

ISSN 2579-535X (online)  
ISSN 2614-0853 (print)



# UPAJIWA

Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

Nomor 1  
Volume 2  
Tahun 2017

ANALISIS KEPUASAN KERJA SEBAGAI FAKTOR MODERASI  
KINERJA (STUDI PADA PEGAWAI TAMAN PINTAR KOTA  
YOGYAKARTA)

**Maria Novi Setyawati.....73-84**

ANALISIS KOMITMEN DAN KINERJA PEGAWAI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD) KABUPATEN GUNUNG KIDUL  
YOGYAKARTA

**Paryono.....85-99**

ANALISIS DAMPAK PENGEBANGAN DESA WISATA KEMBANG ARUM  
TERHADAP PEREKONOMIAN MASYARAKAT LOKAL

**Ani Wijayanti.....100-112**

PENGARUH KOGNISI DAN MANAJEMEN EKONOMI SYARIAH TERHADAP  
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PADA PERBANKAN SYARI'AH DI  
KOTA YOGYAKARTA

**Kasturi dan Dodi Cahyadi.....113-123**

MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STRATEGI  
MARKETING MIX PRODUK MINYAK KAYU PUTIH DI KABUPATEN  
SLEMAN

**Rohmadi.....124-135**

**UPAJIWA VOL.1 NO. 2 HAL 73-123 OKTOBER 2017**

**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA**



## **SUSUNAN DEWAN REDAKSI**

### **PENANGGUNG JAWAB**

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

### **PENANGUNGJAWAB WEB TEKNIS**

Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

### **REDAKSI**

Kusuma Chandra Kirana

Francis Xaverius Wahono

### **MITRA BESTARI**

Risal Rinofah, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Ririn Triratnasari, Universitas Airlangga

Sri Herianingrum, Universitas Airlangga

Fr. Ninik Yudianti, Universitas Sanata Dharma

M. Suyanto, Universitas Amikom

R. Maryatno, Universitas Atmajaya

Rudi Badrudin, STIE YKPN

### **ADMINISTRASI**

Novie lucky A.

Tri Yuniyanto



**UPAJIWA**

*Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat*

PRODI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
upajiwa\_mm@ustjogja.ac.id

e-ISSN: 2579-535X

jurnalfe.ustjogja.ac.id

## ANALISIS KEPUASAN KERJA SEBAGAI FAKTOR MODERASI KINERJA (STUDI PADA PEGAWAI TAMAN PINTAR KOTA YOGYAKARTA)

**Maria Novi Setyawati**

Taman Pintar Yogyakarta

[info@tamanpintar.com](mailto:info@tamanpintar.com)

### **Abstract**

*This research aimed to analyze: 1) The influence of working discipline, motivation and satisfaction to worker performance, 2) Working satisfaction as moderating variable between working discipline and motivation to worker performance, 3) The influence of both working discipline and motivation to worker performance. The subject of this research is 56 employees of Taman Pintar Yogyakarta. Meanwhile, analyzing method used Partial Least Square (PLS), the SEM-based variance with SmartPLS 3.0. software The results showed that : 1) Working discipline influences worker performance positively and significant on worker performance with the level of significance is 0,000. 2) There is no influence of working motivation over worker performance with level of significance is 0,976, 3) There is no influence of the working satisfaction over worker performance with level of significance is 0,673, 4) Working satisfaction is not a moderating variable between working discipline and worker performance with level of significance is 0,667, 5) Working satisfaction is not a moderating variable between working motivation and worker performance with level of significance is 0,667, 6) There is a positive influence of both working discipline and working discipline and working motivation over worker performance with level of significance is 0,000.*

*Keyword: worker performance, working discipline, motivation, satisfaction.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, (2) Untuk mengetahui variabel kepuasan kerja dalam memoderasi pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai, (3) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Penelitian dilakukan secara sensus terhadap 56 pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) yaitu SEM yang berbasis variance, dengan software SmartPLS 3.0. Hasil Penelitian menunjukkan (1).Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 0.000, (2).Motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 0.976, (3).Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 0.673, (4).Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap variabel kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 0,667, (5).Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja dengan tingkat signifikansi 0,667 dan (6) Disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 0.000.

Kata Kunci: kinerja pegawai, disiplin kerja, motivasi, kepuasan

## PENDAHULUAN

Kinerja seseorang perlu dikelola secara khusus dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas adalah kunci penggerak suatu organisasi. Bagi suatu organisasi, karyawan merupakan asset utama karena peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi yang baik harus selalu berusaha untuk menempatkan karyawan yang qualified pada setiap jabatan. Kinerja pegawai merupakan ukuran keberhasilan departemen personalia yang harus selalu dikembangkan dalam suatu organisasi.

Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah suatu organisasi layanan publik yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Untuk dapat bersaing dengan organisasi layanan publik yang sejenis lainnya, Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru yang bisa diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif dan mempunyai loyalitas tinggi. Salah satu syarat utama yang harus dimiliki adalah dengan mengelola sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung.

Dari berbagai literatur dan hasil penelitian memberi informasi tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya disiplin kerja, komitmen, kompetensi, ketrampilan, kemampuan, pengetahuan, kompensasi, kepemimpinan, motivasi, stress, budaya organisasi, komunikasi, kesempatan, dsbnya. Beberapa gejala yang terjadi di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut: Pertama, gejala meningkatnya disiplin kerja ditunjukkan dengan menurunnya rasa khawatir karena disinsentif yang akan diterima apabila pegawai datang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi. Menurut pengamatan bahwa disiplin kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta sudah cukup baik. Kedua, gejala rendahnya motivasi yang dapat ditelusuri berdasarkan beberapa fenomena

yaitu pegawai cenderung bekerja untuk memenuhi standar saja dan tidak terdapat nuansa persaingan memperebutkan jabatan, misalnya ingin menjadi seorang analis yang merupakan jabatan staf tertinggi di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta ataupun jabatan hanya dianggap sebagai simbol saja. Ketiga, gejala rendahnya kinerja pegawai ditunjukkan dengan adanya kecenderungan karyawan menjadi individualis, baik didalam maupun diluar pekerjaan. Pegawai hanya mengerjakan pekerjaannya sendiri, sangat sedikit menunjukkan kepedulian apalagi mau membantu rekan kerjanya. Gejala ini sangat jelas terlihat, ketika ada pegawai tertentu terlihat sangat sibuk dengan jenis dan volume pekerjaan yang banyak, pegawai lain justru terlihat santai.

Kantor Pengelolaan Taman Pintar selalu berupaya untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerjanya. Pegawai didorong supaya selalu berusaha menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan standar prosedur operasional dan bertanggung jawab atas hasil kerja. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi cenderung mempunyai loyalitas yang tinggi. Dia tidak akan meninggalkan pekerjaan jika belum selesai atau bahkan akan merasa senang jika dapat menyelesaikan tugasnya sesuai target dan tepat waktu.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai adalah sebagai berikut: Pertama, penegakan disiplin pegawai yang diawali dengan kegiatan mengikuti apel pagi yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai. Adanya pimpinan yang selalu memberikan contoh untuk mengikuti apel pagi setiap hari merupakan salah satu sarana dalam memotivasi pegawai untuk selalu bersemangat dalam bekerja. Disiplin kerja merupakan suatu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dan harus selalu ditegakkan. Adanya disiplin kerja yang tinggi menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kesadaran untuk

melaksanakan tugas dengan baik yaitu dengan datang ke kantor tepat waktu, penggunaan seragam dan identitas sesuai aturan yang berlaku, menjalankan tugas serta mematuhi segala aturan yang ada dalam organisasi tersebut dan sebagainya.

Kedua, adanya motivasi kerja sebagai salah satu hal yang mendorong pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pimpinan di Kantor Pengelolaan Taman Pintar seringkali memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dengan mengikuti berbagai pelatihan, studi referensi maupun konsultasi dengan berbagai pihak yang berkompeten dalam ketugasannya. Ketiga, penilaian kinerja setiap 6 (enam) bulan sekali di Kantor Pengelolaan Taman Pintar memberikan pengaruh bagi pegawai untuk bekerja dengan baik dan bahkan ada kecenderungan untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara membandingkan hasil dengan standar yang dibuat dalam periode waktu sesuai jenis pekerjaannya.

Dari upaya-upaya yang telah dilakukan secara kasat mata menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi cenderung mempunyai loyalitas yang tinggi dan tidak akan meninggalkan pekerjaan jika belum selesai atau bahkan akan merasa senang jika dapat menyelesaikan tugasnya sesuai target dan tepat waktu. Hal ini juga memotivasi sesama karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan disiplin dan motivasi kerja diharapkan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai diharapkan semakin memperkuat pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Penulis hanya memilih disiplin kerja dan motivasi kerja. Hal ini didasarkan fakta bahwa peningkatan kinerja lebih banyak dilakukan melalui peningkatan disiplin kerja dan motivasi kerja.

## **LANDASAN TEORI**

### **Disiplin kerja**

Dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan disiplin kerja karena bermanfaat untuk memotivasi pegawai agar

dapat melaksanakan pekerjaan dengan penuh maksimal baik secara perorangan maupun kelompok. Tanpa adanya disiplin pegawai yang baik, maka sulit bagi suatu organisasi mencapai hasil yang optimal. Untuk meningkatkan kedisiplinan yang baik bukan merupakan hal yang mudah, karena banyak faktor yang mempengaruhinya dan salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan sebaiknya dapat memberikan contoh atau panutan dan memberikan penjelasan secara rinci tentang peraturan-peraturan yang berlaku yang harus dilaksanakan oleh semua pegawai dalam organisasi tersebut. Seorang pemimpin dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika staf atau bawahannya berdisiplin baik.

Menurut Hasibuan (2012:193) bahwa: “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.”

Menurut Hasibuan (2012:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan seorang pegawai, diantaranya :

1. Tujuan dan kemampuan
2. Teladan pimpinan
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Waskat
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

Menurut Handoko (2011:209), “Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi nasional”. Dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan disiplin kerja adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan

yang harus dipatuhi oleh setiap pegawai tanpa terkecuali. Dari beberapa teori bisa disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan meningkatkan kesadaran serta kesediaan seseorang mentaati semua peraturan suatu organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan disiplin kerja diharapkan ada suatu pengendalian dalam menjalankan standar organisasi yang teratur untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik.

### Motivasi kerja

Menurut Garry Dessler (2005:328), bahwa motivasi merupakan hal yang sederhana karena orang-orang pada dasarnya termotivasi atau terdorong untuk berperilaku dalam cara tertentu yang dirasakannya mengarah kepada perolehan ganjaran. Selanjutnya dalam teorinya Mangkunegara (2010:61), menyatakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Robbins (2002:283), dalam teorinya mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu.

Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting adalah mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan bersemangat serta mempunyai antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan penelitian yang mengacu pada teori motivasi menurut McClelland (Robbins, 2001: 173). Instrumen penelitian yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur motivasi adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan akan prestasi (*Achievement Goals*)

2. Kebutuhan kekuasaan (*Power Goals*)
3. Kebutuhan afiliasi (*Affiliation Goals*)

### Kinerja pegawai

Menurut Prawirosentono (1999:2), kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Dessler G. (2005:41), kinerja adalah merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Pendapat lain tentang kinerja dari Manullang (2001), adalah bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di organisasi. Kinerja karyawan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan diperlukan berbagai usaha yang harus dilakukan suatu organisasi untuk meningkatkannya. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil pencapaian dari tujuan yang telah direncanakan.

Variabel indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu menurut Robbins (2006:260) adalah: 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi,



bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi dari pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

### Kepuasan Kerja

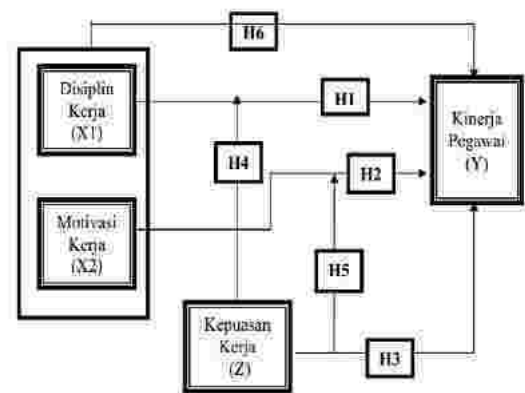
Menurut Hasibuan (2012:202), Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Robbins (2006:199), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah seseorang secara keseluruhan terhadap pekerjaannya atau dapat dikatakan kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dengan kenyataan dari imbalan yang diterima dalam bekerja. Sedangkan Luthans (2006:243), dalam teorinya berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Menurut Hasibuan (2012:203), kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain : 1) Balas jasa yang adil dan layak; 2) Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian; 3) Suasana dan lingkungan pekerjaan; 4) Berat ringannya pekerjaan; 5) Peralatan yang menunjang; 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.

Menurut Luthans (2006:243), Indikator Kepuasan kerja adalah sebagai

berikut : 1) pembayaran/ gaji, 2) Pekerjaan itu sendiri, 3) rekan kerja, 4) promosi pekerjaan, 5) pengawasan (supervisi). Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan perasaan positif atas pekerjaan. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan harapan karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, peneliti telah melakukan generalisasi hasil penelitian tersebut yang ditampilkan dalam bentuk paradigma penelitian atau kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pikir

Kerangka Pikir tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Dengan demikian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 = Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai
- H2 = Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai
- H3 = Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai
- H4 = Kepuasan kerja memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai
- H5 = Kepuasan kerja memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai
- H6 = Disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai

## METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 56 responden yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tetap dan Pegawai Tidak Tetap Non PNS pada Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta. Peneliti menggunakan metode sensus, artinya bahwa semua anggota populasi dilibatkan menjadi responden.

### Variabel Penelitian

- Variabel Independen: Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja
- Variabel Dependen: Kinerja Pegawai
- Variabel Moderating: Kepuasan Kerja

### Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data Data primer diambil langsung dengan membagi kuesioner langsung kepada responden. Dalam penelitian ini untuk pengambilan data kuesioner dilakukan secara *oneshoot* yang berarti sekali pengambilan data kemudian sekaligus dijadikan sebagai uji dan analisis. Peneliti menggunakan metode kuesioner yaitu melalui pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara merespon pertanyaan dengan cara diberikan skor yang mengacu kepada skala Likert, dengan skor 1 s/d 5. Pernyataan yang bersifat *favorable* jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1, tidak setuju (TS) diberi skor 2, netral (N) diberi skor 3, setuju (S) diberi skor 4 dan sangat setuju (SS) diberi skor 5.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial melalui uji indikator dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

Kantor Pengelolaan Taman Pintar sebagai salah satu lembaga layanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta, yang mendukung peningkatan kualitas di bidang pendidikan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor

9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah. Berdasarkan tugas pokoknya Kantor Pengelolaan Taman Pintar yang lebih dikenal dengan sebutan Taman Pintar merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan kewenangan dan kebijakan daerah di bidang pengelolaan Taman Pintar yaitu untuk mendukung peningkatan kualitas di bidang pendidikan melalui berbagai pembelajaran dan kegiatan sains dan teknologi yang menyenangkan.

Taman Pintar Yogyakarta adalah sebuah wahana edukasi sains bagi keluarga sekaligus ikon Kota Yogyakarta yang dibangun oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka untuk memberikan fasilitas pembelajaran bidang pendidikan di luar sekolah yang bersifat interaktif. Sesuai dengan visinya untuk menjadi wahana ekspresi, apresiasi dan kreasi sains dalam suasana yang menyenangkan, Taman Pintar dibangun dengan konsep sedemikian rupa sehingga seluruh kawasan Taman Pintar didesain dalam warna-warna yang cerah dan eksterior-interior yang atraktif demi untuk menciptakan atmosfer belajar sains yang jauh dari kesan sulit dan membosankan.

Sesuai dengan kedudukannya sebagai unsur pendukung tugas Walikota, Tugas pokok dan fungsi Kantor Pengelolaan Taman Pintar diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2015 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Taman Pintar. Susunan Organisasi Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta, terdiri dari: Sub Bagian Tata Usaha; Seksi Pengembangan Keprograman; Seksi Peralatan Peraga; Seksi Hubungan Masyarakat dan Pemasaran.

### Analisis Penelitian

#### Variabel Disiplin Kerja (X1)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 75 (15x5) dan nilai total skor minimum yaitu 15 (15x1) Sehingga diperoleh interval sebesar 12. Berikut hasil



tabulasi variabel disiplin kerja:

Tabel 1. Hasil tabulasi variabel disiplin kerja

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	15 – 27	(STS)	0	0%
2	>27 – 39	(TS)	0	0%
3	>39 – 51	(N)	0	0%
4	>51 – 63	(S)	9	16,07%
5	>63 – 75	(SS)	47	83,93%
Jumlah			56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Dari 56 responden yang menyatakan persepsinya “Sangat Setuju” terhadap disiplin kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta, 47 responden (83,93%), yang menyatakan “Sangat Setuju” dan 9 responden (16,07%) menyatakan “Setuju”, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah sangat baik.

#### Variabel Motivasi Kerja(X2)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 60 (12 x 5) dan nilai total skor minimum yaitu 12 (12x1) sehingga diperoleh interval sebesar 10. Berikut hasil tabulasi variabel motivasi kerja:

Tabel 2. Hasil tabulasi variabel motivasi kerja

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	12 – 22	(STS)	0	0%
2	>22 – 32	(TS)	0	0%
3	>32 – 42	(N)	1	1,78%
4	>42 – 52	(S)	28	50%
5	>52 – 60	(SS)	27	48,21%
Jumlah			56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Dari 56 responden yang menyatakan persepsinya “Netral” terhadap motivasi kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta ada 1 responden (1,78%), yang menyatakan “Setuju” ada 28 responden (50%), dan yang menyatakan persepsinya “Sangat Setuju” ada 27 responden (48,21%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah sudah baik.

#### Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 75 (15x5) dan nilai total skor minimum yaitu 15 (15 x 1), sehingga diperoleh interval sebesar 12. Berikut hasil tabulasi variabel kepuasan kerja:

Tabel 3. Hasil tabulasi variabel kepuasan kerja

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	15 – 27	(STS)	0	0%
2	>27 – 39	(TS)	1	1,7%
3	>39 – 51	(N)	6	10,71%
4	>51 – 63	(S)	34	60,71%
5	>63 – 75	(SS)	15	26,78%
Jumlah			56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Dari 56 responden yang menyatakan persepsinya “Sangat Setuju” terhadap kepuasan kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta ada 15 responden (26,78%), yang menyatakan “Setuju” ada 34 responden (60,71%), yang menyatakan persepsinya “Netral” ada 6 responden (10,71%), yang menyatakan persepsinya “Tidak Setuju” ada 1 responden (1,7%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah baik.

#### Variabel Kinerja (Y)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 60 (12x5) dan nilai total skor minimum yaitu 12 (12x1). Sehingga diperoleh interval sebesar 10. Berikut hasil tabulasi variabel kinerja:

Tabel 4. Hasil tabulasi variabel kinerja

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	12 – 22	(STS)	0	0%
2	>22 – 32	(TS)	0	0%
3	>32 – 42	(N)	3	5,35%
4	>42 – 52	(S)	18	32,14%
5	>52 – 60	(SS)	35	62,5%
Jumlah			56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Dari 56 responden yang menyatakan persepsinya “Sangat Setuju” terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta ada 35 responden (62,5%), yang menyatakan “Setuju” ada 18 responden (32,14%), dan yang menyatakan persepsinya “Netral” ada 3 responden (5,35%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah sudah baik.

## **Pembahasan**

### **H1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui besarnya koefisien parameter variabel disiplin kerja (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0.816 yang menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Besarnya nilai *P Values* adalah 0,000 ( $<0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel disiplin kerja (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah signifikan.

Pada umumnya dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa hampir mendekati 50% responden menyatakan “Setuju” dan “Sangat Setuju”, bahkan ada yang melebihi angka 50%, yaitu sebesar (76,8%) pada butir pertanyaan yaitu: “Minta izin bila tidak dapat masuk kerja.” dan “Bertanggungjawab dengan pekerjaan yang di lakukan”. Dari hasil tersebut, maka disimpulkan bahwa adanya disiplin kerja yang baik akan menunjukkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kesimpulan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tony Listianto dan Dhian Arnilia Julianingrum (2013), yang menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja, yang dimaknai apabila disiplin kerja meningkat, maka kinerja pegawai juga meningkat, sebaliknya

apabila disiplin kerja menurun maka kinerja pegawai juga menurun.

Menurut Hasibuan (2012:193), bahwa kinerja pegawai memiliki kaitan yang sangat erat dengan disiplin kerja karena kedisiplinan merupakan fungsi operatif keenam dari manajemen sumber daya manusia. Semakin baik disiplin karyawan, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

### **H2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui besarnya koefisien parameter variabel motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,004 yang menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Besarnya nilai *P Values* adalah 0,976 ( $>0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja Pegawai (Y) adalah tidak signifikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Deewar Mahesa (2010), yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bermakna bila motivasi kerja meningkat, maka kinerja pegawai juga meningkat. Penelitian yang dilakukan Dhian Arnilia Julianingrum (2013), yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, juga tidak sejalan dengan penelitian ini karena hasilnya adalah motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan.

