibatnya, lelang ditunda atau dibatalkan apabila penjual menghendaknya.<sup>9</sup>

Penetapan nilai haruslah berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh penilai yang bersifat independen. Penilai dapat berupa orang pribadi atau perusahaan terjamin kenetralannya dan profesional dalam melaksanakan tugas penilaian, hal ini bertujuan untuk menghindari adanya *conflict of interest* (konflik kepentingan) terhadap objek yang dinilainya dan penaksiran oleh penaksir yang berasal dari internal pemohon lelang ataupun pemilik barang.<sup>10</sup>

Penentuan nilai limit lelang di bawah Nilai Jual Objek Pajaknya (NJOP), jika objek jaminan telah dilakukan lelang berulang, akan tetapi tidak ada juga peminat, maka dari pihak penjual dapat melaksanakan pelelangan di bawah nilai NJOP objek jaminan lelang tersebut, namun dari pihak penjual harus memberitahukan kepada debitur atau pemilik jaminan apabila objek jaminannya akan dilelang dengan nilai limit di bawah NJOP tetapi sebelumnya harus diberikan

<sup>4</sup> Purwahid Patrik dan Kashadi. *Hukum Jaminan Edisi Revisi Dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hlm 49

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm 1

<sup>6</sup> Lusya Sulastri, Konstruksi Perlindungan Hukum Debitur Dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah Dengan Pelaksanaan Lelang Jaminan Hak Tanggungan. *Jurnal Pembaharuan Hukum* Volume II No. 1 Januari - April 2015, hlm 87

<sup>7</sup> Sandra Irani, *Op.Cit.*, hlm 22-23.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Tambok Gultom selaku Kasi Hukum Informasi KPKNL Medan, tanggal 21 Januari 2020, Pukul 11.00 Wib

<sup>9</sup> M.Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi*, Jakarta, Gramedia, 2016, hlm 199

<sup>10</sup> Jordy Herry Christian, Kajian Yuridis Perbuatan Melawan Hukum Sebagai Faktor Pembatalan Lelang Atas Objek Jaminan, *Lex Scientia Law Review*, Volume 3 No. 2, November 2019, hlm 211

kesempatan sekurang-kurangnya waktu tiga bulan kepada debitur untuk menjual sendiri objek jaminannya apabila dapat terjual dengan harga yang lebih tinggi untuk melunasi utang debitur kepada kreditur.

Salah satu contoh kasus pembatalan lelang yang nilai limitnya di bawah NJOP adalah Putusan Nomor: 93/Pdt.G/2015/PN-Tbt, yaitu pada harga limit yang dianggap tidak sesuai menurut Hakim Pengadilan. Kasus ini berawal dari Muhammad Ramli (Penggugat) menerima fasilitas pembiayaan *murabahah* dari PT. Bank Mega Syariah KCP Pajak Horas Pematang Siantar (Tergugat I). Sebagai jaminan atas penerimaan fasilitas pembiayaan *Murabahah* tersebut Penggugat menyerahkan barang jaminan berupa sebidang tanah hak milik seluas  $\pm$  821 meter persegi, yang terletak di Kelurahan Lalang Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi. Akibat Muhammad Ramli (Penggugat) ingkar janji (wanprestasi), sehingga PT. Bank Mega Syariah KCP Pajak Horas Pematang Siantar (Tergugat I) melakukan lelang milik Penggugat.<sup>11</sup>

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang masalah, penulis menggagas rumusan masalah untuk diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan lelang eksekusi yang telah selesai lelang dibatalkan oleh pengadilan?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pemenang lelang eksekusi hak tanggungan atas penguasaan objek lelang yang lelang hak tanggungan dibatalkan?
3. Bagaimanakah kepastian hukum atas putusan pembatalan lelang dalam Perkara No.39/Pdt.G/2015/PN-Tbt?

## C Metode Penelitian

### 1. Sifat dan jenis penelitian

Sifat penelitian dalam penulisan tesis ini penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian bersifat pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskriptif) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau peristiwa hukum yang terjadi di dalam masyarakat.<sup>12</sup> Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian tesis

ini adalah yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan suatu prosedur ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya yang objeknya adalah hukum itu sendiri.<sup>13</sup>

### 2. Sumber data

Penelitian hukum normatif tidak dikenal adanya data, sebab dalam penelitian hukum khususnya normatif sumber penelitian hukum diperoleh dari kepustakaan (*library research*) bukan dari lapangan, untuk itu istilah yang dikenal adalah bahan hukum.<sup>14</sup> Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum yang bersumber dari penelitian kepustakaan (*library research*), bertujuan untuk mencari data sekunder yaitu dengan menggali data dari bahan-bahan bacaan berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan, maupun pendapat para sarjana yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.<sup>15</sup>

### 3. Teknik pengumpulan data

Teknik penelitian studi kepustakaan dan studi lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier dan atau bahan non hukum. Penelusuran bahan-bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan maupun sekarang banyak dilakukan bahan hukum tersebut dengan melalui media *internet*.

### 4. Analisa data

Metode analisis normatif kualitatif dipergunakan untuk menarik kesimpulan dari data yang telah terkumpul. Analisis data yang diperoleh dilakukan dengan cara analisis kualitatif yaitu analisis kualitatif yang dipergunakan untuk aspek-aspek normatif melalui metode yang bersifat deskriptif analisis, yaitu menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan umum.

<sup>11</sup> Putusan Perkara Nomor 39/Pdt.G/2015/PN-Tbt, hlm 2

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 2014, hlm 9.

<sup>13</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia, 2011, hlm 57.

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 41

<sup>15</sup> Amarudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 31

## II. Hasil dan Pembahasan

### A. Kedudukan Lelang Eksekusi Yang Telah Selesai Lelang Dibatalkan Oleh Pengadilan

Pelaksanaan lelang eksekusi pada dasarnya menganut prinsip dasar yang sama, yaitu untuk mencairkan sejumlah tagihan kreditur atas debitur yang wanprestasi. Penyelesaian kredit macet melalui Pengadilan Negeri, karena adanya perkara gugatan maka pelelangan dilakukan sebagai pelaksanaan putusan Hakim dalam perkara perdata yang telah berkekuatan hukum tetap, sebagaimana ketentuan Pasal 195 HIR dan Pasal 206 RBg. Dalam hal ini apabila pelaksanaan putusan telah sampai pada tahap pelaksanaan lelang, umumnya tidak dapat lagi dihentikan dengan perlawanan debitur maupun pihak ketiga. Perlawanan pihak ketiga hanya dapat diajukan berdasarkan pengakuan bahwa barang yang dilelang adalah miliknya. Pelaksanaan lelang baru dapat ditangguhkan atau dihentikan apabila pelawan dapat menunjukkan penetapan pengadilan yang berisi perintah penangguhan pelelangan oleh Ketua Pengadilan, sebagaimana ketentuan Pasal 207 dan 208 HIR atau Pasal 227 dan 228 RBg.

Lelang eksekusi, kebanyakan barang yang dilelang tanpa kesukarelaan dari pemilik barang dan seringkali banyak pihak yang berkepentingan terhadap barang tersebut tidak menginginkan lelang. Jika yang dilelang itu adalah tanah/tanah dan rumah yang sedang ditempati/dikuasai oleh tersita/lelang, maka dengan menunjuk kepada ketentuan yang terdapat dalam Pasal 200 ayat (10) dan ayat (11) HIR atau Pasal 218 RBg, apabila terlelang tidak bersedia untuk menyerahkan tanah/tanah dan rumah itu secara kosong, maka terlelang, beserta keluarganya, akan dikeluarkan dengan paksa, apabila perlu, dengan bantuan yang wajib, dari tanah/tanah dan rumah tersebut berdasarkan permohonan yang diajukan oleh pemenang lelang. Bila lelang dinyatakan tidak sah dan batal demi hukum yang dinyatakan dalam putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, maka hak pembeli lelang menjadi berakhir dan upaya yang dapat dilakukan oleh pembeli/pemenang lelang adalah menuntut ganti rugi terhadap penjual.<sup>16</sup>

Khusus untuk objek Hak Tanggungan harus berdasarkan sesuai dengan Perjanjian yang dilakukan oleh kreditur dan debitur dengan memberikan akta perjanjian yang dibuat oleh notaris atau akta dibawah tangan. Dalam hal proses eksekusi Hak Tanggungan dokumen-dokumen yang diperlukan harus lengkap baik secara materiil dan formil untuk dapat dilaksanakan proses eksekusi lelang

Sebagai konsekuensi adanya kedudukan pemegang Hak Tanggungan yang diutamakan atau mendahului, maka objek Hak Tanggungan dapat dibebani lebih dari satu Hak Tanggungan, sehingga terdapat pemegang Hak Tanggungan peringkat pertama, peringkat kedua dan seterusnya, sehingga dengan sendirinya pemegang Hak Tanggungan yang lebih tua akan mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pemegang Hak Tanggungan berikutnya. Penentuan peringkat pemegang Hak Tanggungan telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah. Sehingga hak tagih kreditur yang memiliki posisi sebagai kreditur *preferen*, posisi kreditur tersebut menjadi sangat kuat. Pola ini dapat diandalkan untuk menunjang kegiatan bisnis para pelaku ekonomi yang selalu menginginkan efisiensi. Kreditur dengan kedudukan yang diutamakan tersebut, sudah barang tentu tidak mengurangi preferensi piutang-piutang negara menurut ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.<sup>17</sup>

Praktik di beberapa kreditur baik di lembaga bank maupun non bank, dalam hal debitur ternyata cidera janji, maka kreditur melakukan penjualan jaminan-jaminan hak tanggungan atas kredit yang macet melalui KPKNL, tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan dari pemberi Hak Tanggungan (debitur) dan tanpa fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri yang berwenang. Dasar mereka melakukan penjualan langsung ke KPKNL tanpa melalui permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri, yaitu ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah, yang menyatakan: Apabila debitur cidera janji, pemegang Hak Tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual objek Hak Tanggungan atas kekuasaan sendiri melalui

<sup>16</sup> Irfan, Musakkir, Anwar Borahima. Perlindungan Hukum Bagi Pemenang Lelang Yang Beritikad Baik Terhadap Lelang Yang Dibatalkan Oleh Pengadilan, *Fakultas Hukum Program*

*Pascasarjana (S2) Universitas Hasanuddin, Makassar, 2014, hlm 5*

<sup>17</sup> Lusia Sulastri, *Op.Cit.*, hlm 92

pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan tersebut.<sup>18</sup>

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah apabila debitur cidera janji, pemegang hak tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual objek hak tanggungan atas kekuasaan sendiri melalui pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan tersebut.<sup>19</sup>

Eksekusi jaminan atas objek Hak Tanggungan dapat dilakukan dalam hal debitur telah cidera janji atau tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam akta perjanjian kredit atau debitur tidak dapat melunasi utangnya meskipun kredit telah jatuh tempo dan dilanjutkan dengan lelang eksekusi hak tanggungan. Pelaksanaan lelang eksekusi hak tanggungan oleh KPKNL, secara umum mengacu pada Peraturan Lelang (*Vendu Reglement stb* 1908-189) bahwa peraturan penjualan lelang dimuka umum di Indonesia (*Reglement op de openbare verkoopengen in Indonesia*). Pasal 1 Peraturan Lelang (*Vendu Reglement stb* 1908-189) bahwa peraturan penjualan lelang dimuka umum di Indonesia (*Reglement op de openbare verkoopengen in Indonesia*) merumuskan bahwa penjualan dimuka umum termasuk dalam hal ini penjualan lelang dalam rangka eksekusi oleh Pengadilan Negeri harus dilakukan melalui KPKNL.<sup>20</sup>

Pelaksanaan lelang, KPKNL berfungsi sebagai perantara. KPKNL sebagai perantara memiliki sifat-sifat sebagai agen dengan menutup persetujuan berupa lelang kepada pihak-pihak pembeli secara berdiri sendiri dengan menerbitkan risalah lelang dan kuitansi lelang. KPKNL sebagai agen terlihat dari kewenangan menunjuk pemenang lelang berdasarkan kuasa penjual, jadi penunjukan pemenang lelang oleh penjual. Berdasarkan uraian di atas, dan berdasarkan klausul yang ada pada Risalah Lelang, KPKNL bertanggung jawab terhadap

pelaksanaan lelang, ketertiban pelaksanaan lelang, penyetoran hasil lelang dan sebagai pejabat umum yang membuatkan risalah lelang bertanggung jawab atas autentiknya risalah lelang, namun tidak bertanggung atas kebenaran objek lelang.<sup>21</sup>

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Pemenang Lelang Eksekusi Hak Tanggungan Atas Penguasaan Objek Lelang Yang Lelang Hak Tanggungan Dibatalkan**

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan hukum kepada pembeli beritikad baik yang memerlukan perhatian lebih terhadap suatu putusan re-eksekusi. Jika dianalisis, sesuai dengan apa yang ditentukan dalam Pasal 195 ayat (1) HIR atau Pasal 206 ayat (1) RBg, menjalankan eksekusi terhadap putusan pengadilan mutlak hanya diberikan kepada instansi peradilan tingkat pertama, yakni Pengadilan Negeri. Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung tidak mempunyai wewenang menjalankan eksekusi.

Tidak menjadi soal apakah putusan yang hendak dieksekusi itu merupakan hasil putusan Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung, eksekusinya tetap berada dibawah kewenangan Pengadilan Negeri yang memutus perkara pada tingkat pertama. Eksekusi secara nyata dilakukan oleh Panitera atau Juru Sita berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri yang bersangkutan, yang dituangkan dalam bentuk surat penetapan. Perintah eksekusi menurut Pasal 197 ayat (1) HIR harus dengan surat penetapan, tidak diperkenankan secara lisan dan ini merupakan syarat imperatif. Hal ini menyebabkan menjalankan eksekusi terhadap putusan pengadilan mutlak hanya diberikan pada Pengadilan Tingkat Pertama, yaitu Pengadilan Negeri.<sup>22</sup>

*Built in control* maksudnya lelang harus diumumkan terlebih dahulu dan dilakukan didepan umum. Artinya lelang dapat diawasi oleh

<sup>18</sup> Catur Budi Dianawati, Kajian Hukum Jaminan Hak Tanggungan Yang Dilelang Tanpa Proses Permohonan Lelang Eksekusi Ke Ketua Pengadilan Negeri, *Jurnal Akta* Vol. 4 No. 2 Juni 2017, hlm 129-130

<sup>19</sup> Tri Kurniawan A., "Kajian Yuridis Terhadap Parate Eksekusi Objek Jaminan dalam Perjanjian Hak Tanggungan," *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol.4, (2016), hlm. 3

<sup>20</sup> Catur Budi Dianawati., *Loc.Cit*

<sup>21</sup> Alwine Rosdiana Pakpahan, Perlindungan Hukum Terhadap Pemenang Lelang Yang Beritikad Baik Atas Gugatan Perlawanan Debitor Pemberi Jaminan Hak Tanggungan Yang Telah Dilelang Oleh Bank (Studi Putusan Mahkamah Agung No. 3564.K/PDT/2015), Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan 2017, hlm 103

<sup>22</sup> Asdian Taluke, Eksekusi Terhadap Perkara Perdata yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap (Ingkrah) Atas Perintah Hakim Dibawah Pimpinan Ketua Pengadilan Negeri, *Jurnal "Lex Privatum"*, Vol. I, No. 4, (Oktober 2013), hlm. 34-35



seuai orang dan siapa saja, sehingga jika ada persoalan atau ada pihak-pihak yang keberatan dengan proses lelang ini dapat mengajukan keberatan. Bersifat objektif maksudnya pada lelang tidak ada pihak yang menjadi prioritas, baik penjual maupun pembeli, lelang bersifat netral. Kompetitif artinya para pembeli dapat melakukan persaingan harga untuk mendapatkan objek lelang dengan cara yang sehat tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Bersifat autentik maksudnya penjualan secara lelang akan menghasilkan suatu risalah lelang yang bersifat autentik yang dapat digunakan oleh pembeli untuk balik nama atau bagi penjual sebagai bukti sah penjualan yang telah dilakukan. Risalah lelang berdasarkan pada Pasal 1 angka 35 PMK No. 27/PMK.06/2016, mengatur bahwa risalah lelang adalah berita acara pelaksanaan lelang yang dibuat oleh pejabat lelang yang merupakan akta autentik dan mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna. Ketentuan Pasal 1 angka 35 PMK No. 27/PMK.06/2016 tersebut secara implisit juga menegaskan bahwa dengan adanya risalah lelang maka pemenang lelang memiliki dasar hukum yang kuat untuk menguasai dan/atau mendapat objek dari lelang tersebut.<sup>23</sup>

Peraturan pelaksanaan lelang yang ada selama ini tidak memberikan perlindungan kepada pemenang lelang artinya bahwa hak dari pemenang lelang yang beritikad baik tidak mendapatkan perlindungan hukum yang jelas. Undang-Undang harus memberikan perlindungan hukum terhadap pemenang lelang karena dengan adanya pemenang lelang serta objek hak tanggungan merupakan kunci dalam penyelesaian kredit macet selain itu perlindungan hukum wajib diberikan kepada pemenang lelang agar pemenang lelang mendapatkan kepastian hukum seperti yang tertera pada Yurisprudensi Mahkamah Agung Tanggal 28 Agustus 1976 Nomor 821 K/Sip/1974 bahwa itikad baik memegang peranan penting dalam jual beli dan kepastian hukum haruslah diberikan kepada pembeli yang beritikad baik.<sup>24</sup>

Apabila upaya banding telah dilakukan namun belum juga mendapatkan putusan yang dirasanya adil, maka pihak yang bersangkutan

dapat mengajukan upaya hukum yang lebih tinggi yaitu upaya hukum kasasi. Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2004 tentang Kehakiman menyatakan bahwa terhadap putusan pengadilan dalam tingkat banding dapat dimintakan kasasi kepada Mahkamah Agung oleh pihak-pihak yang bersangkutan, kecuali undang-undang menentukan lain. Upaya hukum kasasi adalah pembatalan putusan atas penetapan pengadilan dari semua lingkungan peradilan dalam tingkat peradilan terakhir dan diberikan dalam tingkat akhir oleh Mahkamah Agung.<sup>25</sup>

Pihak bank mengajukan permohonan lelang melalui KPKNL. Sebelumnya perlu diketahui peraturan mengenai lelang di Indonesia diatur di *Vendu Reglement* termuat dalam *Ordonantie* tanggal 28 Februari 1908 *Staatsblad* 1908 Nomor 189 telah beberapa kali diubah terakhir dengan *Staatsblad* 1941 Nomor 3, yang mulai berlaku sejak tanggal 1 April 1908, hingga sekarang masih menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelaksanaan pelelangan atau penjualan barang jaminan di muka umum di Indonesia. Sedangkan untuk tatacara pelaksanaan lelang itu sendiri diatur dalam PMK No. 27/PMK.06/2016.<sup>26</sup>

Pihak kedua yang perlu mendapatkan perlindungan hukum adalah kreditur. Kreditur dalam perjanjian Hak Tanggungan merupakan pihak yang paling beresiko didalam perjanjian hak tanggungan. Debitur sewaktu waktu dapat melakukan wanprestasi yang akan merugikan kreditur. Walaupun kreditur telah memegang jaminan berupa sertifikat hak tanggungan, tidak jarang pula dalam pelaksanaan eksekusi dari objek hak tanggungan yang merupakan upaya terakhir dari kreditur untuk mendapatkan hak nya berupa pelunasan kredit debitur tidak berjalan lancar. Hal ini disebabkan oleh kemungkinan ada beberapa debitur yang nakal atau merasa tidak adilnya keputusan kreditur dalam melakukan eksekusi terhadap tanahnya. Dalam hal ini kreditur sangatlah memerlukan perlindungan hukum, guna mengatasi beberapa permasalahan yang akan timbul dalam perjanjian kredit yang kreditur kepada si debitur.<sup>27</sup>

Perlindungan hukum bagi debitur dalam lelang eksekusi yang berikutnya berkaitan dengan sifat lelang itu sendiri yaitu terbuka untuk umum, sehingga lelang dapat diikuti oleh siapa saja.