Mc Clelland (dalam Robbins (2002:283), dalam teorinya mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Motivasi diukur dengan tiga indikator yaitu kebutuhan akan

prestasi (*Achievement Goals*), kebutuhan kekuasaan (*Power Goals*) dan kebutuhan afiliasi (*Affiliation Goals*). Motivasi merupakan variabel penting, yang perlu mendapat perhatian yang besar pula bagi suatu organisasi dalam peningkatan kinerja pegawainya. Semakin kuat dorongan atau motivasi akan semakin tinggi kinerjanya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa 16,1% responden menyatakan “Netral” pada pernyataan “Selama bekerja saya berupaya untuk dapat mengendalikan segala hal yang ada disekitar kantor saya,” dan 21,4% responden pada pernyataan “Saya menikmati kerja lebih banyak dengan orang lain daripada bekerja sendiri.” Hasil penelitian ini tidak sejalan teori motivasi Mc Clelland (dalam Robbins (2002:283) tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta lebih menyukai untuk ditempatkan didalam situasi *kompetitif* dan cenderung lebih peduli akan *prestise* atau gengsi. Mereka ingin bersaing dan menunjukkan kemampuan atau keunggulan masing-masing dalam suatu tim. Pegawai juga mempunyai keinginan untuk melakukan hubungan yang bersahabat dengan orang lain dan serupa dengan kebutuhan sosial dari Maslow.

### **H3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam tabel 25 diketahui besarnya koefisien parameter variabel kepuasan kerja (Z) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar -0.051 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Besarnya nilai *P Values* adalah 0,673 ( $>0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah tidak signifikan.

Dari Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa nilai *P Values* adalah

sebesar 0,673 ( $>0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Nilai *original sampel* sebesar -0,051 yang artinya bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap kinerja. Hal ini bermakna bahwa kinerja pegawai tidak dapat ditingkatkan melalui kepuasan kerja.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tony Listianto dan Bambang Setiaji (2007), menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Deewar Mahesa (2010), melakukan penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya tersebut tidak sejalan dengan penelitian ini.

Luthans (2006:243), dalam teorinya juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta, dari 56 responden yang ada, maka 28,6% responden menyatakan “Netral,” pada pernyataan “Saya puas dengan gaji yang saya terima selama ini.” dan “Saya puas gaji yang diberikan sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan.” Selanjutnya 30,4% responden juga menyatakan “Netral” pada pernyataan “Saya puas dengan promosi jabatan yang dilakukan kantor saya,” dan 28,6% responden pada pernyataan “Saya puas promosi yang dilakukan sesuai dengan bidang tugas saya.” Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum puas dengan gaji yang diterima selama ini. Pegawai juga masih meragukan dengan aturan atau ketentuan promosi yang dilakukan oleh pihak manajemen. Dari keraguan dan ketidakpuasan pegawai tidak akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai

#### **H4. Pengaruh kepuasan kerja dalam memoderasi disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam tabel 25 diketahui besarnya koefisien parameter variabel kepuasan kerja (Z) memoderasi pengaruh disiplin kerja (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0.039 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (Z) memperkuat pengaruh disiplin kerja (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Besarnya nilai *P Values* adalah 0,667 ( $>0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh disiplin Kerja (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Wexley dan Yukl (1988: 97), mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah disiplin kerja dan motivasi. Disiplin kerja diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang bagus. Dengan disiplin, karyawan akan melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan akan menjadi lebih bagus. Penelitian sebelumnya dan teori yang ada tidak sejalan dengan penelitian ini.

Berdasarkan analisis diskriptif menunjukkan bahwa masih ada 8,9% responden yang menyatakan persepsinya “Netral” untuk pertanyaan “Melakukan semua pekerjaan sesuai target dan waktu yang telah ditentukan” dan “Teliti dalam bekerja”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih ada pegawai mempunyai kemampuan standar dan tidak maksimal dalam bekerja. Pegawai juga ada yang tidak teliti dalam melakukan tugasnya. Selanjutnya juga ditunjukkan dari analisa variabel.

Kinerja pegawai bahwa masih ada 9 orang responden (16,1%) yang menyatakan persepsinya “Netral” pada pertanyaan “Memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing karyawan lain untuk mencapai efisiensi dan efektifitas”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa beberapa pegawai belum bisa memberikan

kontribusi dan hasil yang baik untuk organisasinya. Beberapa pegawai cenderung bekerja tanpa perencanaan yang matang, meskipun setiap tahun pegawai diwajibkan untuk membuat sasaran kerja pegawai yang harus dipertanggungjawabkan.

#### **H5. Pengaruh kepuasan kerja dalam memoderasi motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam tabel 25 diketahui besarnya koefisien parameter variabel kepuasan kerja (Z) dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0.045 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (Z) memperkuat pengaruh motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y). Besarnya nilai *P Values* adalah 0,667 ( $>0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa nilai *P Values* sebesar 0.667 ( $> 0.05$ ), sehingga nilai ini menunjukkan pengaruh tidak signifikan. Nilai original *sampel* sebesar 0,045 dan hanya mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 4,5%. Hal ini bermakna bahwa kepuasan kerja tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif disimpulkan bahwa masih ada pegawai yang menyatakan “Tidak Setuju” pada pernyataan variabel kepuasan kerja yang berkisar antara 3,6% sampai dengan 10,7% dari 56 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum puas terhadap gaji, promosi, rekan kerja, pengawasan dan pekerjaan itu sendiri. Pada variabel motivasi kerja 8,9% responden menyatakan “Netral” pada pernyataan “Saya menikmati pencapaian tujuan hidup yang realistis,” dan “Saya menikmati setiap tugas saya.” Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang bekerja hanya memenuhi standar saja dan tidak ada keinginan bersaing memperebutkan jabatan, bahkan jabatan hanya dianggap sebagai simbol saja. Mereka tidak pernah berpikir tentang pola karir / kenaikan jabatan yang ada. Mereka berpikir bahwa hasil analisa jabatan bersifat kaku dan tidak bisa berubah sesuai kebutuhan pegawai dan kualifikasi pendidikan pegawai yang ada.

#### **H6. Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam tabel 25 diketahui besarnya R Square variabel disiplin kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0.621 yang menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Besarnya nilai P *Values* adalah 0,000 (<0.05), sehingga nilai ini menunjukkan bahwa disiplin kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah signifikan.

Menurut pendapat Mangkunegara (2010:61), bahwa motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal. Penelitian sebelumnya dan teori tersebut sejalan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa 67,9% responden menyatakan “Sangat Setuju” pada pernyataan “Saya puas apabila mampu menyelesaikan tugas-tugas yang sulit.” dan 60,7% responden menyatakan “Setuju”

pada pernyataan “Saya menikmati tantangan kerja yang sulit”. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pegawai mempunyai dorongan yang kuat sekali untuk berhasil atau ingin memenuhi kebutuhan akan prestasi.

Dari 56 responden, ada 71,4% yang menyatakan “Sangat Setuju” pada pernyataan “Saya puas apabila mampu menyelesaikan tugas-tugas yang sulit.” 71,4% responden juga menyatakan “Setuju” pada pernyataan “Saya mempengaruhi orang lain untuk mencapai keinginan kantor saya” dan 61,1% responden pada pernyataan “Selama bekerja, saya berupaya untuk dapat mengendalikan segala hal yang ada disekitar kantor saya.” Ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai hasrat untuk mengendalikan orang lain dan menikmati tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Motivasi kerja dan disiplin kerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta adalah sudah baik. Hal tersebut menjadi dorongan yang kuat untuk membentuk perilaku pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini dimaknai bahwa apabila motivasi kerja dan disiplin kerja meningkat, maka kinerja pegawai juga meningkat.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Kerja sebagai Faktor Moderasi Kinerja di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi 0.000.
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi 0.976.
3. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi

- 0.673.
4. Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi 0,667.
  5. Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi 0,667.
  6. Disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta dengan tingkat signifikansi 0.000.

## REFERENSI

- Deewar Mahesa. "Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja dengan Lama Kerja sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT Coca Cola Amatil Indonesia)"(2010).
- Dessler G. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenhallindo. Dhian Arnilia Julianingrum. "Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta" (2013).
- Handoko, T. Hani .2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke dua. Jogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Luthans, Fred, 2006, "Perilaku Organisasi", Edisi Sepuluh, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- M, Manullang, 2001. *Manajemen Personalia*, Edisi 3, Yogyakarta: BPEE
- McClelland, D.C. (1992), "Motivational Configurations", in smith, C.P. (Ed), *Motivation and Personality: Handbook of Thematic Content Analysis*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephen P., 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversion, Aplikasi*, Jilid II, Jakarta: Prehallindo.
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok* Jakarta: Gramedia.
- Tony Listianto dan Bambang Setiaji. "Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Yogyakarta)"(2007).
- Wexley, K.N., and Yukl, L.A. 1988, *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Boston: Richad D. Irwin, Inc.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis, Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.





**UPAJIWA**

*Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daerah Rakyat*

PRODI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
upajiwa\_mm@ustjogja.ac.id

e-ISSN: 2579-535X

jurnalfe.ustjogja.ac.id

## ANALISIS KOMITMEN DAN KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD) KABUPATEN GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA

**Paryono**

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

e-mail : [paryonomm007@gmail.com](mailto:paryonomm007@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research aims to: 1) to know the influence of leadership, compensation, competence, and commitment towards employees working environment; 2) to know the influence of leadership, compensation, competence, commitment to employees and the work environment against the performance of employees. The subjects in this study are KPPD DIY in Gunung kidul Regency with 35 people respondents. The analysis of the data used test validity and reliability then testing test indicator and test hipotesys and continued multiple linear regression test with the method of path analysis. The research results obtained that leadership, compensation, and competence significant influence against commitments, while the working environment do not affect significantly to commitment so that strong commitment is said to be influenced by leadership, compensation, competence and work environment, leadership, compensation, competence, commitment and the work of influential lingkungan significantly to performance. This indicates that Performance strongly influenced leadership, compensation, competence, commitment and work environment.*

*Keywords: commitment, performance, KPPD, Yogyakarta*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, dan lingkungan kerja terhadap komitmen pegawai; 2) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, komitmen pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Subyek dalam penelitian ini di KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul yang berjumlah 35 orang responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas kemudian pengujian uji indikator dan uji hipotesis lalu dilanjutkan uji regresi linier berganda dengan metode analisis jalur. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa Kepemimpinan, kompensasi, dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap komitmen, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen sehingga dikatakan komitmen kuat dipengaruhi oleh Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja, Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, komitmen dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Ini menunjukkan bahwa Kinerja sangat kuat dipengaruhi kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen.

Kata Kunci: Komitmen, Kinerja, KPPD, Yogyakarta

## Latar Belakang Masalah

Kantor Pelayanan Pajak Daerah (selanjutnya disingkat KPPD) adalah unit pelaksana teknis daerah pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah DIY (DPPKA DIY) yang bertugas melaksanakan Pemungutan Pajak Daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dituntut mampu memiliki kinerja yang tinggi dalam Pemungutan Pajak Daerah secara efektif dan efisien. Peran seorang pemimpin dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan pegawai KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan suatu pekerjaan. Petunjuk dan arahan seorang pemimpin organisasi tentu akan diikuti dengan baik sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai harapan.