<sup>23</sup>*Ibid*

<sup>24</sup> Amanda Happy Diana. Upaya Pembatalan Lelang Eksekusi Hak Tanggungan Akibat Kredit Macet (Dalam Putusan Nomor 113/Pdt.G/2014/PN.Smg), *Diponegoro Law Journal*, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017, hlm 12

<sup>25</sup> Alventura Bernard Pangemanan., *Op.Cit.*, hlm 141

<sup>26</sup> Rachmadi Usman, *Op.Cit.*, hlm. 14

<sup>27</sup>*Ibid*

Oleh karena sifat lelang yang terbuka untuk umum, diharapkan semakin banyak peserta lelang yang mengikuti pelelangan. Hal ini akan berdampak pada persaingan harga yang ketat untuk mencapai harga tertinggi atas objek lelang, sehingga semakin terjamin terbukanya harga penawaran yang wajar dari pihak ketiga yang akan membeli objek lelang.<sup>28</sup>

Perlindungan hukum terhadap kreditur juga terdapat dalam Pasal ayat (1) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah “bahwa Hak tanggungan Atas Tanah beserta benda-benda yang berkaitan dengan tanah, yang selanjutnya disebut hak tanggungan “ adalah jaminan yang dibebankan pada hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam UUPA, berikut atau tidak berikut benda benda lain yang merupakan satu kesatuan dengan tanah milik, untuk pelunasan utang tertentu , yang memberikan kedudukan yang diutamakan kreditur tertentu terhadap kreditur kreditur lain.”<sup>29</sup>

Perlindungan hukum terhadap pemenang lelang diatur dalam Pasal 4 PMK No.27/PMK.06/2016, menyebutkan bahwa lelang yang telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tidak dapat dibatalkan. Berdasarkan pasal tersebut terlihat bahwa kepastian hukum bagi pemenang lelang hak tanggungan terjamin. Disamping itu perlindungan secara preventif juga dapat terlihat dalam Pasal 12 PMK No.27/PMK.06/2016 yang mengatur mengenai kewajiban bagi penjual lelang untuk melengkapi dokumen dan legalitas formal terkait objek yang akan dilelang.

Perlindungan hukum pemenang lelang terdapat dalam Pasal 4 PMK Nomor 27/PMK.06/2016 yang menyatakan bahwa “lelang yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak dapat dibatalkan”. Apabila terdapat gugatan yang meminta pembatalan lelang terhadap objek hak tanggungan yang telah dimenangkan oleh pemenang lelang, sesuai dengan ketentuan pasal tersebut di atas, maka lelang tersebut tidak dapat

dibatalkan karena pelaksanaan lelang tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlindungan hukum lainnya terdapat dalam Pasal 17 ayat (2) dan (3) PMK 27/PMK.06/2016 yang menyatakan bahwa penjual bertanggung jawab terhadap gugatan perdata berupa ganti rugi dan/atau tuntutan pidana akibat tidak dipenuhinya peraturan perundang-undangan di bidang lelang oleh penjual. Hal tersebut membuat pemenang lelang tidak bertanggung jawab apabila dikemudian hari terdapat gugatan perdata berupa ganti rugi maupun tuntutan pidana.

Bagi pemenang lelang landasan dasar untuk mendapatkan perlindungan hukum atas jual beli yang dilakukan melalui lelang adalah asas-asas lelang, dimana salah satunya adalah asas akuntabilitas yang penerapannya dalam hal kepastian hukum. Adanya kepastian hukum dalam pelaksanaan lelang adalah sebagai suatu perwujudan dari keseimbangan antara pelbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain.<sup>30</sup> Kepastian hukum merupakan suatu tuntutan dengan keharusan adanya peraturan-peraturan, dan juga merupakan suatu kategori tersendiri serta tidak bersumber pada ideal maupun kenyataan meskipun adalah tidak mudah untuk menyatukan antara ideal dan kenyataan itu. Pelaksanaan perlindungan hukum serta kepastian hukum diwujudkan terhadap peserta lelang yang mana harus mendapatkan haknya untuk memiliki objek lelang setelah dinyatakan menjadi pemenang lelang. Perlindungan hukum secara preventif merupakan perlindungan hukum dimana rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.<sup>31</sup>

Perlindungan hukum preventif bagi pemenang lelang eksekusi jaminan hak tanggungan merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pemenang lelang sebelum terjadinya suatu sengketa terkait objek lelang. *Vendu Reglement* memberikan perlindungan hukum secara preventif terhadap pemenang lelang eksekusi hak tanggungan terkait

<sup>28</sup>Maria Stephannie Halim, Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Jaminan Dalam Lelang Eksekusi Hak Tanggungan. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, Volume I, Nomor 1 Agustus 2018, hlm 101-102

<sup>29</sup> Dirjen Badilag, *Himpunan peraturan perundang undangan dilingkungan peradilan Agama*, Jakarta, Mahkamah Agung, 2014, hlm 438

<sup>30</sup> Salbiah, *Materi Pokok Pengetahuan Lelang*, Jakarta : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpajakan, 2004, hlm 10

<sup>31</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia : Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkup Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya, Bina Ilmu, 2007, hlm 18

peralihan hak objek lelang. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 42 *Vendu Reglement*, bahwa pemenang lelang berhak memperoleh kutipan risalah lelang sebagai akta jual beli objek lelang. Secara umum *Vendu Reglement* hanya mengatur tentang penyelenggaraan lelang, juru lelang atau saat ini disebut sebagai pejabat lelang, bagian-bagian serta isi dari risalah lelang. Namun *Vendu Reglement* tidak mengatur ketentuan yang mencerminkan asas kepastian hukum bagi pemenang lelang

Perlindungan hukum terhadap pemenang lelang eksekusi atas putusan pengadilan yang menyatakan pelaksanaan lelang batal dan tidak sah yaitu pemenang lelang dapat mengajukan tuntutan ganti rugi atas harga yang telah dibayarkan untuk pembelian objek lelang hak tanggungan.<sup>32</sup>

Perlindungan hukum terhadap pemenang lelang yang bertitikad baik atas gugatan pelawanan yang diajukan oleh debitur pemberi Hak Tanggungan dilakukan dengan cara melindungi hak-hak pemenang lelang dalam menikmati objek Hak Tanggungan yang telah dibelinya melalui lelang yang dilakukan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum terhadap pemenang lelang yang bertitikad baik meliputi perlindungan hukum terhadap objek jaminan Hak Tanggungan yang telah dibelinya melalui pelaksanaan lelang yang sah berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku harus dilindungi secara hukum dari gangguan / gugatan pihak ketiga sehingga mengganggu kenyamanan pemenang lelang dalam menikmati objek jaminan Hak Tanggungan yang telah dibelinya melalui lelang tersebut.<sup>33</sup>

Perlindungan hukum bagi pemenang lelang eksekusi hak tanggungan diberikan oleh *Vendu Reglement* yang menjadi dasar hukum utama lelang di Indonesia, HIR, dan Pasal 4 PMK Nomor 27/PMK.06/2016 yang menyatakan bahwa “lelang yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak dapat dibatalkan”. Risalah lelang tidak memberikan perlindungan hukum bagi pemenang lelang eksekusi hak tanggungan atas penguasaan objek lelang. Perlindungan hukum secara preventif diberikan oleh *Vendu Reglement* terhadap pemenang lelang eksekusi hak tanggungan atas peralihan hak objek lelang, serta dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 27/PMK.06/2016,

yang memberikan asas kepastian hukum terhadap pemenang lelang eksekusi hak tanggungan, dimana peraturan teknis ini menyatakan bahwa lelang yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak dapat dibatalkan. Perlindungan hukum secara represif diberikan oleh HIR dalam hal pengosongan objek lelang, dimana pelaksanaan pengosongan objek lelang dapat melalui bantuan Pengadilan Negeri.

### C. Kepastian Hukum Atas Putusan Pembatalan Lelang Dalam Perkara No. 39/PDT.G/2015/PN-Tbt

Pembatalan lelang eksekusi hak tanggungan oleh putusan pengadilan, mengakibatkan pemenuhan hak preferen yang diberikan oleh undang-undang kepada kreditur pemegang hak tanggungan melalui lelang eksekusi menjadi tidak memiliki kepastian hukum. Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah menyatakan:

(1) Apabila debitur cidera janji, maka berdasarkan:

- a) hak pemegang hak tanggungan pertama untuk menjual objek hak tanggungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- b) Titel eksekutorial yang terdapat dalam sertifikat hak tanggungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), objek hak tanggungan dijual melalui pelelangan umum menurut tata cara yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan untuk pelunasan piutang pemegang hak tanggungan dengan hak mendahului dari pada kreditur-kreditur lainnya.

Hak *preferen* yang diberikan oleh undang-undang kepada kreditur pemegang hak tanggungan seolah menjadi hal yang sia-sia apabila penjualan objek hak tanggungan melalui lelang pada akhirnya dibatalkan berdasarkan putusan pengadilan. Terkait dengan keadilan maupun kepastian hukum sesungguhnya telah diamanatkan pada UUD 1945 yaitu di Pasal 28D ayat (1) “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Pasal ini dimaksudkan agar hukum tidak memandang status seseorang dalam menyelesaikan segala permasalahan yang berkenaan dengan hukum yang sedang dihadapinya. Begitu juga dengan permasalahan yang berkaitan dengan lelang agar dapat

<sup>32</sup> Sutiarnoto, *Op.Cit*, hlm 89

<sup>33</sup> Alwine Rosdiana Pakpahan, *Op.Cit*, hlm 110

diselesaikan secara adil agar mencerminkan nilai-nilai dari pasal di atas.<sup>34</sup>

Selaku wakil dari Balai Lelang/KPKNL, seorang Pejabat Lelang memiliki tanggung jawab dalam hal kebenaran data yang bersifat formil yaitu dokumen kepemilikan dan/atau barang yang diserahkan oleh penjual kepada Pejabat Lelang sebelum dimulainya proses dari lelang tersebut. KPKNL dalam melaksanakan tugasnya sebagai badan pelaksana dari suatu lelang berkewajiban untuk menjadikan landasan berikut sebagai asasnya, antara lain adil, terbuka, efisiensi, akuntabel dan menjamin kepastian hukum.<sup>35</sup>

Pemeriksaan gugatan dan perlawanan di pengadilan dalam praktiknya memakan bertahun-tahun, mengakibatkan ketidakpastian terhadap status, nilai objek hak tanggungan dan jumlah utang. Lamanya waktu menyebabkan peralihan hak atas objek lelang kepada Pembeli menjadi tertunda. Adanya perkara atas objek hak tanggungan menurunkan nilai objek lelang. Lamanya waktu perkara menyebabkan nilai utang terus bertambah, memberika ketidakpastian atas jumlah utang yang dibebankan hak tanggungan. Kondisi ini yang tidak memenuhi unsur predictability dalam teori Kepastian hukum Roscoe Pound. Tidak terpenuhi kepastian hukum menimbulkan tidak adanya perlindungan hukum. Konteks keadilan dalam lelang eksekusi hak tanggungan seharusnya didasarkan pada jaminan kepastian eksekusi yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah, terutama jika terjadi peralihan hak kepada Pembeli Lelang. Dengan demikian, jika kreditur meminjamkan uangnya, maka dia merasa pasti hukum akan melindungi kepentingannya, jika debitur tidak atau gagal mengembalikan pinjamannya.<sup>36</sup>

Pemeriksaan Gugatan dan Perlawanan lelang eksekusi hak tanggungan didasarkan pada Hukum Acara Perdata secara umum, sehingga memakan waktu dan biaya yang dikeluarkan. Saat ini hukum acara yang diatur dalam Undang-undang Hak Tanggungan hanya cara eksekusi saja, tetapi proses keberatan terhadap pelaksanaan eksekusi tidak diatur khusus. Pengaturan secara khusus prosedur dan waktu

keberatan terhadap eksekusi hak tanggungan diharapkan Penulis dapat dijadikan gambaran penyelesaian perkara hak tanggungan tidak terlalu lama, sehingga kepastian hukum atas objek hak tanggungan tidak berlarut-larut. Demi kepastian hukum bagi kreditur dan debitor diperlukan hukum acara yang khusus Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah. Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah perlu dimasukkan pasal hapusnya hak tanggungan Karena adanya putusan Pengadilan, demi memberikan kepastian bagi para pihak. Dalam Pasal 18 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah hanya mengatur hapusnya hak tanggungan oleh Ketua Pengadilan Negeri berdasarkan penghapusan peringkat Pemegang Hak Tanggungan, bukan karena adanya putusan yang membatalkan eksekusi hak tanggungan.<sup>37</sup>

Kepastian hukum terhadap pemenang eksekusi hak tanggungan dalam praktiknya pembuktian risalah lelang bagi pemenang eksekusi hak tanggungan pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi yang dikeluarkan oleh KPKNL Pematang Siantar sudah berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 106/PMK.06/2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang yang saat ini digunakan Peraturan Menteri Keuangan No. 27/PMK.06/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan, sudah sesuai prosedur dan tata cara pelelangan atas suatu objek, namun setelah pelaksanaan lelang berakhir terjadi permasalahan, oleh Muhammad Ramli selaku debitur tidak menerima pelelangan dan tidak bersedia mengosongkan objeknya, maka perbuatan hukum tersebut atas objek tidak adanya kepastian hukum. Seharusnya apabila sudah ada pemenang lelang pada pelaksanaan lelang, maka risalah lelang yang dikeluarkan oleh pejabat lelang sebagai pengganti akta autentik yang sah dan sempurna di mata hukum.

Adanya pembatalan lelang eksekusi hak tanggungan oleh putusan pengadilan negeri, mengakibatkan pemenuhan hak *preferen* yang diberikan oleh undang-undang kepada kreditur pemegang hak tanggungan melalui lelang

<sup>34</sup>Made Ray Adityanata, Upaya Memperoleh Kepastian Hukum Demi Hak Dari Pemenang Suatu Lelang, *Jurnal Kertha Semaya* Vol. 8 No. 5 Tahun 2020, hlm. 779

<sup>35</sup>*Ibid*, hlm 784

<sup>36</sup>Dwi Nugrohandhinia, *Op.Cit*, hlm 49

<sup>37</sup>*Ibid*.



eksekusi menjadi tidak memiliki kepastian hukum. Walaupun telah sesuai dengan ketentuan yang ada, jika pengaturan tentang final dan mengikat terhadap pelaksanaan lelang dapat dimantapkan oleh pengadilan umum, maka pelaksanaan lelang menjadi tidak berarti, sehingga akan menimbulkan ketidakpastian, tidak bermanfaat dan tidak berkeadilan.

#### D. Penutup

##### 1. Kesimpulan

- Kedudukan objek lelang yang telah dibatalkan oleh pengadilan akan dikembalikan ke keadaan semula, hasil lelang dianggap tidak pernah ada dan hak pembeli lelang akan menjadi berakhir. Kesimpulannya bahwa pemenang lelang yang beritikad baik belum mendapatkan perlindungan sesuai dengan apa yang diisyaratkan dalam undang-undang.
- Perlindungan hukum bagi pemenang lelang eksekusi hak tanggungan atas penguasaan objek lelang yang lelang hak tanggungan dibatalkan, perlindungan hukum pemenang lelang terdapat dalam Pasal 4 PMK Nomor 27/PMK.06/2016 yang menyatakan bahwa "lelang yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak dapat dibatalkan". Apabila terdapat gugatan yang meminta pembatalan lelang terhadap objek hak tanggungan yang telah dimenangkan oleh pemenang lelang, sesuai dengan ketentuan pasal tersebut di atas, maka lelang tersebut tidak dapat dibatalkan karena pelaksanaan lelang tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlindungan hukum lainnya terdapat dalam Pasal 17 ayat (2) dan (3) PMK 27/PMK.06/2016 yang menyatakan bahwa penjual bertanggung jawab terhadap gugatan perdata berupa ganti rugi dan/atau tuntutan pidana akibat tidak dipenuhinya peraturan perundang-undangan di bidang lelang oleh penjual. Hal tersebut membuat pemenang lelang tidak bertanggung jawab apabila dikemudian hari terdapat gugatan perdata berupa ganti rugi maupun tuntutan pidana. Perlindungan hukum secara preventif diberikan oleh *Vendu Reglement* terhadap pemenang lelang eksekusi hak tanggungan atas peralihan hak objek lelang, serta dalam PMK 27/PMK.06/2016, yang memberikan asas kepastian hukum terhadap pemenang lelang eksekusi hak tanggungan, dimana peraturan teknis ini menyatakan bahwa lelang yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak dapat

dibatalkan. Perlindungan hukum secara represif diberikan oleh HIR dalam hal pengosongan objek lelang, dimana pelaksanaan pengosongan objek lelang dapat melalui bantuan Pengadilan Negeri.

- Kepastian hukum atas putusan pembatalan lelang dalam perkara No. 39/Pdt.G/2015/PN-Tbt, pembuktian risalah lelang bagi pemenang eksekusi hak tanggungan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi, tidak adanya kepastian hukum mengenai pembuktian risalah lelang terhadap objek perkara, karena hakim hanya memutuskan pembuktian risalah lelang berdasarkan data dari para pihak dan tidak mencari kembali untuk membuktikan data harga jual suatu objek, dengan adanya putusan tersebut. Pelaksanaan penjualan lelang terhadap objek perkara telah dibatalkan dengan segala akibat hukumnya, maka PT Bank Mega Syariah (Tergugat I) sebagai pihak yang mengajukan permohonan penjualan lelang terhadap objek perkara serta Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Tergugat II sebagai pelaksana penjualan lelang keduanya masing-masing dinyatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum.

##### 2. Saran

- Perlu adanya aturan tersendiri mengenai mekanisme ganti kerugian kepada pemenang lelang apabila risalah lelang dinyatakan tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat oleh pengadilan sehingga pembeli lelang bisa merasa terlindungi akan hak-haknya.
- Sebaiknya terkait dengan peraturan lelang dibuatkan peraturan khusus yang dapat melindungi semua pihak baik itu pihak debitur, kreditur, maupun pemenang lelang karena saat ini tidak ada satu pun peraturan lelang yang dapat melindungi semua pihak yang terkait dalam proses pelelangan.
- Sebaiknya dalam pelaksanaan eksekusi putusan hakim dilaksanakan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya guna menghindari kerugian yang lebih besar lagi bagi para pihak, pembeli lelang dan debitur. Dalam putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi tersebut sudah sesuai dengan kaidah hukum dan telah memenuhi rasa keadilan terhadap putusan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Amarudin dan Zainal Asikin, 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Badilag, Dirjen, 2014. *Himpunan peraturan perundang undangan dilingkungan peradilan Agama*, Jakarta, Mahkamah Agung
- Hadjon, Philipus M. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia : Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkup Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya, Bina Ilmu
- Ibrahim, Johnny. 2011. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia.
- Harahap, M. Yahya. 2016. *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi*, Jakarta, Gramedia.
- Poesoko, Herowati. 2008. *Parate Executie Objek Hak Tanggungan (Inkonsistensi, Konflik Norma dan Kesehatan Penalaran dalam UUHT)*, Yogyakarta, Laksbang Pressindo.
- Soekanto, Soerjono. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press.
- Soewandi, I Made. 2005. *Kewenangan Balai Lelang dalam Penjualan Jaminan Kredit Macet*, Yogyakarta, Yayasan Cloria.
- Patrik, Purwahid dan Kashadi. 2006. *Hukum Jaminan Edisi Revisi Dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- Salbiah, 2004. *Materi Pokok Pengetahuan Lelang*, Jakarta : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpajakan.

### Jurnal/Artikel

- Alwine Rosdiana Pakpahan, Perlindungan Hukum Terhadap Pemenang Lelang Yang Beritikad Baik Atas Gugatan Perlawanan Debitor Pemberi Jaminan Hak Tanggungan Yang Telah Dilelang Oleh Bank (Studi Putusan Mahkamah Agung No. 3564.K/PDT/2015), Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan 2017.
- Amanda Happy Diana. Upaya Pembatalan Lelang Eksekusi Hak Tanggungan

Akibat Kredit Macet (Dalam Putusan Nomor 113/Pdt.G/2014/PN.Smg), *Diponegoro Law Journal*, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017.

- Asdian Taluke, Eksekusi Terhadap Perkara Perdata yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap (Ingkraah) Atas Perintah Hakim Dibawah Pimpinan Ketua Pengadilan Negeri, *Jurnal "Lex Privatum"*, Vol. I, No. 4, (Oktober 2013)
- Catur Budi Dianawati, Kajian Hukum Jaminan Hak Tanggungan Yang Dilelang Tanpa Proses Permohonan Lelang Eksekusi Ke Ketua Pengadilan Negeri, *Jurnal Akta* Vol. 4 No. 2 Juni 2017.
- Irfan, Musakkir, Anwar Borahima. Perlindungan Hukum Bagi Pemenang Lelang Yang Beritikad Baik Terhadap Lelang Yang Dibatalkan Oleh Pengadilan, *Fakultas Hukum Program Pascasarjana (S2) Universitas Hasanuddin, Makassar*, 2014.
- Jordy Herry Christian, Kajian Yuridis Perbuatan Melawan Hukum Sebagai Faktor Pembatalan Lelang Atas Objek Jaminan, *Lex Scientia Law Review*, Volume 3 No. 2, November 2019.
- Lusia Sulastri, Konstruksi Perlindungan Hukum Debitur Dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah Dengan Pelaksanaan Lelang Jaminan Hak Tanggungan. *Jurnal Pembaharuan Hukum* Volume II No. 1 Januari - April 2015.
- Made Ray Adityanata, Upaya Memperoleh Kepastian Hukum Demi Hak Dari Pemenang Suatu Lelang, *Jurnal Kertha Semaya* Vol. 8 No. 5 Tahun 2020.
- Maria Stephannie Halim, Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Jaminan Dalam Lelang Eksekusi Hak Tanggungan. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, Volume I, Nomor 1 Agustus 2018.
- Tri Kurniawan A., "Kajian Yuridis Terhadap Parate Eksekusi Objek Jaminan dalam Perjanjian Hak Tanggungan," *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol.4, (2016).

### Sumber lain

- Putusan Perkara Nomor 39/Pdt.G/2015/PN.Tbt

## PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA BIMBINGAN BELAJAR RANKING CABANG MEDAN SUMATERA UTARA

Diana Florenta Butarbutar, SE., MM

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine: The influence of brand image on the decision to use the Ranking learning guidance services. The result of this study : result of regression analysis of brand image  $Y=15.495+ 0.389$ , meaning that brand image has positive and significant effect on the decision to use Medan Ranking guidance services.

**Keywords:** *Brand image, decision of use, services*

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan bisnis pendidikan khususnya bimbingan belajar tumbuh sangat pesat di Indonesia. Para pelaku bimbingan belajar bersaing secara ketat dalam menawarkan berbagai pilihan jasa bimbingan belajar. Hal tersebut diiringi dengan tuntutan konsumen yang semakin meningkat akan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Karena itulah konsumen dalam memilih bimbel akan memilih bimbel yang sesuai dan dapat memenuhi apa yang mereka butuhkan.

Bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang ditujukan kepada individu atau kelompok siswa agar yang bersangkutan dapat mengenali dirinya sendiri, baik kemampuan yang dimilikinya maupun kelemahannya agar selanjutnya dapat mengambil keputusan dan dapat bertanggung jawab dalam menentukan jalan hidupnya atau memecahkan sendiri kesulitan yang dihadapi serta dapat memahami lingkungannya secara tepat sehingga dapat memperoleh kebahagiaan hidupnya.

Ranking merupakan lembaga bimbingan belajar yang non formal dan memiliki beberapa cabang di beberapa daerah di Indonesia dan pusatnya sendiri ada di Jakarta. Lembaga Bimbingan Belajar Ranking adalah bimbingan belajar untuk SD, SMP dan SMA. Bimbingan belajar ini menawarkan berbagai program yang bisa dipilih sesuai dengan kebutuhan siswanya. Persaingan lembaga bimbingan belajar di Sumatera utara saat ini berkembang pesat, ditandai dengan munculnya berbagai bimbingan-bimbingan belajar yang masing-masing memiliki kelebihan-kelebihan tersendiri. Setiap usaha menginginkan agar kelangsungan hidup usahanya tetap terjaga, semakin berkembang dari waktu ke waktu dan mendapatkan keuntungan. Untuk itu

suatu usaha harus memikirkan bagaimana cara dan hal-hal apa saja yang bisa menarik daya pemakaian jasa konsumen yaitu dapat dilihat dari segi citra merek, kualitas pelayanan dan promosi produk.

**Tabel 1.1. Jumlah pelajar yang menggunakan jasa Ranking cab. Medan Tahun 2018 -2020**

NO	UNIT	TAHUN 2018	TAHUN 2019	TAHUN 2020
1.	SD	150	122	162
2.	SMP	145	130	171
3.	SMA	175	153	218
JUMLAH		470	405	551

Sumber by : Ranking Cab. Medan Sumatera utara

Pada tahun 2018 hingga tahun 2020 jumlah siswa Ranking di cabang Medan berubah-ubah/fluktuatif dan tidak tercapainya target perusahaan yang diinginkan yaitu 500 siswa. Namun pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah siswa melebihi target perusahaan yaitu sebesar 551 siswa. Peningkatan jumlah siswa ini menunjukkan bahwa semakin menurunnya kualitas pendidikan dan kurang tepatnya penerapan kurikulum pengajaran di sekolah formal sehingga siswa memilih untuk belajar lagi di luar jam sekolah yaitu dengan mengikuti bimbingan belajar. Terjadinya penurunan dan jumlah siswa yang selalu fluktuatif pada tahun sebelumnya kemungkinan disebabkan oleh semakin ketatnya persaingan serta semakin unggulnya lembaga bimbingan belajar sejenis, maka untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya penurunan di tahun-tahun berikutnya diperlukan perbaikan pada citra merek, kualitas pelayanan dan promosinya. Apabila hal tersebut tidak segera diatasi akan berdampak tidak baik serta dapat mengancam Bimbingan Belajar ranking dalam berkompetisi dengan Bimbingan Belajar lainnya. Hal ini juga dapat menyebabkan

pihak ranking semakin kewalahan menghadapi persaingan-persaingan Lembaga Bimbingan Belajar yang semakin menjamur.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar Ranking Cabang Medan Sumatera Utara”.

### 2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari latar belakang masalah yang saya uraikan diatas adalah : Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Ranking ?

### 3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra merek terhadap keputusan penggunaan bimbingan belajar Ranking.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Jasa

Jasa semakin berperan dalam kehidupan manusia, bahkan ada kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat kesejahteraan manusia maka semakin meningkat pula kebutuhannya akan jasa. Banyak ahli yang mendefinisikan "jasa" diantaranya adalah: Phillip Kotler (2007) : setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Adrian Payne (1993) : aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik. Swastha (1996) : barang yang tidak kentara (intangible product) yang dibeli dan dijual di pasar melalui suatu transaksi pertukaran yang saling memuaskan.

### 2. Citra Merek

Image (Citra) adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Image dipengaruhi oleh banyak faktor yang di luar kontrol perusahaan.

Merek merupakan salah satu faktor penting dalam kegiatan pemasaran karena kegiatan memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa tidak terlepas dari merek yang dapat diandalkan. Hal ini berarti bahwa merek tidak berdiri sendiri. Merek harus sesuai dengan komponen proses pemasaran lainnya (surachman, 2008:1). Merek mempunyai beberapa peran bagi perusahaan yang memasarkannya. Peran ekonomi yang penting adalah memungkinkan perusahaan untuk mencapai skala ekonomi dengan memproduksi merek tersebut secara massal. Peran ekonomi tidak ternilai lainnya adalah bahwa merek yang sukses dapat menjadi penghambat bagi pesaing yang ingin memperkenalkan merek yang sama. Merek mempunyai peran strategis yang penting dengan menjadi pembeda antara produk yang ditawarkan suatu perusahaan dengan merek-merek saingannya (Kanuk, 2008:123). Dimensi kedua dari pengetahuan tentang merek yang berdasarkan konsumen (consumer-based brand knowledge) adalah citra dari sebuah merek.

### 5. Keputusan Pembelian Jasa

Pada dasarnya keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh motif-motif pembelian dimana bisa karena pembeli melaksanakan pembelian hanya pertimbangan (motif = terdorong) secara emosional, seperti bangga, sugesti, dan sebagainya. Tetapi juga pembeli membeli secara rasional seperti harganya (Daryanto, 2011:94).

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people dan process, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa response yang muncul produk apa yang akan dibeli (Alma, 2011:96).

### 6. Peneliti Terdahulu

No.	Nama peneliti	Judul, Instansi dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Arif Rachman Hakim	Pengaruh Brand image terhadap Minat beli konsumen pada Bimbel Tridaya Bandung. Universitas Telkom Bandung.	Variabel Bebas: -Brand Image  Variabel Terikat: -Minat beli kosumen	Brand Image berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli Tridaya yaitu dibuktikan dengan Hasil regresi $Y=5.270+0.318X$ Dan hasil pengujian yang telah disajikan sebelumnya $H_0$ ditolak



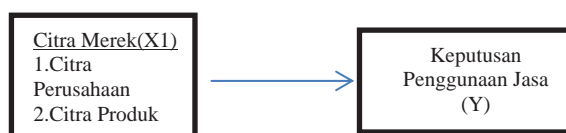
		2017.		H1 diterima (sig 0.000< a =0.05)
2	Riski Susanto	Analisis Pengaruh Citra Merek dan Bauran Promosi terhadap Keputusan Konsumen menggunakan Jasa lembaga Pendidikan Bahasa Inggris	Variabel Bebas: -Citra Merek -Bauran Promosi  Variabel Terikat: Keputusan Konsumen	Citra Merek dan promosi berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan hasil $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima.
3.	Desi Wulan Sari, Saryadi dan Sendang	Pengaruh Citra merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan penggunaan Jasa pada Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta.	Variabel Bebas: -Citra Merek -Kualitas Pelayanan -Promosi  Variabel Terikat: Penggunaan Jasa	Berdasarkan hasil uji Citra Merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 0,375 atau 37,5%. Kualitas pelayanan sebesar 0,250 atau 25% dan Promosi sebesar 0,346 atau 34,6% dan berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan terhadap pengaruh yang signifikan antara citra merek, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Neutron cab. Kumpul Maksun Semarang, sebesar 0,432 atau 43,2%
4	Betty Marpaung	Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Ranking, Universitas EEfarina tahun 2018	Variabel Bebas : Merek dan Promosi Variabel Terikat : Keputusan Pelanggan	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan : Hasil analisis regresi citra merek $Y=15,495+0,389$ , artinya citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Bimbingan Belajar Ranking Deli Serdang

## 7. Kerangka Konsep

Singarimbu (1995) menyatakan bahwa dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang ditelitinya, inilah yang disebut konsep. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan Tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka konsep dalam penelitian ini, seperti tersaji dalam gambar berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka konsep**



## 8. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Disini kesimpulan sementara adalah: Citra Merek berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Ranking.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Ranking didirikan pada tahun 2006, pada awal berdiri murid yang belajar kebanyakan siswa SD dan SMP namun seiring berjalannya waktu siswa yang belajar di Bimbel Ranking bervariasi dari SD, SMP dan SMA. Sampai saat ini Ranking terus berkembang dan memiliki beberapa cabang. Mulai tahun 2012 Ranking membuka sistem Franchise pendidikan untuk mengembangkan cabang dan membuka kesempatan kepada masyarakat luas untuk turut berpartisipasi dalam mencerdaskan anak bangsa bersama bimbel Ranking. Bimbel Ranking Medan berdiri pada tahun 2015.

### 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berfungsi untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah disiapkan. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberi gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

**Tabel 4.1. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	26 Orang	28,9%
Perempuan	64 Orang	71,1%
<b>Total</b>	<b>90 Orang</b>	<b>100%</b>

Karakteristik yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, kelas dan berapa lama menjadi siswa dibimbingan tersebut.

Tabel 4.1 diatas, menunjukan bahwa dari 90 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 64 orang (71,1%) dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang (28,9%) responden.

#### b. Kelas

**Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan kelas**

Kelas	Jumlah	Presentase (%)
X	18 Orang	20%
XI	38 Orang	42,2%
XII	34 Orang	37,7%
<b>Total</b>	<b>90 Orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, menunjukan bahwa dari 90 responden, kelas X yakni sebanyak 18 orang (20%), kelas XI sebanyak 38 orang (42,2%) dan kelas XII sebanyak 34 orang (37,7%) responden.

#### d. Berdasarkan Lama di bimbel

**Tabel 4.3. Jumlah Responden berdasarkan lama Bimbel**

Lama sudah di Bimbel	Jumlah	Presentase (%)
>3 Bulan	70 Orang	77,8%
< 3 Bulan	20 Orang	22,2%
<b>Total</b>	<b>90 Orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang sudah menjadi siswa bimbel ranking >3 bulan sebanyak 70 orang (77,8%) dan responden yang menjadi siswa dibimbel ranking <3 bulan sebanyak 20 orang (22,2%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang sudah menjadi siswa di bimbel ranking lebih dominan.

### 3. Uji kualitas Data

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai korelatif/ nilai product moment)

dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Imam Ghazali, 2005).

**Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Indikator	R hitung	r tabel	Ket
Citra Merek	1	0,598	0,207	Valid
	2	0,328		Valid
	3	0,586		Valid
	4	0,443		Valid
	5	0,365		Valid
	6	0,584		Valid
	7	0,461		Valid
Keputusan Penggunaan	1	0,57	0,207	Valid
	2	0,721		Valid
	3	0,731		Valid
	4	0,386		Valid
	5	0,526		Valid
	6	0,761		Valid

Dari tabel 4.4 diperoleh hasil uji validitas variabel citra merek dan keputusan penggunaan, semua item memiliki koefisien validitas lebih besar dari r tabelnya 0,207. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dari variabel seluruhnya valid.

### 4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha. Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai > 0,60 (Nunnally, dalam Imam Ghazali, 2005).

**Tabel 4.5. Hasil uji Realibitas Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	3

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.5 menunjukan bahwa variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha sebesar 0,742. Menurut Nunnally jika Cronbach Alpha > 0,60 variabel dikatakan reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dari penelitian ini adalah reliabel (dapat diandalkan).

### 5. Analisis Data

#### Analisis Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh

satu variabel independent atau variabel X terhadap variabel dependent atau variabel Y.

- Regresi linear sederhana hipotesis 1  
Citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa bimbel Ranking.

**Tabel 4.6. Hasil pengujian regresi hipotesis 1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,434	3,477		4,439
	Citra	,389	,111	,349	3,495

a. Dependent Variable: Keputusan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:  $Y=15,495+0,389X$ ,  $T_{hitung} = 3,495$  dan  $T_{tabel} = 0,67$ . Uji hipotesis,  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka ada pengaruh Citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Ranking cab.Deli serdang Sumatera utara.

Berdasarkan dua tabel diatas dapat disimpulkan secara serentak pengaruh promosi lebih besar dari pada pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Ranking.

#### Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk memprediksi berapa jumlah atau besarnya variabel independen jika variabel dependen dimanipulasi atau diubah. Adapun variabel independennya adalah citra merek dan promosi, sedangkan variabel dependennya adalah keputusan penggunaan.

**Tabel 4.8. Hasil pengujian regresi linear berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,070	3,090		,670
	Citra	,087	,092	,078	,947

a. Dependent Variable: Keputusan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.8 diatas, diperoleh model persamaan  $Y = 2,070+0,087X_1+0,712X_2$  artinya terdapat pengaruh positif antara Citra merek ( $X_1$ ) dan promosi ( $X_2$ ) terhadap keputusan penggunaan jasa Bimbingan belajar Ranking cab. Deli serdang Sumatera Utara.

#### Korelasi dan koefisien Determinasi

Perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional menjelaskan hubungan antar perubah, dinyatakan dengan yang dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan r, nilai r dapat dihitung menggunakan SPSS 22. koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.9. Koefisien korelasi dan koefisien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711 <sup>a</sup>	,505	,493	1,36238

a. Predictors: (Constant), Citra, Promosi

Dari tabel diatas diperoleh nilai  $r = 0,711$  yang artinya terdapat hubungan yg kuat dan positif antara citra merek dan promosi dengan keputusan penggunaan jasa bimbel di Ranking. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi = 0,505 artinya tinggi rendahnya keputusan pnggunaan jasa dapat dijelaskan sebesar 50,5% citra merek dan promosi selebihnya 49,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

#### 6. Uji Hipotesis

##### Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel citra merek dan promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa secara parsial. Dalam pengujian ini jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau tingkat signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak. Pengujian dilakukan dengan program SPSS pada tabel berikut:

**Tabel 4.10. Hasil uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,070	3,090		,670
	Citra	,087	,092	,078	,947

a. Dependent Variable: Keputusan

Berdasarkan tabel diatas ,untuk citra merek ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,947  $> t_{tabel} (90-2-1)$ , sebesar 0,67 maka  $H_0$  ditolak artinya citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa bimbel Ranking.