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam organisasi dan menjadi faktor penentu bagi keberhasilan organisasi. Mc.Neese-Smith (1996) dalam penelitiannya mengenai perilaku kepemimpinan yang meliputi tantangan proses, inspirasi, visi bersama, memungkinkan orang lain untuk bertindak, percontohan cara, mendorong semangat mendukung adanya hubungan positif antara penggunaan perilaku kepemimpinan dengan kinerja karyawan, kepuasan kerja karyawan dan komitmen pegawai.

Menurut Hasibuan (2002) kebijakan kompensasi, baik besarnya, susunannya, maupun waktu pembayarannya dapat mendorong gairah kerja dan keinginan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga membantu terwujudnya sasaran perusahaan. Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi. KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul sebagai suatu organisasi membutuhkan orang-orang yang mampu serta mempunyai kompetensi

yang tinggi dalam menciptakan keberhasilan organisasi, untuk itu kepemimpinan yang tepat sangat diperlukan

Dengan demikian variabel-variabel diatas yaitu kepemimpinan, Kompensasi, kompetensi, dan lingkungan kerja sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang tinggi diharapkan dapat berdampak positif terhadap peningkatan kinerja organisasi KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kebutuhan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi menjadi penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi agar dapat berjalan efektif.

Faktor berikutnya yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah faktor lingkungan kerja. Untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif perlu melibatkan pimpinan, manajemen dan pegawai itu sendiri. Lingkungan kerja menjadi suatu elemen yang tidak kalah penting dalam pelaksanaan tugas. Kondisi lingkungan kerja terkadang kurang mendapat perhatian dengan alasan keterbatasan-keterbatasan kemampuan anggaran pemerintah daerah, keterbatasan tenaga pemeliharaan ataupun keterbatasan kapasitas, Kelemahan dan keterbatasan penyediaan fasilitas dan situasi kantor termasuk dinamika internal institusi yaitu sistem kontrol organisasi induk agar dapat bekerja secara sinergi itu terlalu sentralistik dan menjadi hambatan terhadap kinerja KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul.

Fenomena pada KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul sebagaimana diuraikan diatas adalah sebagian tampilan kinerja yang dihasilkan pegawai, yang mana belum mampu memenuhi standar kinerja yang ditetapkan oleh KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul, hal ini mungkin dipengaruhi oleh pemimpin, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen pegawai. Hal ini dapat dipandang menarik dan perlu untuk dilakukan suatu penelitian dan analisis tentang hubungan kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja organisasi KPPD DIY di Kabupaten

Gunungkidul dimana diantaranya adalah komitmen pegawai. Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sejauh mana hubungan variabel kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap pengaruhnya terhadap kinerja pegawai dan bagaimana hubungan komitmen pegawai sebagai variabel antaranya.

## Tinjauan Pustaka

### Teori kepemimpinan

Teori dalam membahas kepemimpinan sangat banyak. Dalam penelitian Yuri (2007) diantaranya telah mengungkapkan teori-teori kepemimpinan, bahwa:

- Kepemimpinan adalah perilaku individu yang mengarahkan aktivitas kelompok untuk mencapai sasaran bersama menurut *Hemphill & Coons* (1957);
- Kepemimpinan adalah proses memberikan tujuan kepada usaha kolektif, yang menyebabkan adanya usaha yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan menurut *Jacobs & Jaques* (1990);
- Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi menurut *House et all* (1999).
- Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah kepada pencapaian tujuan menurut *Daft* (2002).

### Teori kompensasi

Menurut Hasibuan (2002) kompensasi adalah: Semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan pada perusahaan.

Menurut Gary Dessler (2007) kompensasi mempunyai dua komponen sebagai berikut :

- Pembayaran uang secara langsung (direct financial payment)  
Kompensasi langsung merupakan bagiandari kompensasi secara keseluruhan yang pembayarannya pada umumnya menggunakan uang, dan langsung terkait dengan dengan prestasi kerjayang dapat berbentuk gaji, upah, insentif, komisi dan bonus
- Pembayaran tidak langsung (indirect payment)

Menurut Dessler (2007) yaitu Semua pembayaran keuangan tak langsung yang diterima oleh seorang karyawan untuk melanjutkan pekerjaan dengan perusahaan Dan pembagian kompensasi tak lansung dalam tunjangan keuangan, tunjangan hari raya, kesejahteraan karyawan jamsostek dan pelayanan kesehatan. Dari uraian komponen kompensasi menurut Gary Dassler di atas maka penulis mengambil indikator kompensasi berupa: Gaji, Insentif, Tunjangan dan Asuransi kesehatan.

### Teori kompetensi

Kompetensi itu sendiri merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja, R. Palan (2007).

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan pada tugas jabatannya sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam pekerjaannya.

### Teori lingkungan kerja

Menurut Sedarmayanti (2001), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan

kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu :

1. lingkungan kerja fisik, adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung;
2. lingkungan kerja non fisik, adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekankerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

### Teori komitmen pegawai

Komitmen pegawai didefinisikan oleh Luthans (2006) sebagai sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Menurut Meyer dan Allen (1997) terdapat tiga komponen dalam komitmen pegawai, yaitu:

- a) *Affective Commitment.*
- b) *Continuance Commitment.*
- c) *Normative Commitment.*

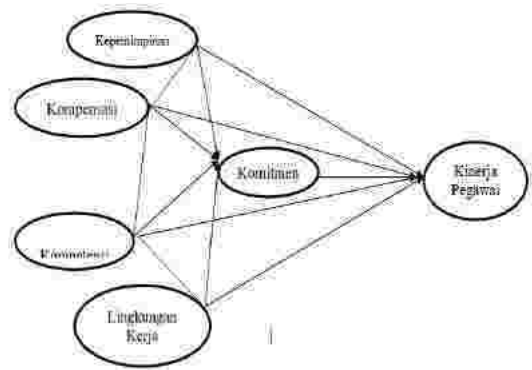
### Teori kinerja

Kinerja pegawai adalah hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi. Gibson, et al (1995)

Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Basri dan Riva'i (2005) :

- a) Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
- b) Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.

- c) Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.



gambar 1. Kerangka pikir

Hasil sementara setelah pembahasan mulai tinjauan teori dan kerangka pikir dapat diambil hipotesis yang bisa dijadikan kesimpulan sementara sebelum penelitian dilakukan dengan demikian hipotesis ini bisa menjadi tolak ukur suatu proses penelitian. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

- H1 :Kepemimpinan berpengaruh terhadap Komitmen pegawai;
- H2 :Kompensasi berpengaruh terhadap Komitmen pegawai;
- H3 :Kompetensi berpengaruh terhadap Komitmen pegawai;
- H4 :Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen pegawai;
- H5 :Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap Komitmen pegawai;
- H6 : Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai;
- H7 :Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai;
- H8 :Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai;
- H9 :Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai;
- H10:Komitmen pegawai berpengaruh terhadap Kinerja pegawai ;
- H11:Kepemimpinan,Kompensasi,Kompetensi dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai;

## Metode Penelitian

### Subyek Dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Pegawai KPPD DIY di Kabupaten Gunung kidul sebanyak 35 responden, sedangkan obyek penelitian ini adalah komitmen dan kinerja pegawai KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul.

### Variabel penelitian

Dalam penelitian ini perlu diketahui definisi operasional dari setiap variabel untuk menghindari ketidakjelasan arti variabel yang akan diteliti.

- a. Variabel bebas terdiri dari :
  - x1 = kepemimpinan
  - x2 = kompensasi
  - x3 = kompetensi pegawai
  - x4 = lingkungan kerja dan
- b. Variabel Intervening terdiri dari :
  - y1 = komitmen pegawai
- c. Variabel terikat terdiri dari :
  - y2 = kinerja pegawai

### Kisi-kisi Instrumen

- a. Kepemimpinan : Suatu tugas untuk membantu bawahan dalam mencapai tujuan-tujuan (goal) mereka dan menyediakan petunjuk (path) atau dukungan yang diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan tersebut sejalan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan, Wahjono (2010)
  1. Direktif
  2. Suportif
  3. Partisipatif
  4. Berorientasi tinggi
  5. Demokratis
- b. Kompensasi : Setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari pekerjaan karyawan itu, Gary Dassler ( 2007)
  1. Gaji
  2. Insentif
  3. Tunjangan
  4. Asuransi kesehatan

- c. Kompetensi : Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dirinya, sehingga ia dapat melakukan tindakan dengan sebaik-baiknya, Mulyana (2004)
  1. Gaji
  2. Insentif
  3. Tunjangan
  4. Asuransi kesehatan
- d. Lingkungan Kerja : Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok, Sudarmayanti (2001)
  1. Ruang kerja
  2. Sarana & Prasarana
  3. Hubungan kerja
- e. Komitmen : Sebagai suatu konstruk psikologi yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannyadalam berorganisasi, Allen (1997)
  1. Afektif/kemauan pribadi
  2. Kinerja
  3. Kontinyu/keteguhan perilaku
  4. Loyalitas
  5. Normatif/ketegasan
- f. Kinerja Pegawai : Hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawabnya, Riva'i (2003)
  1. Kemampuan Teknis (kualitas)
  2. Kemampuan Konseptual (kuantitas)
  3. Kemampuan Hubungan Interpersonal (keandalan)

### Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pernyataan kepada semua responden yang disensus. Populasi data obyek yaitu jumlah Pegawai KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul untuk bisa disensus

sebanyak 35 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner (angket).

Tabel 1 : Kategori & Skoring

Pernyataan	Disingkat	Skoring
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Keterangan :

- Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan bahwa pertanyaan benar-benar tidak sesuai menggambarkan kenyataannya. Dinilai dengan angka 1 (satu), yang berarti **sangat buruk**;
- Tidak Setuju (TS) menunjukkan bahwa pertanyaan sangat tidak sesuai kenyataannya. Dinilai dengan angka 2 (dua), yang berarti **buruk**;
- Netral (N) menunjukkan bahwa pertanyaan kadang cukup menggambarkan kenyataannya; Dinilai dengan angka 3 (tiga), yang berarti **cukup**;
- Setuju (S) menunjukkan bahwa pertanyaan benar-benar menggambarkan kenyataannya. Dinilai dengan angka 4 (empat), yang berarti **baik**;
- Sangat Setuju (SS) bahwa pertanyaan benar-benar sempurna menggambarkan kenyataannya. Dinilai dengan angka 5 (lima), yang berarti **sangat baik**.