## Uji F

Untuk menguji signifikan hubungan variabel bebas dengan terikat secara simultan maka digunakan uji F. Perhitungan dibantu dengan SPSS dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$ , kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya citra merek dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau signifikan  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima artinya citra merek dan promosi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

**Tabel 4.11. Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	164,622	2	82,311	44,347	,000 <sup>b</sup>
Residual	161,478	87	1,856		
Total	326,100	89			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Citra, Promosi

Dari tabel di atas Fhitung sebesar 44,347 > Ftabel ( 0,05:2 vs 90-2-1) dengan Ftabel sebesar 3,95 maka  $H_0$  ditolak, artinya citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan Ranking.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan : Hasil analisis regresi citra merek  $Y = 15,495 + 0,389X$ , artinya citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Bimbingan Belajar

## DAFTAR PUSTAKA

- a.
- b. Afnina, 2011. *Pengaruh Strategi Promosi Terhadap sikap Konsumen*, Jakarta.
- c. Amstrong, G. 2003. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terjemahan alexander Sindro an bambang Sarwaji, Erlangga, Jakarta.
- d. Buchari 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, alfabeta Bandung.
- e. Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta; Erlangga.
- f. Swasta, Basu, Handoko, Hani. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, edisi pertama, BPFE Yogyakarta.
- g. Shimp, Terence A. (2003). *Periklanan promosi dan aspek tambahan komunikasi pemasaran terpadu*, jilid 1, Jakarta; Erlangga.
- h. Peter j. Paul. Olson. Jerry C (1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Jakarta; Erlangga.
- i. Ghazali Imam. 2006. *Aplikasi anallisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Edisi keempat Penerbit BP- Universtas Diponegoro Semarang.
- j. Keller. K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- k. Maskus P. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Pertama cetakan Pertama Pt Raja Grafindo Persada*, Jakarta Alma.
- l. Setiadi, J nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*, Prenada Media, Jakarta.
- m. Sulaiman, 2000. "Pengaruh Promosi Terhadap Volume penjualan pada Deltomed Wonongiri". Skripsi (tidak diterbitkan) Sukarta fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Sukarta.
- n. Rodiyah, sity. 2007. *Pengaruh Biaya promosi pada volume penjualan Pada perusahaan Ardi Furniture di Pasuruhan*" Skripsi (tidak diterbitkan), Surakarta; Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.



## EFEKTIFITAS MEDIA ILUSTRASI DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN MEMBACA KANJI DASAR

<sup>1</sup>Alvy Mawaddah, <sup>2</sup>Muhammad Yusuf

Dosen Tetap Jurusan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa dan Komunikasi, Universitas Harapan Medan

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to see how the effectiveness of illustrated media in an effort to improve the ability to read basic Japanese kanji in Dharmawangsa Private High School students and obtain a comparison with students who use conventional media. This study uses a One Group Pretest-Posttest Design research design, with the Pretest, Treatments, and Posttest methods. From the results of the study found that the ability to read kanji students increased after participating in basic kanji learning with illustration media. There are no students who have smaller or equal posttest scores with pretest scores. The mean score of students' pretests was 31 and this mean score rose to 86 at posttest. The increase in students' posttest scores reached 277% of the pretest scores. From the results of the questionnaire in Figure 4.6 above 38.9% of students responded that the illustrative media used were very effective in improving their ability to read kanji. While 55.6% responded that this activity was effective. And 5.6% responded quite effectively. This proves that the illustration media has proven to be effective in improving the ability to read the basic kanji for students of the Dharmawangsa Private High School in Medan.*

**Keywords:** Japanese, Kanji, Illustration, Language Ability Test, Teaching Media

### I. PENDAHULUAN

Pada tahun 2012 Indonesia merupakan negara dengan jumlah pembelajar bahasa Jepang terbanyak kedua di dunia, yakni mencapai 3.984.538 orang, demikian hasil perhitungan cepat The Japan Foundation (JF). (Republika : 2013).

Di kota Sumatera Utara ada 48 Sekolah Menengah Atas. Salah satunya adalah SMA Dharmawangsa Medan. SMA Dharmawangsa Medan bahkan memiliki Ekstrakurikuler Bahasa Jepang yang sering menjuarai berbagai lomba kejepangan yang diadakan di tingkat provinsi maupun Nasional. Setiap tahunnya lebih dari 77% dari 55 orang siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang tersebut selalu mengikuti **Japanese-Language Proficiency Test (JLPT)** atau dalam bahasa Jepangnya disebut 日本語能力試験 (nihongo noryoku shiken) yang dikembangkan di Jepang dan telah menjadi standar sertifikasi kompetensi bahasa Jepang di seluruh dunia sejak tahun 1984. Sertifikasi umumnya dibutuhkan untuk study maupun bekerja di negara Jepang maupun lembaga dan perusahaan Jepang pada umumnya. Namun, setelah dilakukan observasi kelapangan, sampai September 2019 siswa yang dinyatakan lulus JLPT N5 (level 5 atau terendah) dari SMA Dharmawangsa hanya 2 sampai 3 orang pertahunnya. Salah satu penyebabnya

adalah siswa kesulitan untuk memahami dan menghafal huruf Kanji Jepang yang pada dasarnya tidak di pakai di Indonesia.

Untuk lulus N5 peserta harus menguasai Kanji sekitar 100, dan menguasai kosakata sekitar 800 dan bisa memahami kalimat standar jika ditulis dengan hiragana atau dengan kanji yang sangat sederhana.

Dalam menghafal huruf Kanji, diperlukan perlakuan khusus. Penggunaan media yang sesuai dan menarik dapat membantu siswa dalam menghafal Kanji. Salah satunya yaitu dengan Media Ilustrasi. Menurut De Porter dan Hernacki (2003:112), gaya belajar adalah kombinasi dari menyerap, mengatur, dan mengolah informasi. Ada 3 gaya belajar yang di jelaskan dalam Quantum Learning, yaitu Audio, visual, dan kinestetik. Gaya belajar visual adalah gaya belajar dengan melalui indera penglihatannya. Media ajar yang sesuai untuk gaya belajar visual adalah berupa gambar, grafik, ilustrasi, slide dan tulisan yang berwarna-warni.

Berdasarkan uraian di atas, tim penelitian kami tertarik untuk melakukan penelitian upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi pada siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan. Diharapkan melalui penelitian ini, dapat terlihat efektifitas dan respon siswa terhadap media ilustrasi yang



digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar.

Penelitian ini memiliki dua tujuan yang sejalan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Tujuan tersebut antara lain:

1. Membuktikan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan
2. Mengetahui dan mendeskripsikan respon siswa terhadap media ilustrasi yang digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan

## II. LANDASAN TEORI

Menurut Khusna (2015) kanji secara harfiah berarti (“aksara dari Han Republik Rakyat Cina”) adalah aksara Cina yang digunakan dalam bahasa Jepang. Jepang mulai mengadopsi kanji yang dibawa oleh orang China dan Korea pada akhir abad ke-4 sampai permulaan abad ke-5. Pada umumnya kanji memiliki dua bunyi baca yaitu bunyi baca China onyomi (音読み) dan bunyi baca Jepang kunyomi (訓読み). Bunyi baca onyomi (音読み) adalah bunyi baca yang berasal dari bahasa China yang pelafalannya telah disesuaikan dengan sistem bunyi bahasa Jepang, contohnya shan menjadi san (山), nian menjadi nen (年). Sedangkan bunyi baca kunyomi (訓読み) adalah bunyi baca bahasa Jepang yang telah disesuaikan dengan makna kanji itu, contohnya yama (山) dan toshi (年) (Tresnasari, 2017).

Di dalam *Daikanwa Jitenyang* merupakan kamus (Kanwa Jiten) terbesar yang disusun di Jepang terdapat kira-kira 50.000 huruf kanji (Ishida, 1991: 76). Namun pada zaman Meiji muncullah pendapat-pendapat perlunya batasan jumlah kanji yang begitu banyak. Maka pada tahun 1900 Monbusho (Departemen Kependidikan Jepang) menetapkan 1200 huruf kanji yang harus dipelajari di Sekolah Dasar. Lalu setelah itu sudah beberapa kali diterbitkan daftar kanji yang standar. Pada tanggal 16 Nopember 1946 (dengan maklumat kabinet) ditetapkanlah Daftar Tooyo Kanji (Tooyo Kanjihyoo) yang memuat 1850 huruf kanji. Kanji-kanji yang termasuk pada Daftar Tooyo Kanji ini terbatas pada kanji-kanji yang dipergunakan dalam bidang perundang-undangan, dokumen-dokumen atau surat-surat dinas, surat kabar, majalah atau kanji-kanji yang dipakai secara umum dalam kehidupan

sehari-hari. Setelah itu sebagai lampirannya ditetapkan pula Kyoiku Kanji (Kanji yang harus dikuasai oleh siswa SD dan SLTP di Jepang) yang memuat 881 kanji, Daftar Bentuk Kanji (Jitaihyoo), 92 huruf kanji yang biasa dipergunakan untuk nama orang (Jinmeihyoo Kanji), Daftar On-Kun (Onkunhyoo), dan sebagainya. Lalu pada tanggal 1 Oktober 1981 ditetapkan lagi daftar Jooyoo Kanji (Jooyoo Kanjihyoo) yang memuat 1945 kanji lengkap dengan cara membaca on’yomi dan kun’yomi beserta contoh-contoh katanya. Jumlah jooyoo kanji ini berasal dari 1850 tooyoo kanji ditambah 95 huruf kanji sehingga seluruhnya berjumlah 1945 huruf kanji (Nihongo Kyooshi Tokuhon Henshuubu, 1989: 130).

Orang Cina kuni menggambar berbagai hal di sekitar mereka. Gambar-gambar ini secara bertahap telah disederhanakan dan dibuat dalam bentuk persegi agar lebih mudah untuk ditulis. Kemudian berkembang menjadi karakter atau huruf kanji. Oleh karena itu setiap Kanji memiliki arti tertentu. Beberapa kanji sederhana bahkan benar-benar terlihat seperti benda aslinya. Seperti pada gambar 2.1 dan 2.2 di bawah ini. Terlihat bahwa Kanji “*tsuki*” yang berarti bulan terlihat seperti bulan sabit dan kanji “*ki*” yang berarti pohon terlihat seperti ranting-ranting pohon.



Gambar 2.1 Ilustrasi Kanji Bulan



Gambar 2.1 Ilustrasi Kanji Bulan

Peran gambar ilustrasi adalah untuk menjelaskan sesuatu, artinya dengan dibantu atau dilengkapi gambar ilustrasi memudahkan seseorang untuk menafsirkan konsep tertentu. Ilustrasi berasal dari bahasa latin “*illustrate*” yang berarti menerangi atau menghias. Kata yang bersumber dari bahasa latin ini dapat pula berarti penghias atau pendukung dalam membantu proses pemahaman terhadap suatu objek, dalam seni rupa, gambar ilustrasi dapat berarti gambar

yang menghis dan membantu pemahaman terhadap sesuatu. (Tocharman, 2006:199)

Menurut Arief (2011:12), gambar yang baik pada lazimnya dapat menggunakan kriteria-kriteria antara lain :

1. Keaslian gambar, gambar menunjukkan situasi yang sebenarnya seperti melihat keadaan benda sesungguhnya.
2. Kesederhanaan, sederhana dalam warna menimbulkan kesan tertentu yang mempunyai nilai estetis secara murni dan mengandung nilai praktis.
3. Bentuk item, mudah dipahami dapat digunakan pada gambar dari majalah, surat kabar, dsb.
4. Perbuatan menunjukkan hal yang sedang melakukan suatu perbuatan.
5. Fotografi, gambar tidak terlalu terang/gelap asal dapat menarik dan efektif dalam pengajaran
6. Artistik, gambar disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Hal yang lain diungkapkan bahwa dalam menggunakan media gambar ada dua cara yang dapat ditempuh yaitu pertama, memproduksi sendiri berdasarkan rancangan (desain) yang telah dibuat sebelumnya dan kedua, dengan memanfaatkan bahan yang dapat diperoleh dari internet, buku, jurnal, majalah dan bahan cetak lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, teori yang digunakan sebagai indikator penilaian media gambar yang akan dikembangkan menggunakan kajian Sadiman yang meliputi keaslian gambar, kesederhanaan, bentuk item, fotografi dan artistik.

### III. METODE PENELITIAN

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah perpaduan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif yang dipandang dari paradigma kritis (analisis wacana kritis), (Fairclough 2003). Dengan demikian, penganalisisan data akan lebih tajam dan akurat. Alat analisisnya adalah tata bahasa sistemik fungsional (Halliday, 1994). Unsur analisis yang digunakan adalah sistem transitivitas yang meliputi proses, partisipan, dan circumstance. Adapun langkah penelitian meliputi pengambilan data dan analisis data. Pengambilan data berupa hasil pretest, posttest dan angket dari siswa yang sudah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi di SMA Dharmawangsa Medan yang dilakukan secara *purposive sampling convenience*, yaitu jumlah pengambilan

data yang dilakukan karena alasan kemudahan karena keterbatasan penelitian dalam hal waktu, tempat, biaya, dan energi (Alwasilah, 2003: 72).

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMA Dharmawangsa Medan yang berada di kecamatan Medan Barat Kelurahan Glugur Kota dengan mengumpulkan hasil test dan angket. Dokumen biasanya merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu (Sutopo, 2006: 61). Sumber data utama dalam penelitian ini adalah siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang di SMA Dharmawangsa Medan sebanyak 18 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pretest, posttest dan angket dari siswa yang sudah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi di SMA Dharmawangsa Medan.

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari hasil pretest, posttest dan angket dari siswa yang sudah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi di SMA Dharmawangsa Medan.

Dalam penelitian ini tahap pertama yang dilakukan adalah memilih topik yang sesuai dengan minat, kebermanfaatan temuan, dan subjek serta latar penelitian yang jelas dan dapat dipahami, kemudian menentukan metode penelitian yang sesuai dengan topik yang dipilih, setelah itu membuat beberapa pertanyaan yang fokus pada subjek dan latar khusus penelitian yang dilakukan, kemudian menilai seberapa akurat dan objektif data yang diambil dari analisis dan temuan.

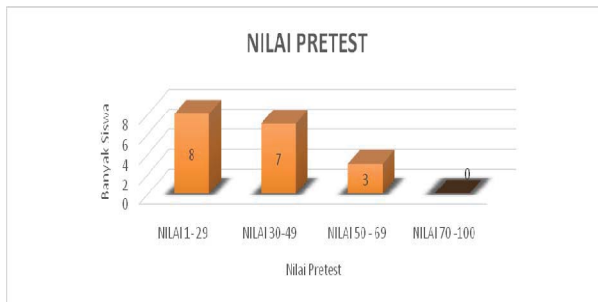
### IV. PEMBAHASAN

Penelitian ini mempunyai dua tujuan, yaitu membuktikan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan dan mengetahui dan mendeskripsikan respon siswa terhadap media ilustrasi yang digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan. Hasil penelitian ini akan dipaparkan dan dideskripsikan dibawah ini.

#### 4.1. Media Ilustrasi Terbukti Efektif Dalam Meningkatkan Kemampuan Membaca Kanji Dasar Siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan

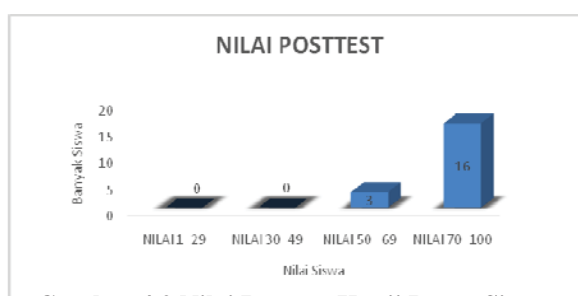
Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dirasa paling sesuai dalam memperoleh data yang akurat, yaitu analisis dokumen. Analisis dokumen dilakukan dengan

mengumpulkan data yang bersumber dari hasil pretest, posttest dan angket dari siswa yang sudah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi di SMA Dharmawangsa Medan. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang di SMA Dharmawangsa Medan sebanyak 18 orang. Berikut ini adalah hasil dari pretest dan post test darisiswa yang sudah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi di SMA Dharmawangsa Medan.



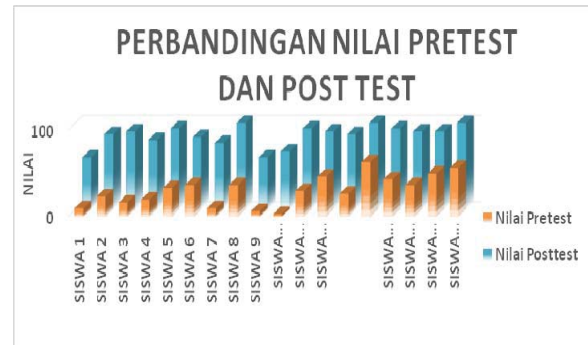
**Gambar 4.1 Nilai Pretest Kanji Dasar Siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang**

Dari gambar 4.1 di atas, terlihat bahwa masih banyak siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang di SMA Dharmawangsa Medan yang tidak bisa membaca huruf Kanji. Dari 18 siswa, tidak ada siswa yang mendapatkan nilai di atas 70. Ada 3 siswa yang mendapat nilai 50 – 69. Sedangkan rentan nilai 30-49 ada 7 siswa, dan 8 siswa mendapatkan nilai antara 1 – 29. Setelah mendapatkan pembelajaran huruf kanji dasar dengan media ilustrasi selama 2 x 60 menit, siswa mengerjakan test dengan kesulitan yang sama dengan pretest sebelumnya. Hasil pretest tergambar pada gambar di bawah ini.



**Gambar 4.2 Nilai Posttest Kanji Dasar Siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang**

Dari gambar diatas dapat dilihat siswa-siswa dapat mengerjakan posttest dengan baik. Hanya 3 siswa yang mendapatkan nilai antara 50-69, sedangkan nilai posttest 16 siswa lainnya antara 70-100. Perbandingan nilai pretest dan posttest siswa dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



**Gambar 4.3 Perbandingan Nilai Pretest dan Posttest Kanji Dasar Siswa Ekstrakurikuler Bahasa Jepang SMA Swasta Dharmawangsa**

Dari gambar di atas terlihat bahwa kemampuan membaca kanji siswa meningkat. Tidak ada siswa yang mempunyai nilai posttest lebih kecil atau sama dengan nilai pretest. Siswa 11-18 yang merupakan siswa kelas XI dan XII menunjukkan hasil post test yang lebih maksimal dibandingkan dengan siswa 1-10 yang merupakan siswa kelas X. Ini dikarenakan siswa kelas XI dan XII sudah memiliki kosakata yang lebih banyak dibandingkan siswa kelas X, sehingga lebih mudah untuk menghafal cara baca huruf kanji dasar dengan hanya mengetahui artinya. Namun beberapa nilai posttest siswa kelas X juga sangat baik. Detain perbandingan nilai pretest dan posttest terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1 Perbandingan Nilai Pretest dan Posttest Siswa**

NO	NAMA	KELAS	NILAI PRETEST	NILAI POSTTEST
1	SISWA 1	X	10	60
2	SISWA 2	X	23	87
3	SISWA 3	X	17	90
4	SISWA 4	X	20	80
5	SISWA 5	X	33	93
6	SISWA 6	X	37	83
7	SISWA 7	X	10	77
8	SISWA 8	X	37	100
9	SISWA 9	X	7	60
10	SISWA 10	X	3	67
11	SISWA 11	XI	30	93
12	SISWA 12	XI	47	90
13	SISWA 13	XI	27	87
14	SISWA 14	XI	63	100
15	SISWA 15	XI	43	93

16	SISWA 16	XI	37	90
17	SISWA 17	XII	50	90
18	SISWA 18	XII	57	100
Jumlah Nilai			<b>550</b>	<b>1540</b>
Rata-rata Nilai			<b>31</b>	<b>86</b>

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai posttest semua siswa lebih baik di banding nilai pretest nya. Nilai rata-rata pretest siswa 31 dan nilai rata-rata ini naik menjadi 86 saat posttest. Kenaikan nilai posttest siswa mencapai 277% dari nilai pretest. Ini membuktikan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan.