### Uji instrumen

#### Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* dengan skor total *item* menurut Wiyono (2011). Pengujian dilakukan 2 sisi dengan signifikansi 0,05. Item pertanyaan/pernyataan dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya. Untuk melakukan uji validitas, menggunakan teknik analisis korelasi *bivariate pearson*. Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. dua sisi dibawah 0,05 — atau nilai *pearson correlation* (r hitung) diatas r tabel.

### Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha* (*Cronbach's*) dengan taraf signifikansi 0,05, menurut Wiyono (2011). Instrument dikatakan reliabel apabila nilai  $\alpha > \text{nilai } r_{product\ moment}$ . Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang baik jika diperoleh nilai  $\alpha$  kurang dari 0,6, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

### Metode Analisis Data

#### Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan.

#### Analisis Inferensial

Guna melakukan analisis inferensial dari penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah *Patial Least Square* (PLS), yaitu SEM yang berbasis *variance*, dengan *software Smart PLS 3.0*. Tahapan pengujian PLS dilakukan sebagai berikut:

- Uji Indikator
- Uji Hipotesis
- Kriteria Penilaian PLS

#### Analisis Jalur

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel *independen* (eksogen), *intervening* (eksogen/endogen), dan *dependen* (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen. Menurut Sarwono (2007), analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect*), pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*), dan pengaruh total (*Total Effect*), dengan formula sebagai berikut:

- Pengaruh Langsung

$X_n \rightarrow Y_1$  = sebesar koefisien parameter sesuai output (a)



$X_n \rightarrow Y_2$  = sebesar koefisien parameter sesuai output (b)  
 $Y_1 \rightarrow Y_2$  = sebesar koefisien parameter sesuai output (c)

b. Pengaruh Tidak Langsung

$X_n \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$  = sebesar a x c (d)

c. Pengaruh Total

$X_n \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$  = sebesar a + d

## Analisis Dan Diskusi

### Gambaran Umum

Visi & Misi KPPD DIY Di Kabupaten Gunungkidul

a. Visi

Visi Pemunungutan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah DIY untuk urusan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah

“Terwujudnya pelayanan secara cepat, tepat dan aman demi kepuasan masyarakat.”

b. Misi

Untuk mewujudkan visi sebagaimana tersebut di atas, maka cara-cara yang akan ditempuh atau misi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah DIY dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor.

### Data Hasil Penelitian

#### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	30	86%
Wanita	5	14%
Total	35	100%

Berdasarkan jenis kelamin dari 35 KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul untuk pegawai Pria sebanyak 30 (86 %) dan pegawai wanita sebanyak 5 (14%).

#### 2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3: Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
S2	1	4
S1	11	31
Diploma	2	8

SMA/STM	20	57
Jumlah		100

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar pegawai untuk SLTA.

### Uji Instrumen Validitas dan Realibilitas

Untuk melakukan uji validitas, menggunakan teknik analisis korelasi *bivariate pearson*. Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. dua sisi dibawah 0,05 atau nilai *pearson correlation* (r hitung) diatas r tabel.

#### 1. Variabel Kepemimpinan

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable kepemimpinan mempunyai data yang valid dan reliable.

#### 2. Variabel Kompensasi

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable kompensasi mempunyai data yang valid dan reliable.

#### 3. Variabel Kompetensi

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable kompetensi mempunyai data yang valid dan reliable.

#### 4. Variabel Lingkungan Kerja

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable lingkungan kerja mempunyai data yang valid dan reliable.

#### 5. Variabel Komitmen

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable motivasi mempunyai data yang valid dan reliable.

#### 6. Variabel Kinerja

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua butir variable kinerja mempunyai data yang valid dan reliable.

## Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 40 dan nilai total skor minimum yaitu 8. Sehingga diperoleh interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah Katagori} \\ &= (40 - 8) / 5 \\ &= 6,4\end{aligned}$$

#### a. Analisis Deskripsi Variabel Kepemimpinan (X1)

Tabel 4 : Hasil Tabulasi Variabel Kepemimpinan

Nilai Interval	Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
8 – 14,4	Sangat Tidak Baik	0	0
>14,4 – 20,8	Tidak Baik	1	2.9
>20,8 – 27,2	Biasa Saja	0	0
>27,2 – 33,6	Baik	14	40.0
>33,6 - 40	Sangat Baik	20	57.1
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan kepemimpinan di KPPD DIY tidak baik ada sebanyak 1 (2.9%) dan yang mempersepsikan baik ada 14 (40%) dan yang sangat baik ada 20 (57.1%). Ini menunjukkan bahwa pimpinan di KPPD DIY telah menerapkan model direktif, supportif, partisipatif, orientasi dan direktif dengan baik.

#### b. Analisis Deskripsi Variabel Kompensasi (X2)

Tabel 5 : Hasil Tabulasi Variabel Kompensasi

Nilai Interval	Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
8 – 14,4	Sangat Tidak Baik	0	0
>14,4 – 20,8	Tidak Baik	0	0

>20,8 – 27,2	Biasa Saja	1	2.9
>27,2 – 33,6	Baik	23	65.7
>33,6 – 40	Sangat Baik	11	31.4
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan gaya kepemimpinan di KPPD DIY biasa saja ada sebanyak 1 (2.9%) dan yang mempersepsikan baik ada 23 (65.7%) dan yang sangat baik ada 11 (31.4%). Ini menunjukkan bahwa kompensasi di KPPD DIY telah menetapkan gaji, insentif, tunjangan, dan asuransi kesehatan dengan baik.

#### c. Analisis Deskripsi Variabel Kompetensi (X3)

Tabel 6 : Hasil Tabulasi Variabel Kompetensi

Nilai Interval	Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
8 – 14,4	Sangat Tidak Baik	0	0
>14,4 – 20,8	Tidak Baik	0	0
>20,8 – 27,2	Biasa Saja	0	0
>27,2 – 33,6	Baik	31	81.6
>33,6 – 40	Sangat Baik	4	11.4
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan gaya kepemimpinan di KPPD DIY yang mempersepsikan baik ada 31 (81.6%) dan yang sangat baik ada 4 (11.4%). Ini menunjukkan bahwa kompetensi di KPPD DIY telah memiliki pengetahuan, pemahaman, keterampilan teknis dan sikap yang baik

#### d. Analisis Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja (X3)

Tabel 7 : Hasil Tabulasi Variabel Lingkungan Kerja

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
8 – 14,4	Sangat Tidak Nyaman	0	0

>14,4 – 20,8	Tidak Nyaman	0	0
>20,8 – 27,2	Biasa Saja	1	2.9
>27,2 – 33,6	Nyaman	32	91.4
>33,6 - 40	Sangat Nyaman	3	5.7
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan lingkungan kerja di KPPD DIY yang mempersepsika biasa saja ada 1 (2.9%), nyaman ada 32 (81.6%) dan yang sangat nyaman ada 3 (5.7%). Ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di KPPD DIY telah memiliki ruang kerja, sarana/ prasarana dan hubungan kerja yang nyaman.

#### e. Analisis Deskripsi Variabel Komitmen (Y1)

Tabel 8 : Hasil Tabulasi Variabel komitmen Kerja

Interva l	Katego ri	Juml ah	Prose ntase (%)
8 – 14,4	Sangat Rendah	0	0
>14,4 – 20,8	Rendah	0	0
>20,8 – 27,2	Cukup	0	0
>27,2 – 33,6	Tinggi	25	71.4
>33,6 - 40	Sangat Tinggi	10	28.6
Jumlah		35	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan komitmen di KPPD DIY yang mempersepsikan tinggi ada 25 (71.4%) dan yang sangat tinggi ada 10 (28.6%). Ini menunjukkan bahwa komitmen di KPPD DIY telah memiliki afektif/ kemauan pribadi, kontinyu/ keteguhan perilaku, normatif/ ketegasan yang tinggi.

#### f. Analisis Deskripsi Variabel Kinerja (Y2)

Tabel 9 : Hasil Tabulasi Variabel Kinerja

Interval	Kategori	Juml ah	Pro sent ase (%)
8 – 14,4	Sangat Rendah	0	0

>14,4 – 20,8	Rendah	0	0
>20,8 – 27,2	Cukup	1	2.9
>27,2 – 33,6	Tinggi	31	88.6
>33,6 - 40	Sangat Tinggi	3	8.6
Jumlah		35	100

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai KPPD DIY yang mempersepsikan komitmen di KPPD DIY yang mempersepsikan cukup ada 1 (2.9%), tinggi ada 31 (88.6%) dan yang sangat tinggi ada 3 (8.6%). Ini menunjukkan bahwa komitmen di KPPD DIY telah memiliki kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal yang tinggi.

## 2. Analisis Inferensial

### a. Pengujian *Measurement Model/Outer Model* (Uji Indikator)

Tahap pertama dari analisis PLS adalah menguji validitas dan reabilitas model yang meliputi: *convegent validity*, *doscriminant validity*, *average cariance extract*, dan *composite rability*.

### b. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil uji model struktural (*inneer model*) yang meliputi output  $R^2$ , koefisien parameter dan t-statistik. Hipotesis statistik untuk *inner model* yakni variabel *laten eksogen* terhadap *endogen* sebagai berikut:

Tabel. 10 : : Uji Hipotesis

Hipotesis		Koefi sien	T- statist ik	Stat us
H 1 :	Kepemimpinan berpengaruh terhadap Komitmen pegawai	0.038	5.123	Ter buk ti
H 2 :	Kompensasi berpengaruh terhadap Komitmen pegawai	0.099	2.047	Ter buk ti
H 3 :	Kompetensi berpengaruh terhadap Komitmen pegawai	0.808	6.224	Ter buk ti
H 4 :	Lingkungan Kerja berpengaruh	0.059	0.421	Tid ak Ter

	terhadap Komitmen pegawai			buk ti
H 5 :	Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen pegawai	0.735	-	Ter buk ti
H 6 :	Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai	0.185	4.184	Ter buk ti
H 7 :	Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai	0.142	0.638	Tid ak Ter buk ti
H 8 :	Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai	0.177	5.479	Ter buk ti
H 9 :	Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai	0.253	7.930	Ter buk ti
H 10 :	Komitmen pegawai berpengaruh terhadap Kinerja pegawai	0.387	1.831	Ter buk ti
H 11 :	Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja, komitmen pegawai berpengaruh terhadap kinerja	0.756	-	Ter buk ti

Berdasarkan pada Tabel 4.24 diperoleh :

1. Bahwa Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 5.123 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis pertama terbukti**.
2. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 2.047 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis kedua terbukti**.
3. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap komitmen ini diketahui dari

nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 6.224 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis ketiga terbukti**.

4. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} < t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 0.421 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis keempat tidak terbukti**.
5. Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai koefisien determinasi sebesar 0.735. Sehingga dikatakan komitmen kuat dipengaruhi oleh Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja. Ini menunjukkan bahwa Hipotesis kelima diterima.
6. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 4.184 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis keenam terbukti**.
7. Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} < t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 0.638 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis ketujuh tidak terbukti**.
8. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 5.479 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis kedelapan terbukti**.
9. Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 7.930 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis kesembilan terbukti**.

10. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai  $T\text{-statistic} > t$  tabel, yaitu untuk  $t$  statistic sebesar 1.831 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1.67. Ini menunjukkan bahwa **Hipotesis kesepuluh terbukti**.

11. Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai koefisien determinasi sebesar 0.756. Ini menunjukkan bahwa Kinerja sangat kuat dipengaruhi kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen. Hipotesis kesebelas diterima.

### 3. Analisis Jalur

#### a. Pengaruh Langsung

- 1)  $X_1 \rightarrow Y_1 = 0.185 \rightarrow$  Pengaruh Langsung kepemimpinan terhadap kinerja
- 2)  $X_2 \rightarrow Y_1 = 0.142 \rightarrow$  Pengaruh Langsung kompensasi terhadap kinerja
- 3)  $X_3 \rightarrow Y_1 = 0.253 \rightarrow$  Pengaruh Langsung kompetensi terhadap kinerja
- 4)  $X_4 \rightarrow Y_1 = 0.387 \rightarrow$  Pengaruh Langsung lingk. kerja terhadap kinerja

#### b. Pengaruh Tidak Langsung

- 1)  $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (\beta X_1 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2)$   
 $= 0.038 \times 0.177 = 0.007$   
 $\rightarrow$  Pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening.
- 2)  $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (\beta X_2 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2)$   
 $= 0.099 \times 0.177 = 0.018$   
 $\rightarrow$  Pengaruh tidak langsung kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening.

$$3) X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (\beta X_3 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2)$$

$$= 0.808 \times 0.177 = 0.143$$

$\rightarrow$  Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening.

$$4) X_4 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (\beta X_4 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2)$$

$$= 0.059 \times 0.177 = 0.010$$

$\rightarrow$  Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening.

Tabel 11 : Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Efek Total	Keterangan
$X_1 \rightarrow Y_2 = 0.185$	$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ $0.038 \times 0.177 = 0.007$	$0.185 + 0.007 = 0.192$	Pengaruh $X_1$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$
$X_2 \rightarrow Y_2 = 0.142$	$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ $0.099 \times 0.177 = 0.018$	$0.142 + 0.018 = 0.160$	Pengaruh $X_2$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$
$X_3 \rightarrow Y_2 = 0.253$	$X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ $0.808 \times 0.177 = 0.143$	$0.253 + 0.143 = 0.396$	Pengaruh $X_3$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$
$X_4 \rightarrow Y_2 = 0.387$	$X_4 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ $0.059 \times 0.177 = 0.010$	$0.387 + 0.010 = 0.397$	Pengaruh $X_4$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$

Sumber : Data Primer di olah 2015

#### c. Efek Total

$$1) (X_1 \rightarrow Y_2) + ((\beta X_2 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2))$$

$$= 0.185 + 0.007 = 0.192$$

$\rightarrow$  Pengaruh Langsung kepemimpinan terhadap kinerja sebesar 0,185 ditambah Pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening sebesar 0,007 sama dengan 0,192

$$2) (X_2 \rightarrow Y_2) + (\beta X_2 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2) \\ = 0.142 + 0.018 = 0,160$$

→ Pengaruh Langsung kompensasi terhadap kinerja sebesar 0,142 di tambah Pengaruh tidak langsung kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening sebesar 0,018 sama dengan 0,160

$$3) (X_3 \rightarrow Y_2) + (\beta X_3 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2) \\ = 0.253 + 0.143 = 0,396$$

→ Pengaruh Langsung kompetensi terhadap kinerja sebesar 0,253 di tambah Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening sebesar 0,143 sama dengan 0,396.

$$4) (X_4 \rightarrow Y_2) + (\beta X_4 Y_1) \times (\beta Y_1 Y_2) \\ = 0.387 + 0.010 = 0,397$$

→ Pengaruh Langsung lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,387 ditambah Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening sebesar 0,010 sama dengan 0,397.

## Pembahasan

### 1. Kepemimpinan berpengaruh terhadap komitmen karyawan KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul.

Berdasarkan dari hasil analisis data diketahui bahwa Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap komitmen ini diketahui dari nilai nilai *T-statistic* > t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 5.123 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

### 2. Pengaruh kompensasi terhadap komitmen pegawai

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai nilai *T-statistic* >

t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 2.047 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

### 3. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap komitmen pegawai

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap komitmen ini diketahui dari nilai *T-statistic* > t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 6.224 sedangkan t tabel sebesar 1.67

### 4. Pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen pegawai

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen, ini diketahui dari nilai *T-statistic* < t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 0.421 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

### 5. Kepemimpinan, Kompensasi, Kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap komitmen pegawai.

Hasil dari nilai koefisien determinasi pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai R Square untuk variable komitmen diperoleh nilai sebesar 73.5% selebihnya 24.5% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Sehingga dikatakan komitmen kuat dipengaruhi oleh Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan kerja. Artinya secara simultan kepemimpinan, kompensasi, Kompetensi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang kuat positif terhadap komitmen pegawai.

### 6. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai nilai *T-statistic* >



t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 4.184 sedangkan t tabel sebesar 1.67

#### **7. Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja**

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai *T-statistic* < t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 0.638 sedangkan t tabel sebesar 1.67

#### **8. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja**

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai *T-statistic* > t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 5.479 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

#### **9. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja**

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai *T-statistic* > t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 7.930 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

#### **10. Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja**

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ini diketahui dari nilai *T-statistic* > t tabel, yaitu untuk t statistic sebesar 1.831 sedangkan t tabel sebesar 1.67.

#### **11. Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan Lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja.**

Hasil dari nilai koefisien determinasi pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai R Square untuk variable kinerja diperoleh nilai sebesar 94,2%, artinya bahwa dari hasil analisis pada uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

diketahui bahwa Kinerja dipengaruhi oleh kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen sebesar 75.6%, selebihnya 24.4% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Ini menunjukkan bahwa Kinerja sangat kuat dipengaruhi kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen.

#### **Analisis Jalur**

##### **1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan komitmen pegawai sebagai variable intervening**

Pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan variabel intervening komitmen memiliki pengaruh yang kurang signifikan dalam hal ini komitmen pegawai yang juga berpengaruh sebagai mediasi antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai dapat membantu meningkatkannya kinerja pegawai pada tempat penelitian.

##### **2. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja dengan komitmen sebagai variable intervening**

Pengaruh antara kompensasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel intervening komitmen memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam hal ini komitmen pegawai yang juga berpengaruh sebagai mediasi antara kompensasi dengan kinerja pegawai dapat membantu meningkatkannya kinerja pegawai pada tempat penelitian.

##### **3. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja dengan komitmen sebagai variable intervening**

Pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan variabel intervening komitmen memiliki pengaruh yang signifikan dalam hal ini komitmen pegawai yang juga berpengaruh sebagai mediasi antara kompetensi dengan kinerja pegawai dapat membantu meningkatkannya kinerja pegawai pada tempat penelitian.

#### 4. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dengan komitmen sebagai *variable intervening*

Pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan variabel *intervening* komitmen memiliki pengaruh yang paling signifikan dalam hal ini komitmen pegawai yang juga paling berpengaruh sebagai pemediasi antara lingkungan kerja dengan kinerja pegawai, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai total efek hubungan lingkungan kerja dengan kinerja pegawai sebesar 0.397 dibanding dengan nilai total efek dari pada hubungan kepemimpinan dengan kinerja pegawai yang hanya mendapatkan 0.192 dan hubungan antara kompensasi dengan kinerja pegawai yang hanya mendapatkan nilai total efek sebesar 0.160 serta hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai yang hanya mendapatkan nilai total efek sebesar 0.396.

Komitmen dapat menjadi mediasi antara lingkungan kerja dikarenakan dengan adanya ruang kerja, sarana dan prasarana serta hubungan kerja antar pegawai yang baik dapat menciptakan kinerja karyawan yang

#### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan analisis komitmen dan kinerja pegawai KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul sebagai berikut:

1. Ada pengaruh antara variabel kepemimpinan terhadap variabel komitmen pegawai artinya, kepemimpinan yang diterapkan di KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan komitmen pegawai.
2. Ada pengaruh antara variabel kompensasi terhadap variabel komitmen pegawai artinya, kompensasi yang diberikan di KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan.
3. Ada pengaruh antara variabel kompetensi terhadap variabel komitmen pegawai, artinya, kompetensi yang ada di KPPD DIY

di Kabupaten Gunungkidul memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.

4. Tidak ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap variabel komitmen pegawai, artinya, lingkungan kerja di KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.
5. Ada pengaruh antara variabel kepemimpinan, kompensasi, kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap komitmen pegawai artinya, kepemimpinan yang baik, kompensasi yang baik, kompetensi yang tinggi dan handal dan lingkungan kerja yang nyaman maka komitmen pegawai dalam bekerja akan lebih baik.
6. Ada pengaruh antara variabel kepemimpinan terhadap variabel kinerja pegawai, artinya, kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Tidak ada pengaruh antara variabel kompensasi terhadap variabel kinerja pegawai, artinya, kompensasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
8. Ada pengaruh antara variabel kompetensi terhadap variabel kinerja pegawai. Artinya, kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
9. Ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap variabel kinerja pegawai, artinya, lingkungan kerja di sekitar KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
10. Ada pengaruh antara variabel komitmen pegawai terhadap Kinerja pegawai artinya, komitmen pegawai yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
11. Ada pengaruh antara variabel Kepemimpinan, kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen pegawai terhadap Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bejo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan. Administratif Dan Operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Coetzee, M. 2005. *Employee Commitment, University of Pretoria Ltd*
- Dessler, Gary, 2007, *Manajemen Personalia, Edisi Ketiga*, Jakarta: Erlangga
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen. Cetakan Kedelapanbelas*. BPFE Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indrawijaya, Adam I. 2000. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo
- J. Supranto, 2008, *Statistik : Teori dan Aplikasi Jilid 1 dan Jilid 2*, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Keran, Kristin Nugi. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Bintang Timur Tangerang Program Studi Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul Jakarta*
- Lieke E. M. W, Dra. M.Sc., Eng., Ph. L. 2008. *Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di Organisasi Pendidikan Islam X.Pasca Sarjana Psikologi Universitas Gunadarma*
- Mathis dan Jackson.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Salemba. Emban Patria. Jakarta
- Panggabean,Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Purwanto, Budi dan Adisubroto, Dalil. 2001. *Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Dengan Komitmen Terhadap Organisasi*,
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis*.Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN.
- Uus Md Fadli, Dadan Ahmad Fadili, Yohana Kartawijaya, 2012, *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Komitmen Kerja Pada PT.PLN Persero Rayon Rengas Dengklok*, Jurnal Manajemen, Jakarta.



**UPAJIWA**

*Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat*

PRODI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
upajiwa\_mm@ustjogja.ac.id

e-ISSN: 2579-535X

jurnalfe.ustjogja.ac.id

## ANALISIS DAMPAK PENGEMBANGAN DESA WISATA KEMBANGARUM TERHADAP PEREKONOMIAN MASYARAKAT LOKAL

**Ani Wijayanti**

Bina Sarana Informatika Yogyakarta

e-mail: [ani.awi@bsi.ac.id](mailto:ani.awi@bsi.ac.id)

### ABSTRACT

*This research is a descriptive survey research, which aims to analyze the impact on development of Kembangarum tourism village on the local community's economy. This research uses five variables, the development of human resource competency, tourism product management, community participation, business opportunity, and land use. Data were collected through a survey of 160 communities directly involved in the management of the tourist village, and analyzed using the Partial Least Square (PLS) technique. The development of human resources and the management of tourism products has a positive and significant impact on community participation, business opportunities, and land use. Meanwhile, the contribution of human resource development variable and tourism product management to their variables are still relatively moderate, which is less than 50%. The smallest index value seen in the variable of tourism product management is 71,13. The potential for Kembangarum tourism village has not been managed optimally because of the limited human resources that has competence in the field of tourism.*

*Keywords: participation, competence, business opportunity, tourism village, and land use.*

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif survei, bertujuan menganalisa dampak pengembangan desa wisata Kembangarum terhadap perekonomian masyarakat setempat. Penelitian ini menggunakan lima variabel, meliputi pengembangan kompetensi sumber daya manusia, pengelolaan produk pariwisata, partisipasi masyarakat, peluang usaha, dan pemanfaatan lahan. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 160 masyarakat yang terlibat dalam pengelolaan desa wisata, serta dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS). Pengembangan sumber daya manusia dan pengelolaan produk pariwisata mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat, peluang usaha, dan pemanfaatan lahan. Sedangkan, kontribusi variabel pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk pariwisata masih relatif sedang, yakni kurang dari 50%. Dari kelima variabel, nilai indeks terkecil terlihat pada variabel pengelolaan produk pariwisata yakni 71,13. Potensi desa wisata Kembangarum belum dikelola secara optimal karena keterbatasan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi di bidang pariwisata.

Kata kunci : Partisipasi, kompetensi, peluang usaha, desa wisata, dan pemanfaatan lahan,.

## PENDAHULUAN

Pengembangan wisata pedesaan (*village tourism*) sebagai aset pariwisata menjadi alternatif yang dipandang sangat strategis untuk menjawab sejumlah permasalahan dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan. Pengembangan wisata pedesaan dianggap mampu mendorong sebuah destinasi wisata untuk tumbuh dan berkembang dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Pengembangan pedesaan mendorong berbagai upaya pelestarian dan pemberdayaan potensi keunikan, berupa budaya lokal dan nilai-nilai kearifan lokal (*local wisdom*) masyarakat yang cenderung mengalami ancaman kepunahan akibat arus globalisasi yang memasuki wilayah pedesaan.

Desa wisata sebagai salah satu bentuk wisata pedesaan memberi kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Total keseluruhan desa wisata di DIY sebesar 125 desa wisata, dimana 38 diantaranya terletak di kabupaten Sleman. Jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai desa wisata di Sleman mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan sebesar 0,79%, yakni 5,21 juta, sedangkan pada tahun 2014 sebesar 4,13 juta (Jogja.antaranews.com, Maret 2016).

Desa wisata Kembangarun merupakan salah satu desa wisata berbasis pendidikan di Kecamatan Turi, Sleman yang diresmikan pada tahun 2005. Pada awalnya desa Kembangarun, merupakan desa termiskin dan tertinggal di wilayah Kabupaten Sleman. Namun dalam perkembangannya, desa wisata Kembangarun berhasil meraih beberapa prestasi atau kejuaraan dalam berbagai perlombaan, diantaranya: Hatinya PKK, kebersihan dan ketahanan pangan, pembuatan jamu, lomba desa wisata, serta penampilan seni budaya dan pameran. Keberhasilan tersebut diraih berkat kebersamaan dan keinginan yang tinggi untuk memajukan desa wisata yang dipelopori oleh Bapak Hery. Upaya pengembangan desa wisata dilakukan dengan melibatkan masyarakat sepenuhnya, dari anak-anak sampai orang tua. Keterlibatan masyarakat secara langsung menjadikan mereka sebagai tuan rumah di negeri sendiri dan menciptakan rasa memiliki terhadap desanya.

Pengembangan desa wisata Kembangarun memberikan dampak negatif dan positif di bidang ekonomi bagi masyarakat setempat.

Dampak negatif, terjadi pada perubahan penggunaan lahan dengan adanya pembelian tanah oleh pihak luar untuk dijadikan hunian pribadi atau *homestay*. Sedangkan, dampak positif nampak pada pembangunan fasilitas-fasilitas umum penunjang keberadaan desa wisata, pemasukan keuangan sebagai kas pariwisata desa, peluang usaha dalam bidang industri pariwisata dan pendapatan bagi warga yang terlibat dalam aktivitas wisata. Dalam hal ini proses pengembangan harus memperhatikan dampak-dampak yang sudah ditimbulkan dalam proses pengelolaan sebelumnya. Pengembangan desa wisata harus direncanakan dengan baik agar dampak yang timbul dapat dikontrol dan dikendalikan.

Pengelolaan desa wisata Kembangarun yang berkelanjutan menjadi kunci peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal. Dalam hal ini dampak ekonomi menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh semua *stakeholder* atau pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengelolaan desa wisata. Dampak ekonomi harus dianalisis untuk mengetahui sejauhmana pengelolaan pariwisata mampu meningkatkan kesejahteraan dan memberdayakan masyarakat lokal. Kajian ini diharapkan dapat digunakan pemangku kepentingan untuk mendorong pengembangan dan pengelolaan desa wisata yang terarah, terencana, dan berkelanjutan. Selain itu, juga bermanfaat untuk mengontrol dampak kegiatan kepariwisataan di kawasan pedesaan, dengan memperhatikan faktor daya dukung (*carrying capacity*) dan keberlanjutan (*sustainability*), serta memberikan manfaat ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak pengembangan desa wisata Kembangarun terhadap perekonomian masyarakat setempat.

## LANDASAN TEORI

### Analisis Dampak Ekonomi Pariwisata

Dampak diartikan sebagai setiap perubahan yang terjadi dalam lingkungan akibat adanya aktifitas manusia (Wihasta dan Prakoso, 2012:4). Menurut Suratmo (2009:24) dampak suatu pembangunan terjadi pada beberapa aspek diantaranya; penyerapan tenaga kerja karena ketersediaan peluang usaha yang cukup besar, perubahan penggunaan lahan sebagai akibat berkembangnya struktur ekonomi, seperti toko, warung, restoran, penginapan, dan lain – lain. Dampak pariwisata memunculkan berbagai respon dari masyarakat setempat. Adapun

respon tersebut terjadi dalam beberapa tahapan, meliputi: *euphoria*, *apathy*, *irritation*, dan *antagonism* (Richardson dan Martin, 2004:135-136).

Dampak ekonomi merupakan salah satu dampak dari aktivitas pariwisata yang mudah diukur dan mempunyai manfaat bagi masyarakat lokal (Dwyer et al 2004:307-308; Archer et al 2005: 79-80). Aktivitas ekonomi dalam pariwisata dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: wisatawan, masyarakat setempat, dan pemerintah. Wisatawan yakni mereka yang membayar untuk menikmati berbagai bentuk aktivitas wisata, sementara masyarakat yakni mereka yang menikmati manfaat (terutama keuangan), sedangkan pemerintah merupakan penerima pendapatan melalui pajak (Goeldner dan Ritchie, 2012:24; Saarinen, 2007:42). Dari aspek ekonomi tolak ukur yang dapat dikaji penyebab dan diukur proporsi peranan dalam sektor pariwisata, meliputi: peningkatan pendapatan bruto daerah, pendapatan perkapita penduduk, dan perkembangan sektor perniagaan (Warpani, 2007:79-80). Adapun dampak ekonomi pariwisata menurut Cohen (1984) dalam Pitana dan Diarta (2009:185) meliputi: penerimaan devisa, pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, harga-harga, distribusi keuntungan, kepemilikan, dan pendapatan pemerintah. Sedangkan menurut Fitri (2006:9) dampak ekonomi dari kegiatan pariwisata, meliputi: peningkatan pendapatan masyarakat dan pemerintah, serta peningkatan peluang usaha dan kerja.

### **Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Masyarakat lokal sebagai sumber daya manusia dan motor penggerak utama memegang peranan penting dalam wisata pedesaan. Masyarakat lokal, terutama penduduk asli merupakan salah satu pemain kunci dan pemilik langsung atraksi wisata yang ditawarkan sebuah destinasi wisata (Damanik dan Weber, 2006:23). Masyarakat lokal menjadi garis terdepan dalam upaya-upaya konservasi wisata pedesaan yang memerlukan penguatan kapasitas daerah dan lokal. Sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif untuk mengelola kekuatan ekonomi potensial atau sumber daya alam dengan bantuan peralatan modal (Susilo, 2015:28).

Setiap aktivitas wisata menuntut standarisasi kualitas produk dan pelayanan wisata. Hal ini menuntut destinasi untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia

sebagai penentu kualitas produk dan pelayanan tersebut (Kusworo dan Damanik, 2002: 106). Upaya peningkatan kualitas SDM menjadi salah satu kunci untuk memenangkan persaingan global yang semakin kompetitif melalui pelatihan dan pendidikan kepariwisataan yang mendukung kompetensi tenaga kerja pariwisata (Evans, Campbell, dan Stonehouse, 2003:45). Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan pekerjaan melalui pendidikan dan latihan (Hasibuan, 2009:69).