#### 4.2 Respon siswa terhadap media ilustrasi yang digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan

Respon siswa terhadap media ilustrasi yang digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa di SMA Swasta Dharmawangsa Medan diambil melalui angket google form. Berikut adalah respon yang siswa yang telah dirangkum menjadi beberapa diagram.



Gambar 4.4 Hasil Angket Pertanyaan Pertama

Dari hasil angket pada gambar 4.4 di atas terlihat bahwa 50% siswa merespon bahwa kegiatan ini sangat membantu mereka dalam menghafal huruf kanji. Sedangkan 44,4% merespon bahwa kegiatan ini membantu. Dan 5,6% merespon cukup membantu. Tidak ada siswa yang merespon bahwa kegiatan upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan kurang membantu atau tidak membantu dalam menghafal huruf kanji.

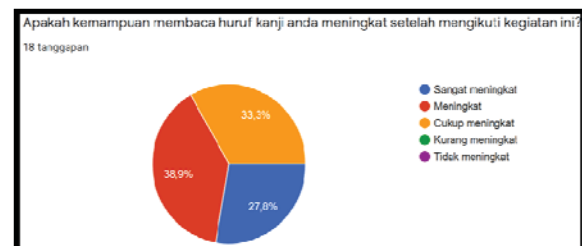
Dari hasil angket pada gambar 4.5 terlihat bahwa sebanyak 27,8% siswa merespon bahwa kegiatan pembelajaran dalam upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan sangat meningkatkan

kemampuan membaca huruf kanji mereka. 38,9% merespon bahwa kemampuan membaca kanji mereka meningkat dan 33,3% merespon cukup meningkat setelah mengikuti pembelajaran dengan upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan.



Gambar 4.5 Hasil Angket Pertanyaan Kedua

Tidak ada siswa yang merespon bahwa kemampuan membaca kanji mereka kurang meningkat atau tidak meningkat.



Gambar 4.6 Hasil Angket Pertanyaan Ketiga

Dari hasil angket pada gambar 4.6 di atas sebanyak 38,9% siswa merespon bahwa media ilustrasi yang digunakan sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan mereka membaca huruf kanji. Sedangkan 55,6% merespon bahwa kegiatan ini efektif. Dan 5,6% merespon cukup efektif. Tidak ada siswa yang merespon bahwa kegiatan upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan kurang efektif atau tidak efektif dalam menghafal huruf kanji. Hasil ini semakin menguatkan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar.

#### V. PENUTUP

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kemampuan membaca kanji siswa meningkat setelah mengikuti pembelajaran kanji dasar dengan media ilustrasi. Tidak ada siswa yang mempunyai nilai posttest lebih kecil atau sama dengan nilai pretest. Siswa kelas XI dan XII



menunjukkan hasil post test yang lebih maksimal dibandingkan dengan siswa 1-10 yang merupakan siswa kelas X. Ini dikarenakan siswa kelas XI dan XII sudah memiliki kosakata yang lebih banyak dibandingkan siswa kelas X, sehingga lebih mudah untuk menghafal cara baca huruf kanji dasar dengan hanya mengetahui artinya. Namun beberapa nilai posttest siswa kelas X juga sangat baik.

Nilai rata-rata pretest siswa 31 dan nilai rata-rata ini naik menjadi 86 saat posttest. Kenaikan nilai posttest siswa mencapai 277% dari nilai pretest. Ini membuktikan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan.

Dari hasil angket pada gambar 4.6 di atas sebanyak 38,9% siswa merespon bahwa media ilustrasi yang digunakan sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan mereka membaca huruf kanji. Sedangkan 55,6% merespon bahwa kegiatan ini efektif. Dan 5,6% merespon cukup efektif. Tidak ada siswa yang merespon bahwa kegiatan upaya meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar dengan menggunakan media ilustrasi siswa SMA Swasta Dharmawangsa Medan kurang efektif atau tidak efektif dalam menghafal huruf kanji. Hasil ini semakin menguatkan bahwa media ilustrasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan membaca kanji dasar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A Chaedar. (2003). *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya
- Bogdan, R.C. dan Biklen, S.K., (1992), *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, Edisi ke-2, Allyn dan Bacon, Simon dan Schuster Inc., Needham Heights.
- Deddy Mulyana, (2011). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Eggins, Suzanne. (2004). *An Introduction to Systemic Functional Linguistics: Second Edition*. London: continuum International Publishing Group.
- Fairclough, Norman. (2003). *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. New York: Longman.
- Hadi, Y Sumandiyo. (2006). *Seni dalam Ritual Agama*. Yogyakarta: Buku Pustaka
- Halliday, M.A.K. (1994). *An Introduction to Functional Grammar*. London: Arnold.
- Koentjaraningrat. (2002). *Pengantar Ilmu Antropologi*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nardy, Hasyim. (2012). *Persatuan Dua Budaya*. Jakarta: Permana Offset.
- Moh. Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sutopo, H.B. (2006). *Metodologi: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian: Edisi Kedua*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

## THE ABILITY OF STUDENTS IN UNDERSTANDING READING TEXT BY NARRATIVE TEXT AT SMAN 1 SILAHISABUNGAN GRADE X-MIA2

Clara Puspita, S.S., S. Psi., M. Hum, Dra.Sempa Br. Perangin-Angin, M. Hum  
Dosen Tetap Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

### ABSTRACT

Reading is one way to find out information, or a story that is conveyed in a text. Understanding reading text by narrative text is one way that can be used as a benchmark for students in understanding the reading text. Narrative text is a type of text that tells a sequence of events or events that occurred in the past. This final project contains the results of the research that has been carried out by the writer through observation at SMAN 1 Silahisabungan in class X-MIA2 on Monday of 24<sup>th</sup> August, 2020. Data was collected by observation through providing two examples of narrative texts which were complemented by multiple choice questions and an essay test. Then after all the students have finished answering all the questions. The writer then collected the answer sheets and gives the score of each student. The results of the research that has been carried out by the writer at SMAN 1 Silahisabungan in class X-MIA2 are that students are able to understand reading text by narrative text. The percentage of students who are able 70 % with the total 25 students and unable 30% with the total 11 students and the difficulties faced by students in understanding reading text by narrative text are firstly Lack of vocabulary, difficulty in translating text because of their habit of rarely reading and understanding English Text.

**Keywords :** *ability, understanding, narrative*

### I. INTRODUCTION

English is also a language that is very effective and flexible to be learnt. so that English has a major influence on all aspect of human life. For example such as social, culture, economic, technology and educational aspects, especially in the field of education, English is one subject who must be followed and understood by every student in formal and in formal schools, because the more often students learn and understand English, the higher their ability in that language.

In the world of education English is one aspect that is needed by every students to understand the global world. There are four basic essential elements that must be mastered by every student if they want to be proficient in English. Apart from understanding the part of speech and grammar, the four basic essential elements in English that must be mastered by every student namely, reading, speaking, writing, and listening. The four basic elements are really needed if we want to be proficient in English. Especially in reading, it is one of the basic elements that is very important to be studied, because it often becomes a problem for every students, especially in understanding the contents of the reading text through reading.

Some of students are difficult to understand the contents of the text in reading. Students tend to have difficulty for understand the content of the text, Students often misunderstand the objectives and important points conveyed from the reading text that has been provided for example Narrative text.

At the time reading narrative texts is not easy for many students to misunderstand in following alur and the content of the narrative text.

Based on the reason above the writer is interested in doing research to know about "*The Ability Of Students In Understanding Reading Text By Narrative Text At Sman 1 Silahisabungan Grade X-Mia2*". The reason why the writer conducted research there because, the writer are interested to know the abilities, the difficulties faced by students for understanding reading text by narrative text, and want to know the percentage that student able and unable to understand narrative text. In SMAN 1 Silahisabungan.

Based on the background above, the writer wants to know :

1. Are tenth grade students of SMAN 1 Silahisabungan (MIA2) able to understand reading text by narrative text.?

2. How many percent of able and unable tenth grade MIA2 students in understanding reading text by narrative text at SMAN 1 Silahisabungan?
3. What are the difficulties faced by tenth grade MIA2 students at SMAN 1 Silahisabungan in understanding reading text by narrative text ?

## II. SUPPORTING THEORIES

### 1. Understanding Text by Reading

Understanding a text through reading is one of the best steps to be able to provide a response to the text that has been read. In understanding the contents of the text required accuracy, concentration, and good understanding through the outline provided by the writer. In understanding the contents of the text we need to read the text repeatedly, so that after understanding the contents of the text we can understand the contents of the text and can draw conclusions from the text.

According to Purwanto, (2013 : 13 ) understanding text is knowing the text organization will help us understand the writer's purposes and where to find other information, As we know that every text has a structure. Actually, the text is not just random collection of sentences. each part builds the text is correlated to other parts meaningfully. recognizing the way in which a text has been explaining two opposing points of view, describing why something happens or analyzing something. understanding the text organization will help us understand what the writer is trying to do.

According to <https://en.wikipedia.org/wiki/Understanding> Understanding is a psychological process related to an abstract or physical object, such as a person, situation, or message whereby one is able to think about it and use concepts to deal adequately with that object. Understanding is a relation between the knower and an object of understanding. Understanding implies abilities and dispositions with respect to an object of knowledge that are sufficient to support intelligent behavior.

According to Carrell and Eisterhold, (1992) (in Cucu Sutarsyah, 2015 : 3), understanding reading is best considered as the interaction that occurs between the reader and the text.

Based on the explanation above the writer's can conclude that understanding text by reading is the one of the process to get any information from the text that provided by the writer to the reader through reading so that the purposes of the writer's in the text has been conveyed by understanding text by reading.

### 2. Defenition of Reading

Reading is one of the activities that we need to learn in all aspects of life, by reading we are able to know the information contained in a text. Especially for students reading is very important to add insight, and knowledge that is very useful for provisions in the future.

According to Goodman (1992), in Cucu Sutarsyah (2015 : 2) mention that it is widely found the view that (1) reading is matching sounds to letters, (2) no body knows how reading works; therefore, in instruction, whatever 'works' is its own justification. These views, according to him, can be considered as non-productive at best and the worst seriously impede progress.

According to David Nunan (2019 : 253) reading is a process of reconstructing meaning rather than decoding form, and the reader only resorts to decoding if other means fail.

According from the explanation above the writer can conclude that reading is one process of understanding a text that is combined through written symbols to the reader. In reading and understanding a reading text, of course, has an important purpose, as for the purpose of reading, namely

According to Rivers and Temperly (1978 : 187 ) in David Nunan (2019 : 251) suggest that there are seven main purposes for reading they are

1. To obtain information for some purpose or because we are curious about some topic.
2. To Obtain Instructions on how to perform some task for our work or daily life (e.g., knowing how an appliance works);
3. To act in a play, play a game, do a puzzle
4. To keep in touch with friends by correspondence or to understand business letters
5. To know when or where something will take place or what is available
6. To know what is happening or has happened (as reported in newspapers, magazines, reports)
7. For enjoyment or excitement

Everytime read a text such as a narrative text, of course, have the advantage of reading the text as well as the advantages of reading.

According to <https://www.iedunote.com/benefits-of-reading> they are eight benefit of reading :

1. Giving Satisfaction

Reading gives great satisfaction to the readers. A famous phrase "curling up with books" creates an

image of a warm and close relationship with the book.

## 2. *Enhancing Concentration*

For reading, one needs to be focused for a longer duration, and it requires mental exercise. For understanding the text or the whole story, the reader must concentrate his mind on a particular matter. In this way, reading improves our concentration power and focus.

## 3. *Imparting Knowledge*

*Reading enhances the knowledge of the readers.*

By developing the reading skills, the readers can diversify their field of knowledge, which provides them with the chance to participate in fruitful discussion and decision-making processes.

## 4. *Exercise of Brain*

Reading is regarded as an exercise of the brain.

When we involved in reading, our brain cells start to work for understanding the meaning of the text and try to relate various aspects of the matter read.

Thus reading stimulates the brain and impels it to think about all possible aspects for realizing the meaning.

## 5. *Reducing Stress*

Reading is a great habit that can change human lives dramatically. It can entertain us, amuse us, and enrich us with knowledge.

It helps us reducing stress, relieving tensions, and thus boosts our energy. It carries us to the realm of dream and amusement – far away from the real complex world.

## 6. *Enhancing Analytical Thinking*

Reading not only enriches your knowledge but also makes it sharpen to analyze and evaluate things in a better way.

In this way, reading enhances our analytical thinking.

## 7. *Improving Vocabulary*

Skillful reading increases the vocabulary of the readers by introducing them with the new and unfamiliar words and phrases regularly.

It not only enriches our vocabulary but also teaches us a better way of expressing ourselves.

## 8. *Improving Writing Skills*

Reading helps gradual improvements in vocabulary that, in turn, enhances the reader's writing skills.

As it boosts the ability to think, it also improves the written expression.

From the explanation above the writer's can conclude that the benefit of reading is to improving knowledge of the reader such as (writing skill, vocabulary, analytical thinking and

can increase concentration) and reading also can entertain and decrease stress of the reader through reading a text.

## 3. **The Defention of the text**

According to David Nunan (2019 : 315 ) Text is the written record of communicative event that conveys a complete message.

According to Rinastuty (2014 : 1) text is a discourse or composition on which a note or commentary is written; the original words of an author, in distinction from paraphrase, annotation, or commentary. text is also explained as the actual structure of words in a piece of writing.

According to Oxford Advanced Learner's Dictionary Eight Edition (2010 : 1554) Text is the main printed part of a book or magazine, not the notes, pictures, etc : my job is to lay out the text and graphics on the page.

Based from explanation above the writer can conclude that text is a symbol in the written that has purpose to convey one ideas to the writter.

### 2.4.1 Types of Text (Genres)

According to <https://muhammadfaishalblog.wordpress.com/2016/12/02/13-kinds-of-text-in-english/>

In the English reading text there are several types of text they are :

1. Procedure
2. Recount
3. Narrative
4. Description
5. News Item
6. Report
7. Analytical Exposition
8. Spoof
9. Hortatory Exposition
10. Explanation
11. Discussion
12. Review

## 4. **Defenition of Narrative Text**

According to MiekeBal (2009 : 25) a narrative text is a text in which an agent or subject conveys to an addressee ('tells the reader) a story in a particular medium, such as language, imagery, sound, buildings, or a combination thereof.

Narrative text is a very interesting text to be used as research material, especially in understanding the content of narrative text, because the narrative text is a text that many students find very difficult to understand the contents of the text narratives because the stories presented in the text narratives are full of story



sequences. which is very complicated, if a student only reads part of the content of the narratives text, of course they will not be able to follow the storyline provided, besides that the students also of course will not be able to understand the questions and answers provided by the writer in the context of narrative understanding text, the writer chooses narrative text as material in the research because the writer believes that there are still many students who still have difficulty understanding narrative text, they tend to be confused about following the aims and objectives the writer wants to achieve through various types of questions being presented to readers or students.

According to Iwy. Dirgayasa( 2016 : 16) There are many types of narrative. they can be imaginary, factual or a combination of both. they many in include fairy stories, mysteries, science fiction, romances, horror stories, adventure stories, fables, myths, and legends, historical narratives, balads slice of life, and personal experience.however, narratives can also be written to teach or inform, to change attitudes/social opinions e.g. soap operas and television dramas that are used to raise topical issues.

According to I wy.Dirgayasa( 2016 : 16 ) the function of narrative genre is to amuse, entertain and to deal with actual or vicarious experience in different ways.

According to Rinastuty (2014 : 3) the function of narrative text is to amuse, entertain, and to deal with actual or vicarious experience in different ways.

Based On the explanation above the writer can conclude that the purpose of the narrative text is to entertain readers through imaginative stories meaning that if students are able to understand narrative text through reading, then students will automatically feel entertained from the stories provided by the writer through narrative text, because the purpose of narrative text is to entertain readers through imaginative stories, in understanding narrative text it takes concentration and also focus. so that we can follow the important points conveyed so that the plot of the available stories will not run away from what we want to know the information about.

That way all questions related to the content of narrative text can be answered easily by each student because they already understand what the content and purpose of narrative text are.In addition to entertaining readers, narrative

text can also function to add readers' insight to information, especially in a series of events, in the sense that even though the story conveyed in a narrative text is a series of imaginary stories but the stories in the narrative text are few. Many contain mandates that can be used by students as learning for a better life, especially in each type of narrative text, each story that is presented of course has a good meaning for every reader, but in this study the writer chose a legend from the narrative type. text as a reading text material for students in the test because in addition to wanting to know the ability of students in understanding narrative text, the writer also wants students to be able to learn what they get after reading narrative text.

## 5. Generic Structure Of Narrative Text

Generic Structure of Narrative Text is very important to help the reader to know about the structure of the text (Narrative text) because from the general structure of the narrative text the reader easy to find out the main ideas from the text so that if the reader

Based from explanation above the writer can conclude that text is a symbol in the written that has purpose to convey one ideas to the writer.

Knowing the position of the general structure of narrative text from the text, the reader will be easy to give responses or answer the question from the text.

According to Iwy. Dirgayasa( 2016 : 17) General and Textual Elements of narrative text consist of :

Textual Elements	Function
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• It consist of theme or topic to be informed.</li> <li>• Introducing the characters of the story, the time and the place the story happened (who, what, when, and where).</li> <li>• It enables to attract and to provoke the reader so that he/she is willing to continue reading the whole text.</li> </ul>
Complication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A series of events in which the main character attempts to solve the problem.</li> <li>• the complication usually involves the main character (s) (often mirroring the complication in real life).</li> </ul>
Resolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The ending of the story containing the problem solution.</li> <li>• The complication may be resolved for better or worse/happily or unhappily.</li> <li>• Sometimes there are a number of complication that have to be resolved. these add and sustain interest and</li> </ul>

suspense for the reader.
--------------------------

The generic structure in narratives text has a very important relationship and role in this study, because the generic structure of narrative text can be used as a basic reference for each student to be able to understand important sequences that can be used as a basis for understanding narrative text, so that if they have understood the basics of narrative text, the students will find it easy to understand narrative text because students have been able to sort the important points that must be learned first in understanding narrative text, so that if there are questions from each narrative text that has been provided by the writer, the students will be more It is easy to answer because they have understood the basic references of narrative texts, for example, such as the first generic structure, namely orientation, where orientation is the introduction of characters, characters and places and it is usually located at the beginning of the story, the second complication is a sequence of events, in the this usually the writer will tell how the problem could occur and what causes the problem to occur, all neatly wrapped in this section, and the last is the resolution. Resolution is the solution to the problem of a story, good, bad, sad, happy, the plot of the narrative text story must be clearly ended with problem solving, this proves that why the age characteristic of the narrative text is very important because if there are questions related to each content from narrative text, each student can easily understand and be able to answer, because they have understood the parts or the location of the answers to the questions provided by the writers.

## 6. Language Features / Characteristics Of Narrative Text

According to <http://britishcourse.com/narrative-text-definition-purposes-generic-structures-language-features.php> Language Features of narrative text they are :

1. Using Past tense (killed, drunk, etc)
2. Using adverb of time (Once upon a time, one day, etc)
3. Using time conjunction (when, then, suddenly, etc)
4. Using Specific character. The character of the story is specific, not general. (Cinderella, Snow White, Alibaba, etc)
5. Using action verbs. A verb that shows an action. (killed, dug, walked, etc)

6. Using Direct speech. It is to make the story lively. (Snow White said, "My name is Snow White). The direct speech uses present tense. The special feature of text narratives is very important to understand, namely to find out what language style is used in narrative text as a support for understanding the text.

### 7. The Relevant Vocabulary Usages

According to Iwy. Dirgayasa (2016 : 20) the Relevant Vocabulary Usages Mastery of vocabulary is very important in narrative text to help students understand the questions and answers needed in narrative text. In general, the related vocabulary usages of the narrative text are :

- Action verbs : action verbs provide interest to the writing. for example, instead of the old man was in his way and you can say the old man barred his path. instead of she laughed you might choose she cackled.
- It is written in the first person (I, We ) or the third person (he, she, they).
- It uses material process (behavioral, Verbal).
- It uses temporal conjunction and temporal circumstances.
- It uses relational processes and mental processes.
- It focuses on specific and usually individualized participant.
- It uses circumstances of time and place.
- Setting - when and where the story occurs.
- Characters – the most important people or characters in the story.
- Initiating event- an action or occurrence that established a problem and/ or goal.
- Conflict/goal- the focal point around which the whole story is organized.
- Events-one or more attempts by the main characters (s) to achieve the goal or solve the problem.
- Resolution- the outcome of the attempts to achieve the goal.
- Time words connect events (e.g. After that., Then., A few moments later).
- Specific nouns; Strong nouns have more specific meaning, e.g. oaks opposed to tree.

Example of Narratives Text

#### 1. The Legend of Rice

##### Orientation

**Once upon a time in the heavens the Batara Guru commanded all the gods and goddesses to contribute their power in order to build a new palace. Anybody who disobeyed this commandment would lose his or her head.**

### Complication

Upon hearing the Batara Guru's commandment, one of the gods, Anta, was very anxious. He didn't have arms or legs and he wasn't sure how he could possibly do the job. Anta was shaped as a snake and he couldn't work. He sought advice from one of his friends but unfortunately his also confused by Anta's bad luck. Anta became very upset and cried. As he was crying three teardrops fell to the ground. Amazingly, after touching the ground those teardrops become three eggs. His friend advised him to offer those eggs to the Batara Guru hoping that he would give a fair judgment.

With the three eggs in his mouth Anta went to the Batara Guru's palace. On the way there he was approached by a black bird who asked him a question. He couldn't answer because of the eggs in his mouth but the bird thought that Anta was being arrogant. It became furious and began to attack Anta and as a result one egg was shattered. Anta quickly tried to hide in the bushes but the bird was waiting for him. The second attack left Anta with only one egg to offer to Batara Guru.

Finally he arrived at the palace and offered his teardrop (in the shape of an egg) to the Batara Guru. The offer was accepted and the Batara Guru asked him to nest the egg until it hatched.

Miraculously the egg hatched into a very beautiful girl. He gave the baby girl to the Batara Guru and his wife.

Nyi Pohi Sanghian Sri was her name and she grew up into a beautiful princess becoming more and more beautiful as the days passed by. As her beauty grew every man who saw her become attracted to her. Even her stepfather the Batara Guru started to feel an attraction toward her. Seeing the Batara Guru's new attitude toward Nyi Pohi, all the gods become so worried about the situation that they conspired to separate Nyi Pohachi and the Batara Guru.

### Resolution

To keep the peace in the heavens and to maintain Nyi Pohachi's good name, all the gods planned for her death. She was poisoned and her body buried on earth in a hidden place. But the graveyard was to hold a strange sign, for at the time of her burial, up grew a very useful plant that would forever benefit all human beings. From her eyes grew the plant that is called padi (rice/paddy).

The distribution of the generic structure of the narrative example is very important for every student to know because with the distribution of the example of the narrative text above, students will find it easier to answer each question from the narrative text.

## III. RESEARCH METHODOLOGY

### I. Research Method

There are two research methods in doing this research. They are library and field research.

#### A. Library Research Method

In the library research method the writer choose to collect data from various reference sources. The writer visited several libraries such as Politeknik MBP's library and Government of North Sumatera's library to borrow several books related to the research. Besides that the writer also bought several books from bookstores, and uses several website sources as additional references that support the topic of the writer's research.

#### B. Field Research Method

The writer choose SMAN 1 Silahisabungan as a place of research and made students in class X-MIA2 as a sample for fields research. Because the tenth grade is the lowest class that studies about narrative text.

To start research in field research the writer provides 2 narrative text accompanied by multiple choice questions and also an essay test, after that the writer will collect their answer sheets and then check their test result and gave score for them. Student are categorized as able if they can get a score of 60-100 and unable if they can get a score of 0-59.

### 2. The Population and Sample

The population of this research is the students of SMAN 1 Silahisabungan. It consists of twelve class they are X-MIA1, X-MIA2, X-PIS1, X-PIS2, XI-MIA1, XI-MIA2, XI-PIS1, XI-PIS2, XII-MIA1, XII-MIA2, XII-PIS1, XII-PIS2,

and the total number of students at SMAN 1 Silahisabungan as many as 383 people, of which the male students are 181 and female students are 202. The sample of this research is the tenth grade MIA-2 which amounted to 36 people.

### 3. The Instrument of Collecting Data

In data collection, the writer provides two examples of narrative text which are equipped with fifteen multiple choice questions and five essays, so the total question is twenty.

Before submitting the text and questions, the writer directs the students to really understand the two reading texts. So that they will easily answer all questions. The writer also says that in carrying out the test students are prohibited from opening cellphones, dictionaries, and also prohibited from discussing with friends who are in front, back, left and right.

The research conducted by the writer only lasted one day.

### 4. The Administration of The Study

The writer conducted the research on August 24<sup>th</sup> 2020, before starting the research or test to the students at 10:15 a.m. The writer introduces herself to the students and then gave an explanation of what understanding of reading text was, what is the type of text and understanding, the characteristics of the narrative text during fifteen minutes.

After that at 10.30 the writer started the research to the students by giving the text which was completed with multiple choice questions and essay which were completed with the answer sheet.

The writer tells the students that in completing the understanding of narrative text through multiple choice questions and essays can only be completed for 40 minutes and will be collected at 11.10 a.m.

### 5 Data Analysis

In processing the data analysis, the writer provided two narrative text accompanied by multiple choice questions and essays, where for multiple choice, the students answered questions correctly by selecting and filling in answers according to their understanding of the text and the answers provided. And for essay students answered questions according to their understanding of the two texts that have been provided, then the writer will collect the answer sheets and check the answer sheets by giving each student a score, students will get a score of 100 if all questions are answered correctly, for multiple choices The score is 60 and the essay score is 40, after all data has been collected from

SMAN 1 Silahisabungan, especially class X-MIA 2. The writers make the criteria of level is following.

Students	Score	Explanation
Excellent	85-100	Able
Very Good	75-84	Able
Good	60-74	Able
Bad	0-59	Unable

For finding the data of the students, the writer make the categorized results of students in answering the question, by pattern;

$$(A/E) 100\% = S$$

A = The total of students categorized excellent/ very good/ good/ and bad

E = The total of students the writer research, (sample)

S = 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

Then, the writer scoring students question sheets answer.

## IV. FINDINGS AND DISCUSSIONS

### 1. Finding

After completing the research to the students, the writer then explains the results obtained by students. All data found are based on research that has been carried out.

Data of all students in class X-MIA2 who answered questions about understanding of narrative text.

No	Name	Score	Level	Explanation
1.	Adi Putra Simangunsong	72	Good	Able
2.	Agnes Deang Jelita	52	Bad	Unable
3.	Agung Arganda Sihalo	28	Bad	Unable
4.	Agustina Simarmata	76	Very Good	Able
5.	Alberto Nicholas Abidan Simarmata	80	Very Good	Able
6.	Anjelina Sinambela	48	Bad	Unable
7.	Chintia Melisa Manihuruk	72	Good	Able
8.	Claudia Sinaga	92	Excellent	Able
9.	Dany Elbrianto Munthe	76	Very Good	Able
10.	Dikson Leonardo Tondang	72	Good	Able
11.	Eaktry Sijabat	44	Bad	Unable
12.	Efraim Candela Sinaga	64	Good	Able
13.	Emayanti Sinurat	48	Bad	Unable
14.	Friska Elisabet Sirait	48	Bad	Unable
15.	Gideon Praditya Silalahi	68	Good	Able
16.	Joel Fernandes Sipangkar	68	Good	Able



17.	Laura HerlinaSitungkir	92	Excellent	Able
18.	Mario SabdayanaSitanggang	68	Good	Able
19.	MawartaManjou Ito Naibaho	64	Good	Able
20.	MaychelSimalango	48	Bad	Unable
21.	Muara Andreas Siregar	72	Good	Able
22.	Nicholas C. Sitanggang	64	Good	Able
23.	Nofriya Br. Sinaga	52	Bad	Unable
24.	PebiolaPurba	88	Excellent	Able
25.	Raih Fernando Pintubatu	68	Good	Able
26.	Rani Nababan	96	Excellent	Able
27.	RinoAvriliandoSiahaan	84	Very Good	Able
28.	RosayaniMahdalenaSilalahi	44	Bad	Unable
29.	SabnaSitungkir	60	Good	Able
30.	SayangApriansaSagala	72	Good	Able
31.	StepenSimbolon	56	Bad	Unable
32.	ThabytaMargaretthaManihuruk	68	Good	Able
33.	Wenny Maria Simanjanorang	92	Excellent	Able
34.	WiraAdi C. Siregar	80	Very Good	Able
35.	YosuaBiltridoSilalahi	48	Bad	Unable
36.	JonaOktaviaSilalahi	92	Excellent	Able

From the table data above the writer can conclude that there are twenty-five students who are able to understand narrative text, eleven students who are unable to understand the contents of narrative text, in the criteria of five excellent students, four very good students, sixteen good students, and eleven bad students in understanding narrative text .

The following is the percentage of excellent, very good, good, and bad.

(A/E) 100% = S

Excellent :

(6/36) 100 % = 600/36  
= 17 %

Very Good :

(5/36) 100 % = 500/36  
= 14 %

Good :

(14/36) 100 % = 1600/36  
= 39 %

Bad :

(11/36)100 % = 1100/36  
= 30 %

Criteria	Total Students	Percentages	Explanation
Excellent	6	17%	Able
Very Good	5	14 %	Able
Good	14	39 %	Able
Bad	11	30 %	Unable
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>	<b>-</b>

This is the percentage of Able and Unable Students :

**Able Students :**

(AS/TS) 100 % = P

(25/36) 100 % = 2500/36  
**P = 70 %**

**Unable Students :**

(US/TS) 100 % = P

(11/36) 100 % = 1100/36  
**P = 30 %**

Criteria	Total Students	Percentages
Able Students	25	70 %
Unable Students	11	30 %
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>

## 2. Discussion

Discussion in this chapter based on the results that have been found by the writer through research that has been done and in accordance with the formulation of the problem that has been made by the writer. Based on the results of the research that has been carried out, it is found that the students in class X-MIA2 are able to understand the narrative text. It can be proven by the percentage results that have been found by the writer. There are significant differences where there were 25 students (70%) From the research results, it was found that students successfully answered questions from narrative text and had high scores because the student was able to answer most of the questions correctly because he was also able to understand the text well, so that the questions given by the writer and the answers they gave had high relevance. well.who were able to understand the text with the highest score the student can get 96 and 11 students (30%) who were unable to understand reading text by narrative text with the lowest score the student get is 28.

For students who fail to understand narrative text and have a very low score, which is in accordance with the research and the results they get, the writer finds that students fail to understand the text, namely because students have difficulty understanding the questions provided by the writer, they tend to give runaway answers. of the answers needed in the narrative text.Although students in class X-MIA 2 succeeded in understanding narrative text, the writer also conducted research of their overall opinion in one class, what made them difficult to answer questions related to their understanding of narrative text. The writer found the answers from this study what made them very difficult to understand narrative text questions.

The difficulties were faced by the students in understanding reading text by narrative text were :

### 1. Limited Vocabulary

It is proven by the difficulties faced by the students in understanding the questions, one of an example of question number nine, they are very difficult to make a difference between a lake and a river.

### 2. Difficult in translating

It was proven by their difficulty in translating the questions and answers. Most of them answered questions that were not connected,it is meant that they are not able to match the answer with a

question. One example is in question number three

The following are some of the most difficult questions for students in class X-MIA2 to understand. In the multiple choice questions most students made mistakes in answering number sixth and ninth. It is proven by the number of students who correctly answered question no.6 only ten and the number of students who were wrong was 26 students, and in no.9 the number of students who correctly answered only nine students and the number of students who incorrectly answered were two out of seven students.

6. How many temples have been built by Bandung Bodowoso ?

- a) 999
- b) 1000
- c) 100
- d) 1001

Discussion : The best answer of the question is **A 999** according to paragraph fifth that tell he shocked when he knew that the temple only 999.

9. Where did Toba find the fish ?

- a) Lake
- b) Sea
- c) River
- d) Beach

The most appropriate answer to question number nine is **C River** because in the second paragraph it explains that Toba went fishing to the river not to the lake.

On essay questions most students made mistakes in answering questions number two and three. Evidenced by the number of students who correctly answered question 2 only 16 students and the number of students who were wrong was 20 students, and in number 3 the number of students who correctly answered was only 14 and the number of students who incorrectly answered were 22 students.

2. How is the Character Bandung Bodowoso in Leading His Kingdom In the text one?

Answer : Based on paragraph first that tell if bandungbodowoso led his kingdom who command cruel.

3. Why is Toba so angry with his son in the text two?

Answer : According to paragraph eight his wife mad to Toba because Toba was furious to learn his son who had eaten his food and he said that his son was child fish and his child came home while crying and then his son complained to his wife and makes his wife so furious.

## TEXT 1 RORO JONGGRANG

A long time ago, there was a big kingdom who named Prambanan people lived safe and peaceful. then prambanan kingdom was attacked and colonized by pengging kingdom who led by Bandung bondowoso. he li was a person who liked to command cruel. he was a supranatural man and had troop of demons.

One day, bandungbondowoso met roro-jonggarng, beautiful princess of prambanan's king, he fell in lve with her and asked her to be his queen. then, she submitted condition to him, she was available become his wife if he could build 1000 temple just a night. then, he asked his demons to build temples.

Bandung Bondowoso stood up in front of the stone. all of his hands are spread out widely. a few later, the sky become into dark. the trop of demons moved to have their duty. a few moment, the temple almost reached 1000 temples.

Rorojonggrang was warried knowing Bandung Bondowoso helped by his demons. many ladies in waiting are mandate to gather subbles then burned out. the others are commanded to proud rice mortar in order to the cock crowing. so that group of demon's thought if the sunrise and had to stop.

In the Morning Bandung Bondowoso showed to RoroJonggrang the temple he had built just a night. he shocked when he knew that the temple only 999 then, he changed Rorojonggrang statute to complete the temple. finally there were 1000 temple. the temples are called RoroJonggrang Temple.

Read and understand text above carefully, then answer multiple choice questions starting from 1-7 correctly.

1. Who is the main character in the story above ?
  - a) MalinKundang
  - b) Bandung Banduwoso
  - c) RoroJonggrang
  - d) Demons
2. Who is RoroJonggrang ?
  - a) Beautiful wife of the king of prambanan
  - b) Daughter in law of the king of prambanan
  - c) Beautiful Princess of prambanan
  - d) Servant of the king of Prambanan.
3. Who is the leader who attacked the prambanankingdom ?
  - a) Pegging Kingdom

- b) Bandung Bodowoso
  - c) RoroJonggrang
  - d) Demons
4. What are the conditions that Banduwoso must do, so that Rorojonggrang is willing to be his wife ?
- a) Bandung Bodowoso must be willing to give RoroJonggrang Gold
  - b) Bandung Bodowoso must be able to build 1000 temples in a night
  - c) Bandung Bodowoso wants to give his kingdom to RoroJonggrang
  - d) Bandung Bodowoso can build 1000 houses for RoroJonggrang
5. Who Helped BndungBodowoso Carry out his mission in building the temple ?
- a) His royal soldiers
  - b) Angel
  - c) Giant
  - d) Demons
6. How many temples have been built by Bandung Bodowoso ?
- a) 999
  - b) 1000
  - c) 100
  - d) 1001
7. What is the name of the temple ?
- a) Budhist temple
  - b) RoroJonggrang temple
  - c) Borobudur temple
  - d) Dieng Temple

## TEXT 2

### DANAU TOBA (LAKE TOBA)

A long time ago, lived a young man named Toba. He had two excellent abilities in terms of fishing and farming. When fishing, Toba was very astute and did not require a long time to get the fish. Just thrown the hook into the river, and he got the big fish.

One afternoon, he went fishing to a river that was wide enough. Within seconds after he threw the hook into the river, the fish immediately grabbed the bait and he got a big fish for dinner.

He immediately went home and along the way he continued pleased because of having enough fish for a dinner. He immediately moved the fish from the creel to the tub filled with water. He wanted the fish stay fresh when cooked so the taste was remarkably good. After putting fish inside the tubs, he prepared seasoning and

firewood which needed in the process of ripening. Unfortunately, firewood in the house was out and he immediately looked for firewood in the forest.

Several hours later, he went home and carrying firewood pretty much to cook the fish. However, when he got home, he was surprised because the fish was lost. He even found pieces of gold, and a beautiful girl who was sitting in his room.

His wife and him got are blessed a boy named Samosir. His child was very agile, intelligent, but spoiled. When his child reached an age, there are task which should be performed every day, namely delivering the food into his rice fields. One time, his child felt very lazy to deliver food to the field and made his wife scolded.

Finally, his child forced usher these foods into the field. Because so upset, his child ate most of the food at the trip, then bring it to the field with just a little food. When food given to the Toba, of course he surprised and asked about it to his son.

Furthermore, the beautiful girl told to Toba that she was the fish which arrested by him, and pieces of gold was the part of constitutes fish. He then asked that pretty girl to marry him. The beautiful girl agreed to his request, but he should not bring up the past of that beautiful girl. Toba approved it and they were married.

Toba was furious to learn that his son had eaten the food. He said that his son was a child fish and his child came home while crying. His son complained to his wife and makes his wife so furious.

His wife was so angry and assumed that Toba had been violated the covenant. Although Toba had begged so much, but his wife would not forgave him and went with his son to the river. The wife and his son turned into a fish again. Instantly, the rain came in a very heavy and flushed Toba to sink. Heavy rains formed a lake known as Toba Lake.

Read and understand text Abovecarefully, then choose the answer multiple choice questions starting from 8-15 correctly.

8. Who is the main character in the story above ?
- a) Toba
  - b) MalinKundang
  - c) JakaTarung
  - d) Sipitung
9. Where did Toba find the fish ?
- a)Lake

- b) Sea  
c) River  
d) Beach
10. What is the shape of the fish that Tobagot?  
a) Beautiful Angel  
b) Ordinary Woman  
c) Ugly Woman  
d) Beautiful Woman
11. What is the name of the son of Toba ?  
a) Jaka  
b) Samosir  
c) Si Pitung  
d) Bandung Bodowoso
12. What is the agreement that Toba must keep in order to marry the incarnation of the fish ?  
a) Never bring up the past of beautiful girl  
b) Give her gold  
c) Never bring her to the river  
d) Toba must celebrate their wedding
13. What's bad character does Samosir have ?  
a) Greedy  
b) Spoiled  
c) Liar  
d) Grumpy
14. What's task should the Samosir perform everyday ?  
a) Delivering the food for his father into their rice fields  
b) Working in the fields  
c) Raising fish  
d) Cooking food for his father
15. Lake Toba is Located in ?  
a) Central Sulawesi  
b) West Java  
c) North Sumatera  
d) East Java

#### ANSWER ESSAY BELOW CORRECTLY !!!

1. Why could Bandung Bodowoso fall in love with RoroJonggrang in the text one ?
2. How is the Character Bandung Bodowoso in Leading His Kingdom In the text one?
3. Why is Toba so angry with his son in the text two?
4. Why is Toba's wife so angry with him in the text two ?
5. What lessons can be taken from both of narrative text above ?

#### Answer Key of Multiple Choice

1. C. RoroJonggrang
2. C. Beautiful Princess of Prambanan
3. B. Bandung Bodowoso
4. B. Bandung Bodowoso must be able to built 1000 temples in a night
5. D. Demons
6. A. 999
7. B. RoroJonggrang Temple
8. A. Toba
9. C. River
10. D. Beautiful Woman
11. B. Samosir
13. B. Spoiled
14. A. Delivering the food for his father into their rice fields
15. C. North Sumatera

#### Answer Key of Essay

1. Because RoroJonggrang is a beautiful princess.
2. Bandung Bodowoso character in leading his kingdom is very like to command Cruel.
3. Because his son has eaten some of the food that will be brought to the field for himself.
4. Toba's wife was angry with him because Toba had broken the promise he had ever said, he said that son was a child fish.
5. Text one : never promise if you can't keep it because that can be disastrous.  
Text two : never break a promise that has ever been said.

#### V. CONCLUSION AND SUGGESTION

##### I. Conclusion

Based on the findings, it is concluded that :

1. The students at SMAN 1 Silahisabungan especially in tenth grade MIA2 are able to understand narrative text.
2. Based on the findings the writer concluded that, the percentage of students who are able to understand reading text by narrative text is 25 students with a percentage of 70% while the number of students unable to understand reading text by narrative text is 11 people with a presentation of 30% so that from the comparison The writer concluded that the students in class X-MIA2 at SMAN 1 Silahisabungan able in understanding reading text by narrative text.
3. The difficulties faced by students in understanding reading text by narrative text are firstly the lack of vocabulary they have which makes it difficult for them to understand unfamiliar words in the text,



secondly because of the limited vocabulary that students have, which makes it difficult for them to translate the contents of narrative text, and the last one is a lack of habit in reading English texts, making it difficult for them to understand the narrative text.

## 2. Suggestion

Based on conclusion it is recommended that :

1. The students that able in understanding reading text by narrative text must be more active in improving their knowledge in understanding text with another ways like reading many reffrence who has related with the English text especially narrative text.
2. Students who are able should be diligent to read another text to inprove their ability and for students who are unable should add more vocabulary by reading to add their knowledge in understanding narrative text.
3. Students should be more diligent in getting used to reading English texts andthe library should vailable more reading comprehension exercises to students by Adding additional programs such as English literacy in order to improve students' ability to understand text. So that they can easily understand the contents of the text.

## REFERENCES

- Nunan, David. 2019. Second Language Teaching & Learning. Boston Massachusetts: Newbury House ESL/EFL Heinle and Heinle.
- Sarwono, Jonathan and Purwanto, Yudhy 2013. English for Academic Purposes. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Dirgeyesa, I Wy. 2016. College Academic Writing A Genre Based Perspective. : Kencana
- Sutarsyah, Cucu. 2015. Reading Theory and Practice. : Graha Ilmu.
- Rinastuty. 2014. Understanding Report Vs Description Text. KramatJati- Jakarta Timur : PT. Wadah Ilmu.
- Sutarsyah, Cucu. 2014. Understanding English Texts. : Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Horny, AS. 2010. Oxford Advanced Learner's Dictionary New 8TH Edition. : Oxford University Press.
- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/ability>
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Understanding>
- <https://www.iedunote.com/benefits-of-reading>
- <https://muhammadfaishalblog.wordpress.com/2016/12/02/13-kinds-of-text-in-english/>
- <http://britishcourse.com/narrative-text-definition-purposes-generic-structures-language-features.php>

## PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) MEDAN

<sup>1</sup>Mierna Zulkarnain, SE. MM, <sup>2</sup>Ari Irawan

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi, Universitas Dharmawangsa (UNDHAR) Medan – Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi (X) dan produktivitas kerja (Y). Diketahui bahwa pada pengujian uji t (parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai probabilitas signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ , karena nilainya lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial, kompensasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Hasil Uji F (Parsial) yang dilakukan memperoleh hasil bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $432,344 > 2,798$ . Maka variabel Kompensasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) secara simultan. Jadi kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan sangat berhubungan erat dan perlu dijaga kestabilannya.

**Kata Kunci :** *Kompensasi, Produktivitas, Kerja Karyawan*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Setiap orang yang bekerja dalam perusahaan pasti memiliki tujuan. Tidak ada orang yang bekerja tanpa sebuah tujuan. Secara umum orang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Dengan mereka bekerja mereka mendapatkan gaji bahkan tunjangan atau biasanya disebut sebagai kompensasi.

Setiap perusahaan memiliki pengaturan kompensasi yang berbeda-beda terhadap para karyawannya. Dalam hal ini pemberian kompensasi diatur oleh setiap kebijakan perusahaan dalam keputusan yang sudah diambil dalam rapat umum pemegang saham perusahaan tersebut. Hal ini juga ditentukan oleh besar kecilnya pendapatan atau keuntungan suatu perusahaan. Semakin besar sebuah perusahaan maka semakin besar kompensasi yang diberikan. Semua perusahaan pada dasarnya ingin mengembangkan usahanya dengan maksud untuk meningkatkan pendapatannya. Seiring dengan majunya sebuah perusahaan maka perusahaan tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut. Untuk mencari sumber daya manusia yang tepat bagi perusahaan maka diperlukan suatu manajemen sumber daya manusia yang bias mengendalikan semuanya.

Karyawan adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan. Karyawan merupakan penentu utama bagi perusahaan apakah perusahaan itu

berhasil atau tidak dalam menjalani kegiatannya. Peningkatan pendapatan dalam perusahaan juga dipengaruhi oleh produktivitas kerja karyawan didalamnya.

Maka diperlukan karyawan dan pegawai yang memiliki kualitas kerja sehingga dapat mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu usaha perusahaan dalam rangka mendapatkan karyawan yang sesuai dengan harapan adalah dengan membuat kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satu hal diantaranya yaitu tentang kompensasi. Pemberian kompensasi bagi seluruh karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Pemberian kompensasi yang tepat sangat bermanfaat bagi kemajuan sebuah perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan yang berada dalam naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Badan usaha ini bergerak dibidang jasa angkutan perkretapi. Banyak orang yang begitu tertarik dalam menggunakan jasa kereta api sebagai angkutan umum.

Tentunya peningkatan pelayanan jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ditentukan oleh kinerja karyawannya. Oleh sebab itu kualitas kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh besarnya kompensasi yang diberikan.

## Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan. Tidak ada penelitian tanpa tujuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesenjangan dalam pemberian kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

## LANDASAN TEORITIS

### Pengertian MSDM

Setiap perusahaan atau lembaga memiliki sumber daya manusia yang digerakkan untuk menjalankan organisasi tersebut. Setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut disebut sebagai sumber daya bagi perusahaan tersebut. Tanpa mereka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik.

Ruky (2014) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penerapan konsep dan system manajemen secara tepat dan efektif dalam proses perekrutan, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personel yang dimiliki oleh sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Berarti dalam manajemen sumber daya manusia terdapat konsep penerapan manajemen sumber daya manusia mulai dari masa perekrutan hingga masa pendayagunaan oleh perusahaan. Semua potensi yang ada dalam sumber daya tersebut sangat berpengaruh terhadap kondisi perusahaan tersebut dalam mencapai setiap tujuan yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan.

Menurut Supomo dan Nurhayati (2018) fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Tujuannya agar perusahaan mendapat laba bersih yang cukup tinggi. Dengan melakukan hal-hal diatas maka setiap sumber daya manusia didalamnya harus dikembangkan termasuk dengan pemberian individu kepada mereka yang membutuhkan.

Manajemen kinerja dikelola perusahaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi tim dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka

tujuan, standar, dan pernyataan-pernyataan atribut yang disepakati. Dalam hal ini harus ditetapkan standar yang baik dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang ada.

### Pengertian Kompensasi

Kompensasi sangatlah penting bagi para pengusaha perorangan. Dalam hal ini kompensasi merupakan sumber penghasilan bagi keluarga dan anggotanya. Kompensasi bagi perusahaan merupakan faktor utama dalam menentukan sebuah perusahaan.

Menurut Elmi (2018) kompensasi finansial secara langsung berupa bayaran pokok (gaji dan upah), bayaran prestasi, bayaran insentif ( bonus, komisi, pembagian laba, dan bayaran tertangguh).

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan kepada seseorang karena orang tersebut sudah melaksanakan kegiatan atau pekerjaan dalam perusahaan tersebut. Pemberian kompensasi dilakukan untuk balas jasa karena adanya kompetensi yang maksimal yang digunakan karyawan dan kinerjanya.

Kompensasi menurut Wibowo (2016) adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Hamali (2017) mengatakan bahwa upah dan gaji pada dasarnya merupakan kontra prestasi atas pengorbanan kerja. Adalah penghargaan atau imbalan yang diterima para tenaga kerja atau karyawan atas kontribusinya dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Hasibuan (2016) mengatakan kompensasi adalah pengeluaran dan biaya bagi perusahaan.

Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa perusahaan terhadap karyawan berupa gaji, fasilitas dan sebagainya yang dapat dinilai dengan uang dan bersifat permanen. Selain itu pemberian kompensasi merupakan fungsi strategik sumber daya manusia. Kompensasi mempengaruhi keseluruhan strategi organisasi karena kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, produktivitas, dan lain sebagainya.

Kompensasi juga merupakan motivator atau pendorong terwujudnya kinerja yang tinggi. Hubungan antara pemimpin dan karyawan dalam organisasi merupakan suatu kerjasama dalam kontrak yaitu bahwa masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang sudah

disepakati bersama-sama. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan bisa saja dalam bentuk uang atau dalam bentuk imbalan lainnya seperti penghargaan dan pemberian hal menarik lainnya bagi mereka yang berprestasi.

Menurut Rachmawati kompensasi adalah salah satu cara organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja pada karyawan. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kinerja mereka. Ulfan dan Triwiyanto (2016) menyatakan bahwa kompensasi merupakan terminologi yang menunjuk pada konsep yang lebih luas.

Tujuan pemberian balas jasa antara lain :

1. Memperoleh karyawan yang memenuhi persyaratan.  
Sistem balas jasa yang baik merupakan faktor penarik masuknya karyawan *qualified* dan sebaliknya system balas jasa yang buruk dapat menyebabkan keluarnya karyawan yang *qualified*.
2. Menjamin Keadilan  
Perusahaan memberikan balas jasa yang sesuai untuk hasil karya atau prestasi kerja yang diberikan pada perusahaan.
3. Menghargai perilaku yang diinginkan  
Bila karyawan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan maka penilaian kinerja yang diberikan akan lebih baik dari pada karyawan biasa sesuai harapan perusahaan.

Berdasarkan system balasa jasa diatas maka jasa secara umum adalah untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi sumber daya manusia yang berkualitas akan tercapai. Dan program kompensasi yang baik dalam perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut.

### Pengertian Produktivitas

Produktivitas berbicara mengenai hasil atau jenis yang dihasilkan dalam sebuah perusahaan oleh para karyawannya. Produktivitas dalam sebuah perusahaan tergantung pada kualitas yang dikerjakan atau dihasilkan oleh para karyawan dalam bidangnya masing-masing. Untuk dapat mengukur suatu produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, sebagai berikut diuraikan menjadi faktor indikator produktivitas antara lain adalah :

1. Kemampuan mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada

keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme dalam kerja.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai dengan berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.
3. Semangat kerja dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.
4. Pengembangan diri mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri ini dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang kita hadapi.
5. Mutu selalu berusaha meningkatkan mutu lebih baik dari yang lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja karyawan.
6. Efisiensi perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan.

### Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan dalam perusahaan ataupun organisasi sangat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi dalam ekonomi.

Menurut Amir (2015) kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan.

Istilah dari kinerja juga dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat-alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Setiap karyawan pasti memiliki keluaran atau hasil kinerja yang baik bagi sebuah perusahaan.

Kasmir (2018) kinerja adalah hasil kerja atau perilaku kinerja, jika kinerja berdasarkan hasil. Maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang,

Penilaian Kinerja merupakan suatu perbandingan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur normal dan sistematis untuk menentukan urutan pekerjaan-pekerjaan melalui



penentuan kedudukan dan rasio antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya,

Sebuah kinerja juga mengandung budaya kerja. Dalam budaya kerja juga ada driver statistik tertinggi yaitu keadilan dan akurasi ketika memberikan umpan balik dan menilai hasil kinerja dan menciptakan mengambil risiko budaya. Dari berbagai definisi diatas maka kinerja dapat didefinisikan sebagai sebuah keluaran tindakan yang dihasilkan oleh karyawan dalam bidang pekerjaannya di perusahaan tempat dia bekerja. Dan hasil dari kinerja sangat berpengaruh terhadap perusahaan.

### **Tujuan Pemberian Kompensasi**

Setiap perusahaan dan lembaga yang menghasilkan laba memiliki pengaturan yang berbeda-beda dalam memberikan kompensasi kepada setiap karyawannya. Kompensasi sangatlah bermanfaat bagi perusahaan dengan adanya kompensasi maka diharapkan adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan dalam menghasilkan suatu produk atau dinamakan produktivitas dalam perusahaan tersebut.

Tujuan positif dari pemberian kompensasi oleh perusahaan kepada setiap karyawannya antar lain :

1. Untuk memenuhi kebutuhan, dengan diberikannya kompensasi maka kebutuhan karyawan yang sudah bekerja dalam perusahaan tersebut dapat terpenuhi. Maka perlu ada pembagian kompensasi yang tepat agar kebutuhan setiap karyawan dapat terpenuhi. Salah satunya dengan melihat statusnya sudah berkeluarga atau belum.
2. Untuk meningkatkan semangat kerja para karyawan. Dengan melakukan pemberian kompensasi maka tingkat semangat kerja karyawan dapat meningkat.
3. Menandakan perusahaan itu sukses. Dengan semakin tingginya kompensasi yang diberikan dalam perusahaan tersebut maka dipastikan perusahaan tersebut semakin maju dan berkembang.
4. Menandakan bahwa diperusahaan tersebut memiliki keadilan bagi seluruh karyawannya. Dengan pemberian kompensasi yang merata maka perusahaan tersebut bersifat adil terhadap seluruh karyawannya.

### **Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Berdasarkan pembahasan diatas maka terdapat hubungan kompensasi terhadap produktivitas kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Kompensasi adalah sebuah imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh setiap perusahaan dalam membalas jasa setiap anggota karyawannya.

Berdasarkan pembahasan diatas maka hubungan kompensasi terhadap kinerja karyawan antara lain adalah :

1. Kompensasi sangat berhubungan erat dengan produktivitas kerja karyawan.
2. Tanpa kompensasi maka perjalanan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik
3. Pemberian kompensasi dapat meningkatkan tingkat kualitas kinerja karyawan
4. Dengan adanya kompensasi yang besar maka karyawan akan semangat dalam bekerja.

### **Kerangka Pemikiran Teoritis**

Kompensasi merupakan salah satu teknik kebijakan manajemen dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan didalamnya. Kompensasi didefinisikan sebagai sebuah balas jasa bagi karyawan dalam sebuah perusahaan.

Sebelum kompensasi diberikan dalam perusahaan tersebut maka dilakukan terlebih dahulu proses kompensasi yaitu jaringan yang merupakan sub proses dalam memberikan kompensasi setiap karyawan atau pegawai dalam sebuah perusahaan.

Kompensasi juga berupa kompensasi yang bersifat finansial dan non finansial. Pemberian kompensasi finansial biasanya berkaitan dengan upah, insentif, dan tunjangan lainnya. Kompensasi non finansial biasanya berupa paket jalan-jalan atau pujian atau penghargaan dari pimpinan perusahaan atas prestasi yang sudah dicapai oleh karyawan tersebut.

Dari berbagai gambaran pengertian diatas maka gambaran dari kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya penelitian untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Maka penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

### **Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel Populasi**

Menurut Sudaryono (2018) populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Total keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah

60 orang karyawan pada divisi teknisi atau keselamatan perjalanan kereta api pada PT. Kereta Api Indonesia (Pesero) wilayah Medan.

### Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang hendak diteliti dalam suatu perusahaan tersebut.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada seluruh sampel yang sudah dipilih dari total populasi karyawan pada divisi teknisi dalam perusahaan tersebut.

Untuk itu metode pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan secara langsung kepada setiap karyawan yang sudah ditetapkan menjadi sampel.

### Metode Analisis

Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif disajikan dalam bentuk angka-angka yang diperoleh dari pernyataan setiap responden.

### Uji Reliabilitas

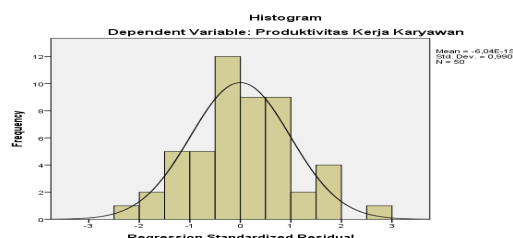
Pengujian reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS yang dapat memberikan fasilitas dan hasil dalam mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

**Tabel 1.2. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>cronbach alpha</i>	N of items
1	Kompensasi (X)	0,786	10
2	Produktivitas Kerja (Y)	0,841	10

Data diolah : Hasil perhitungan 2020

### Uji Normalitas Data



**Gambar 1.3 Histogram Uji Normalitas Data**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji model sebuah regresi distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal,

yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesamaan varian dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lainnya. Jika ada pola teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Pengolahan data ini dibantu dengan aplikasi SPSS 22 yang hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3. Hasil Regresi Linier Kompensasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-,146	,183	
Pemberian Kompensasi	1,029	,049	,949

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
(Constant)	-,800	,428		
Pemberian Kompensasi	20,793	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan *for windows* yang dimana variabel independen (X) yaitu Kompensasi dan variabel *dependent* (Y) adalah produktivitas kerja, maka diperoleh koefisien-koefisien persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,146 + 1,029X$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier sederhana diatas maka dapat diartikan bahwa setiap kenaikan satu nilai X yaitu kompensasi bisa mempengaruhi nilai Y yaitu produktivitas kerja sebesar 1,029 sebaliknya apabila tidak ada kenaikan nilai X yaitu kompensasi atau nilai X adalah nol maka nilai Y yaitu produktivitas kerja adalah sebesar -0,146.

### Uji t (parsial)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh secara individu variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk kriteria uji t tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05%, dan banyaknya sampel yang akan diteliti adalah 50. Maka  $Df = 50 - 2 = 48$ .

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kompensasi secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan tabel diatas maka nilai  $t_{hitung}$  untuk  $n = 48$  adalah sebesar 1.67722.

**Tabel 1.4. Hasil Analisis Uji t (Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	
1 (Constant)	-,146	,183	
Pemberian Kompensasi	1,029	,049	,949

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,800	,428		
Pemberian Kompensasi	20,793	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan  
Sumber : SPSS 22 (Data Diolah)

Berdasarkan pengolahan maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :  $t_{hitung} = 20,793 > t_{tabel} = 1,67722$ .

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Maka dari tabel hasil olah data regresi diatas yaitu kompensasi terhadap produktivitas kerja diperoleh nilai  $t_{hitung} = 20,793 > t_{tabel} = 1,67722$  dengan nilai probabilitas signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ , karena nilainya lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial, kompensasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja (Y).

### Uji f (Simultan)

**Tabel 1.5. Hasil Uji Simultan**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18,243	1	18,243	432,344	,000 <sup>b</sup>
Residual	2,025	48	,042		
Total	20,268	49			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan  
b. Predictors: (Constant), Pemberian Kompensasi

Uji F dilakukan dan digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan secara simultan (bersama-sama).

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa jika hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan. Berdasarkan tabel diatas maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $432,344 > 2,798$ . Maka variabel Kompensasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) secara simultan.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 1.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,949 <sup>a</sup>	,900	,898	,20541

a. Predictors: (Constant), Pemberian Kompensasi

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan

Sumber : SPSS 23 (data diolah)

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $adjusted R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,900. Berarti 90% produktivitas kerja dapat dijelaskan oleh variabel kompensasi sedangkan sisanya yaitu sebesar 10% produktivitas kerja dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi (X) dan produktivitas kerja (Y). Diketahui bahwa pada pengujian uji t (parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 20,793 > t_{tabel} = 1,67722$  dengan nilai probabilitas signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ , karena nilainya lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial, kompensasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja.

Begitu juga dengan Uji F (Parsial) yang dilakukan didapatkan hasil bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $432,344 > 2,798$ . Maka variabel Kompensasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) secara simultan.

Dari semua hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara kompensasi terhadap produktivitas kerja

karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Kompensasi sangat berpengaruh dan sangat penting perannya dalam menghasilkan Produktivitas kerja yang baik oleh karyawan didalam perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan melakukan pengujian melalui proses analisis yang digunakan maka dalam penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi (X) dan produktivitas kerja (Y). Diketahui bahwa pada pengujian uji t (parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 20,793 > t_{tabel} = 1,67722$  dengan nilai probabilitas signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  , karena nilainya lebih kecil dari (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial, kompensasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja .
2. Hasil Uji F (Parsial) yang dilakukan memperoleh hasil bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $432,344 > 2,798$ . Maka variabel Kompensasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) secara simultan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Faisal, Mohammad.2015.*Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan. Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*.Jakarta : Mitra Wacana Media
- Elmi, Farida.2018. *Telisik Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kedua. Yogyakarta : CAPS
- Hamali, Yusuf, Arif.2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasibuan, S.P, Malayu.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kasmir.2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan Keempat. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rachmawati, Kusyda Ike.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta :Andi Offset
- Ruky, S Achmad.2014. Menjadi Eksekutif Manajemen SDM Profesional.Yogyakarta : Andi Offset
- Sinambela Poltak,Lijan . 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Bumi Aksara
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D*.Bandung : Alfabeta
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset
- Supomo, R Dan Nurhayati, eti. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Mahasiswa dan Umum*. Bandung : Yrama Widya
- Syofian.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual dan SPSS*. Cetakan Keempat. Jakarta : Kencana
- Ulfatin, Nurul dan Triwiyanto, Teguh. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*.Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wibowo.2016. *Manajemen Kinerja*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.



## PERANAN PELAYANAN SERVIS MOBIL DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT ASTRA INTERNATIONAL TBK ISUZU MEDAN

Evo M. T. Damanik, S.E., M.M  
Politeknik Mandiri Bina Prestasi

### ABSTRAK

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Pelayanan Servis Mobil Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder. Untuk memperoleh data, penulis melakukan peninjauan langsung menggunakan wawancara, studi dokumentasi, studi kepustakaan. Adapun untuk menganalisis data penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan servis mobil agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Keluhan Pelanggan.*

### A. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini setiap organisasi atau perusahaan dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidang pelayanan masing-masing. Peranan pelayanan publik dalam setiap perusahaan membawa dampak positif baik bagi perusahaan maupun masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat mempengaruhi pelayanan yang baik terutama untuk pelanggan, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelangganya.

Keluhan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.

Perusahaan juga harus bisa menghadapi dan menangani setiap komplain yang ada, untuk menangani komplain/keluhan dari pelanggan harus tepat dan hati-hati dengan komunikasi yang baik, sabar, memberi empati, dengan permintaan maaf dan menangani komplain dengan cepat dan segera mencari solusi terbaik

agar masalah/keluhan yang timbul segera teratasi, sebab komplain yang tidak direspon akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan dan akhirnya pelanggan akan mencari penyedia jasa yang lain dan hal ini bisa menjatuhkan nama baik perusahaan tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan ada beberapa pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan perusahaan. Contohnya mobil pelanggan tidak siap tepat waktu sehingga pelanggan merasa kecewa dan merasa tidak puas akan pelayanan di perusahaan tersebut.

Sehubungan dengan uraian diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Astra International TBK Isuzu Medan, dengan judul "Peranan Pelayanan Servis Mobil Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan"

#### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: "Bagaimana Peranan Pelayanan Servis Mobil Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT Astra International TBK Isuzu Medan"

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Pelayanan Servis Mobil Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT Astra International TBK Isuzu Medan.

## B. LANDASAN TEORI

### 2.1 Defenisi Pelayanan

Menurut **KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)** “Pelayanan adalah perihal atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa”.

Menurut **Kotler (2012:186)** “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun “

Menurut **Sugiyanti (2012:28-29)** ada 7 indikator pelayanan yang harus diperhatikan diantaranya adalah

1. *Self-eseetem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan.
2. *Exeed Ecpectation* (memenuhi harapan) penyesuaian standar pelayanan
3. *Recovery* (pembenahan) menganggap keluhan merupakan peluang
4. *Vision* (pandangan ke depan) perencanaan ideal di masa depan
5. *Improve* (perbaikan) perbaikan secara terus menerus
6. *Care* (perhatian) menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan
7. *Empower* (Pemberdayaan) memberdayakan karyawan

Menurut **Rahmayanti (2010:32)** Pelayanan adalah:

1. Memberikan harga barang secara wajar
2. Memberikan pelayanan dengan tingkahlaku yang sopan dan tutur bahasa baik
3. Memberikan suasana nyaman di dalam perusahaan
4. Sabar dalam memberikan keterangan
5. Melayani pengaturan barang yang dibeli

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang profesional, menurut **Rahmayanti (2010:86)** mengemukakan azas-azas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan dengan prinsip efisien dan efektifitas

- d. **Partisipatif**

Menolong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, dan harapan masyarakat.

- e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

### 2.2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut **Herlambang (2014:13)** kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan perilaku bisnis
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.

Menurut **Kadir (2013:88)** “Kualitas pelayanan adalah sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan dan diterima konsumen.”

### 2.3 Keluhan Pelanggan

Menurut **Kotler (2010:59)** ada beberapa macam keluhan, yakni: “Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung dan keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form*.”

### 2.4 Langkah-langkah Menangani dan Mengantisipasi Keluhan Pelanggan

Menurut **Tjipto (2010:11)** terdapat 4 aspek dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang disarankan oleh pelanggan tersebut.

- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan  
Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan setia.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan  
Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*)`
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan  
Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

## 2.5 Pelayanan Keluhan Pelanggan

Menurut **Kotler (2005:31)** Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan dirangkum sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan saran, perusahaan fokus kepada pelanggan.
2. *Ghost Shopping* atau *Mystery Shopper*, memperoleh kepuasan pelanggan.
3. Analisa pelanggan yang hilang.
4. Survei kepuasan pelanggan.

## C. METODE PENELITIAN

### 3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu menentukan subjek dan objek penelitian. Menurut **Sugiono (2016:137)** "Subjek penelitian adalah sumber masalah data yang akan diteliti" adapun subjek penelitian ini adalah di PT Astra International Tbk Isuzu Medan.

Menurut **Sugiono (2016:137)** "Objek penelitian adalah informasi yang dikumpulkan terdiri atas tempat, orang/pelaku atau orang-orang dan aktivitas. Objek penelitian ini adalah Keluhan

Pelanggan PT.Astra International Tbk Isuzu Medan

### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 24 Februari – 24 April 2020 Penelitian dilaksanakan di PT Astra International Tbk-Isuzu Medan yang beralamat di Jl.SM.Raja No.243 Sudirejo II kec. Medan Kota, Kota Medan Sumatera Utara, Kode Pos 20218

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Menurut **Arikunto ( 2016:21 )** dalam ruanglingkup penelitian, ada jenis data yaitu :

#### a. Data Kuantitatif

Adalah data penelitian yang diperoleh dalam bentuk angka, mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasil yang dituntut menggunakan angka. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila disertai dengan tabel, grafik, bagan atau tampilan lainnya.

#### b. Data Kualitatif

Adalah tampilan berbentuk kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh penelitian, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.

Dalam penelitian tugas akhir ini, jenis data yang digunakan penulis adalah data kualitatif.

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 ;

#### a. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu melalui wawancara. Adapun wawancara yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada sejumlah pihak yang terkait yang didasarkan pada percakapan intensif dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi penelitian yang telah ditetapkan. Wawancara adalah pertemuan antara periset dan responden, dimana jawaban responden akan menjadi data mentah. Teknik pengambilan wawancara ini dilakukan dengan teknik key informanyaitu:

- Direktur utama PT. Astra International Tbk-Isuzu Medan
- Serta imforman yang bersangkutan terhadap pencarian datapenelitian.

#### b. Data Sekunder

Jenis data yang diperoleh secara tidak langsung yang berhubungan dengan objek penelitian. Misalnya data berupa dokumen-dokumen grafis, foto-foto, rekaman video dan data lainnya yang dikumpulkan oleh sipeneliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yaitu foto, dokumen dan tabel.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dijelaskan dalam Tugas Akhir ini perlu didukung dengan data yang lebih lengkap. Adapun beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut **Sudaryono (2015:88)** “wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi”. Wawancara merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang sering digunakan dalam melakukan penelitian penulis kepada pelanggan PT Astra International Tbk Isuzu Medan. Informasi yang penulis dapat melalui wawancara data mengenai keluhan pelanggan terhadap pelayanan servis PT Astra International Tbk Isuzu Medan yaitu :

- Cara perusahaan menangani keluhan pelanggan
- Kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan
- Dasar-dasar pelayanan yang diterapkan perusahaan

#### 2. Studi Dokumentasi

Menurut **Sujarweni (2014:33)** “Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan berbentuk dokumentasi”. Dalam penelitian ini diperoleh secara langsung seperti sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan.

#### 3. Studi Kepustakaan

Menurut **Supratno (2017:67)** menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data-data historis”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa sumber pustaka seperti perpustakaan Politeknik MBP Medan, Perpustakaan Daerah dan perpustakaan kampus serta toko buku Gramedia.

### 3.5 Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data-data yang telah terkumpul yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti adalah metode analisis deskriptif menurut **Sugiyono (2014:425)**

metode analisis yaitu metode dengan cara mencari data lalu disusun dengan menggunakan uraian-uraian sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang sedang diteliti dan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan. Penulis membandingkan antara teori dengan hasil penelitian tentang peranan pelayanan Servis mobil dalam menangani keluhan pelanggan pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan riset pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan, pada bab ini penulis akan membahas tentang bagaimana Peranan Pelayanan Servis Mobil Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan.

#### 4.1.1 Defenisi Pelayanan Bagi Perusahaan

Pelayanan yang baik sangat lah penting bagi PT Astra International Tbk Isuzu Medan. Karena pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggungjawab perusahaan.

Salah satu contoh pelayanan yang dilakukan PT Astra international isuzu Medan adalah pada masa pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* tentu membuat warga masyarakat tidak leluasa untuk beraktivitas, termasuk diantaranya saat ingin melakukan servis kendaraan. Demi menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan maka PT Astra International Isuzu Tbk Medan melakukan tindakan dengan mengadakan program Bengkel Isuzu Berjalan (BIB). Untuk jasa layanan ini tidak ada batasan area, dimana kendaraan Isuzu terkumpul dan jika sudah berkoordinasi dengan tim, maka mekanik selalu siap untuk datang. Pelayanan ini selalu dijalankan dengan menerapkan protokol kesehatan dengan cara mekanik harus melakukan pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu sebelum berangkat ke titik pelanggan, mekanik juga difasilitasi dengan selalu membawa *hand sanitizer* dan masker sehingga pelanggan pun tidak perlu berasakut.

#### 4.1.2 Kualitas pelayanan PT Astra International Tbk Isuzu Medan



Demi menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan menerapkan standart operasional prosedur (SOP) *customer service* seperti:

1. Standart penampilan

Pada hari Senin karyawan PT Astra International Tbk Isuzu Medan memakai pakaian berwarna putih, pada hari Selasa memakai pakaian berwarna merah, pada hari Rabu memakai pakaian berwarna biru, pada hari Kamis hitam, pada hari Jumat karyawan memakai pakaian batik dan pada hari Sabtu karyawan memakai pakaian bebas.

2. Standart Pelayanan

*Customer service* selalu senantiasa duduk di meja untuk menunggu pelanggan yang akan datang. Ketika pelanggan datang *customer service* selalu menanyakan nama pelanggan dan menanyakan bantuan apa yang diperlukan oleh pelanggan, sampai akhir pelayanan *customer service* membantu semua masalah pelanggan, dan mengakhiri dengan mengucapkan terimakasih sambil senyum dan mengucapkan salam.

#### 4.1.3 Langkah-Langkah Perusahaan dalam Menangani keluhanpelanggan

Ketika pelanggan menyampaikan keluhannya kepada PT Astra International Tbk Isuzu Medan maka perusahaan memiliki langkah-langkah dalam menangani keluhan setiap pelanggan yakni:

1. Mendengarkan keluhan pelanggan sepenuhnya, tanpa memotong.

Ketika pelanggan komplain maka hal pertama yang dilakukan perusahaan adalah mendengarkan keluhan pelanggan tersebut dengan sopan dan tenang.

2. Tangani dengan cepat dan tanggap.

Perusahaan selalu menangani keluhan pelanggan dengan cepat karena isu-isu negatif akan lebih cepat menyebar dan dapat merusak citra perusahaan. Dengan adanya media sosial dan internet keluhan atau isu buruk tentang perusahaan akan lebih cepat menyebar dalam hitungan jam, sehingga perusahaan membutuhkan layanan *customer service* yang cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan pelanggan.

3. Meminta maaf dan memberikan opsi solusi untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

Perusahaan selalu mengakui kesalahan yang dilakukan perusahaan dan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dengan tenang dan sopan. Lalu segera menawarkan solusi apa saja yang perusahaan dapat berikan kepada pelanggan tersebut.

4. Berterima kasih kepada pelanggan yang

komplain

Selalu mengucapkan terimakasih kepada pelanggan karena selama ini telah mempercayakan dan bekerja sama dengan perusahaan.

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti mengadakan suatu pembahasan melalui perbandingan antara teori yang didapatkan dengan keadaan yang sebenarnya pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan. penulis membahas bagaimana peranan pelayanan *service* mobil dalam menangani keluhan pelanggan pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan .

Keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada pelayanan yang di terapkan perusahaan. Bagi perusahaan definisi dari pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Salah satu contoh pelayanan yang di lakukan PT Astra international isuzu Medan adalah pada masa pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) tentu membuat warga masyarakat tidak leluasa untuk beraktivitas, termasuk diantaranya saat ingin melakukan *service* kendaraan. Demi menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan maka PT Astra International Isuzu Tbk Medan melakukan tindakan dengan mengadakan program Bengkel Isuzu Berjalan (BIB). Untuk jasa layanan ini tidak ada batasan area, dimana kendaraan Isuzu terkumpul dan jika sudah berkoordinasi dengan tim, maka mekanik selalu siap untuk datang. Pelayanan ini selalu dijalankan dengan menerapkan protokol kesehatan dengan cara mekanik harus melakukan pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu sebelum berangkat ke titik pelanggan, mekanik juga difasilitasi dengan selalu membawa *hand sanitizer* dan masker sehingga pelanggan pun tidak perlu merasa takut.

#### E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab sebelumnya, simpulan yang dapat diambil adalah:

1. Pelayanan pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan bertujuan untuk memberi kepuasan pada pelanggan. Pelayanan yang baik didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan memiliki

- tatakrama yang baik.
2. Pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan masih terdapat keluhan- keluhan pelanggan, khususnya pada pelayanan servis mobil, dimana ada pelanggan merasa kecewa karena mobil tersebut belum selesai pada waktu yang telah dijanjikan
  3. Penanganan keluhan pelanggan pada PT Astra International Tbk Isuzu Medan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan langkah-langkah cara menangani keluhan yang telah diberlakukan di PT Astra International Tbk Isuzu Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Atep Adya, 2011, **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, Edisi Kedua, Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Herlambang, Susatyo, 2014, **Dasar-dasar Pemasaran**, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Kotler, Philip, 2010/2012, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedua Belas, Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Ketiga, Jakarta : Salemba Empat
- Rahmayanti, Nina, 2010, **Pelayanan Prima Terpadu**, Edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sopiah dan Sangadji Etta Mamang, 2013, **Perilaku Konsumen**, Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono, 2016, **Subjek dan Objek Penelitian dan R & D**, Bandung : PT Alfabet
- Supratno, Haddy, 2017, **Metodologi penelitian untuk karya ilmiah**, Cetakan pertama:
- Sudaryono 2017, **Metodologi Penelitian**, Jakarta: Rajawali pers Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Tjiptono, Fandy, 2010, **Service Manajemen**, Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: Andi
- Wood, Ivonne, 2009, **Layanan Pelanggan Cara Praktis, murah, inspiratif memuaskan Pelanggan**, Yogyakarta: Graha Ilmu.