Peningkatan sumber daya manusia sektor pariwisata sangat ditentukan oleh tiga faktor yaitu industri, pemerintah, dan institusi pendidikan (Rofaida, 2013:144-145). Desa wisata sebagai sektor industri melakukan program pendampingan dan magang. Magang merupakan program yang bertujuan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pada bidang tertentu (Yudiono, 2015:3). Pemerintah berkontribusi dalam memberikan berbagai pelatihan dibidang pariwisata guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat setempat. Sedangkan institusi pendidikan, berkontribusi dalam pemberian keringanan biaya studi lanjut bagi masyarakat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

### **Pengelolaan Produk Pariwisata**

Pengelolaan pariwisata merupakan suatu proses perubahan pokok yang dilakukan oleh manusia secara terencana pada suatu kondisi kepariwisataan tertentu yang kurang baik menuju kondisi kepariwisataan yang baik (Biduan, 2016:9). Model pengelolaan produk tersebut harus mempertahankan keasliannya agar dapat bersaing dengan daerah lainnya (Djou, 2013:17). Produk pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan wisatawan semenjak meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke destinasi wisata dan sampai kembali ke tempat asalnya (Siswanto, 2007:75). Produk pariwisata sebagai salah satu objek penawaran dalam pemasaran pariwisata memiliki unsur-unsur yang terdiri dari tiga bagian (Yoeti, 2002:21), meliputi: daya tarik objek wisata (termasuk didalamnya citra yang dibayangkan oleh wisatawan), fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata, diantaranya: akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, dan rekreasi, serta kemudahan mencapai objek wisata. Produk wisata meliputi dua elemen, yakni elemen



primer dan elemen sekunder (Priono, 2012:73). Elemen primer merupakan atraksi wisata utama yang menarik pengunjung ke suatu kota, diantaranya: wisata alam, budaya, religi, olahraga, kesehatan, dan pendidikan (Shaw dan Williams, 1994 dalam Priono, 2012:74). Sedangkan elemen sekunder merupakan fasilitas pendukung dan pelayanan yang merupakan kebutuhan wisatawan selama melaksanakan kunjungan wisata (Page, 1995 dalam Priono 2012:76). Elemen sekunder, dapat berupa hotel, jasa pelayanan, dan pusat perbelanjaan.

### **Industri Pariwisata dan Peluang Usaha**

Industri pariwisata merupakan rangkuman berbagai macam bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk maupun jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dibutuhkan oleh wisatawan (Darmajadi, 2002:8). Dalam negara berkembang, industri pariwisata memiliki efek lebih besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat dibandingkan pada negara maju (Archer et al, 2005:81-82). Dalam perkembangannya, sektor pariwisata mampu menumbuhkan kegiatan-kegiatan usaha jasa pariwisata maupun sektor usaha-usaha baru di bidang perindustrian dan ekspor kerajinan ke luar negeri (Siregar, 2010:69). Pendit (1990) dalam Soebagyo (2012:154) menyampaikan pariwisata mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi, karena menyediakan lapangan kerja, menstimulasi berbagai sektor produksi, serta memberikan kontribusi secara langsung bagi kemajuan pembangunan dan upaya pelestarian guna memberikan keuntungan dan kesenangan bagi masyarakat dan wisatawan.

### **Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi merupakan pemberdayaan masyarakat dalam peran serta pada kegiatan penyusunan perencanaan dan implementasi program pembangunan sebagai aktualisasi masyarakat untuk berkorban dan berkontribusi terhadap implementasi pembangunan (Adisasmita, 2006 dalam Prabowo, Hamid, dan Prasetya, 2016:20). Tingkat partisipasi tersebut diukur dengan tiga pendekatan, yakni dimensi pemikiran, dimensi tenaga, dan dimensi materi (Murdianto, 2011: 94-95). Dimensi pemikiran merupakan partisipasi dalam bentuk ide atau gagasan dalam pengembangan desa wisata, diantaranya ide pemikiran terkait pengembangan desa wisata, paket wisata, dan media yang digunakan. Dimensi tenaga berupa sumbangan tenaga dalam pengembangan desa wisata

melalui keterlibatan dalam mempersiapkan destinasi wisata, menjadi pemandu wisata, menyediakan sarana dan prasarana, dan menyediakan peralatan penunjang kegiatan. Sedangkan dimensi materi merupakan sumbangan materi dari masyarakat berupa dana guna pengembangan desa wisata. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam wisata pedesaan dapat berupa penyediaan sebagian rumah atau kamar-kamar menjadi tempat tinggal sementara bagi wisatawan (*homestay*). Desa wisata akan sukses apabila seluruh anggota masyarakat baik kepala keluarga, ibu-ibu rumah tangga, pemuda, dan anak-anak turut serta mendukung keberadaan desa wisata tersebut (Asyari, 2010:3).

Partisipasi masyarakat itu sendiri, berkaitan dengan keterlibatan seluruh komponen dalam proses pengambilan keputusan terhadap perencanaan yang dilakukan di kawasan wisata (Yoeti, 2008:248). Partisipasi masyarakat membantu proses perencanaan yang lebih baik dan mendukung upaya implementasi rencana dan strategi pariwisata yang lebih baik (Tosun dan Timothy, 2003 :4). Partisipasi masyarakat mengurangi kemungkinan munculnya konflik, karena semua pihak terkait mempunyai kesempatan untuk saling memahami sudut pandang masing-masing (Hardly et al., 2002: 479). Partisipasi masyarakat juga mampu mencegah terjadinya masyarakat yang tersisihkan dan meminimalisasi dampak negatif ekonomi. Partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh tiga elemen yakni motivasi, kesempatan, dan kemampuan (Hung, Erchan, & Linda, 2011: 285). Ketiga elemen tersebut mempengaruhi tingkat partisipasi dari masing-masing individu.

### **Pemanfaatan Lahan**

Perkembangan kegiatan pariwisata tidak hanya dilihat sebagai perkembangan ekonomi yang hanya diukur secara kuantitatif. Tolak ukur lain yakni perkembangan ruang wilayah seperti perubahan guna lahan, perluasan kawasan terbangun, penyusupan atau penetrasi unsur perkotaan ke dalam daerah pedesaan dan sebagainya (Warpani, 2007:140). Menurut Yusran (2006) dalam Pamungkas dan Muktiali (2015:364) penggunaan lahan adalah suatu proses yang berkelanjutan dalam pemanfaatan lahan bagi pembangunan optimal dan efisien. Sedangkan perubahan penggunaan lahan menurut As-Syakur (2011) dalam Pamungkas dan Muktiali (2015:364) merupakan bertambahnya suatu penggunaan lahan dari satu

sisi penggunaan ke penggunaan lainnya diikuti dengan berkurangnya tipe penggunaan lahan yang lain dari waktu ke waktu, atau berubahnya fungsi suatu lahan pada kurun waktu yang berbeda. Pengembangann pariwisata harus memahami penggunaan lahan guna menjamin pengembangan pariwisata terlaksana dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak menimbulkan konflik dengan masyarakat setempat (Wardiyanto dan Baiquni, 2011:73-74).

## METODOLOGI PENELITIAN

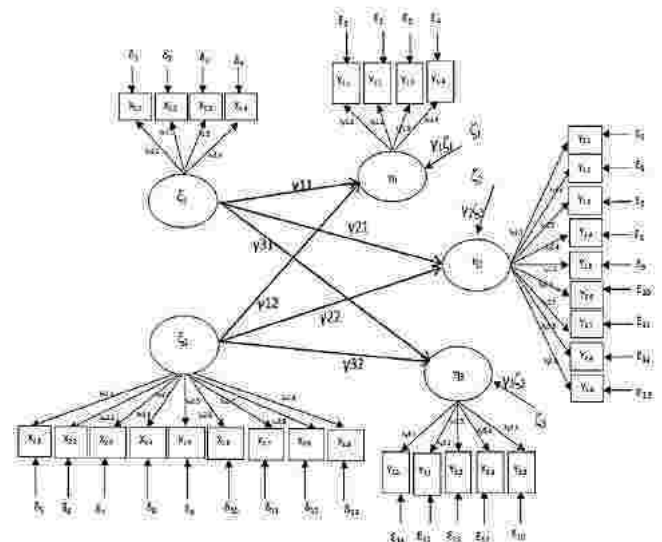
Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif survey. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap masyarakat desa wisata Kembangarum (Arikunto, 2013:129). Sedangkan, guna melengkapi data primer, peneliti mengambil beberapa dokumen yang ada di desa wisata (Suryabrata, 2008:93). Instrumen pengukuran dibuat dalam skala *Likert* lima poin untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat melalui lima alternative jawaban, yakni; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Nertal (N), Tidak Setuju (TS), dan Setuju (S) (Riduwan (2009:87) dan Sugiyono (2014:93)). Uji instrumen dilakukan melalui dua tahap, yakni uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan alat analisis SPSS versi 21.0. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* dengan nilai *r*-tabel. Nilai *r*-tabel untuk sampel 30 sebesar 0,361. Instrumen dikatakan valid jika mempunyai nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari nilai *r*-tabel (0,361), untuk sampel 30 (Widiyanto (2010: 38-40). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's alpha* dengan nilai kritis lebih besar dari 0,6 (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:74). Analisis deskriptif variabel dilakukan melalui melalui kriteria *three box method* dengan perhitungan rentang indeks untuk menentukan kategori rendah, sedang, dan tinggi (Riduwan, 2009:89). Dimana untuk 160 responden diperoleh rentang intepretasi, sebagai berikut ; 32,00-74,66 (rendah), 74,67-117,333 (sedang), dan 117,34-160,00 (tinggi). Analisis data guna pengujian model dan analisis pengaruh antar variabel menggunakan *SmartPLS 2.0*. Analisis pengaruh antar variabel diperoleh dari proses *bootstrapping*. Sementara itu, uji kelayakan model harus memenuhi beberapa kriteria, seperti terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 1** Kriteria Uji Kelayakan Model

Validitas	Kriteria
<i>Validity Convergent</i>	<i>Loading Factor</i> > 0,6
	<i>Communality</i> > 0,50
	<i>AVE</i> > 0,50
<i>Composite Reliability</i>	> 0,6
<i>Cronbach Alpha</i>	> 0,6
<i>R<sup>2</sup> (R Square)</i>	0,67 (kuat), 0,33 (moderat), 0,19 (lemah)

Sumber : Abdillah dan Jogiyanto (2015:196); Ghozali (2012: 26, 97).

Analisis data dengan *SmartPLS 2.0* menggunakan model empirik sebagai konstruksi diagram jalur yang dibangun berdasarkan teori dan konsep, seperti terlihat pada Gambar 1.



Sumber : Survei Lapangan, 2017

**Gambar 1.** Kontruksi Diagram Jalur

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Desa Wisata Kembangarum

Desa wisata Kembangarum berdiri sejak 27 Juli 2005, diawali dari adanya sanggar lukis yang dikelola oleh Bapak Hery Kustriyatmo. Desa wisata Kembangarum beralamat di Dusun Kembangarum, Donokerto, Turi, Sleman, Yogyakarta, berjarak sekitar 19 km dari pusat kota. Luas wilayah sebesar 22 hektar, dengan batasan wilayah sebelah utara berbatasan dengan Dusun Pules, sebelah selatan berbatasan dengan Dusun Ngemplak, sebelah timur berbatasan dengan Dusun Randusongo, dan sebelah barat berbatasan dengan Dusun Gading.

Desa wisata Kembangarum mempunyai Infrastruktur yang sangat memadahi, meliputi; fasilitas listrik, air bersih, dan jaringan internet tersedia cukup memadahi. Jalan menuju desa wisata Kembangarum terdiri dari tiga tipe, meliputi: 100 m jalan tanah, 500 m jalan aspal, 900 m jalan conblok. Sepanjang jalan desa

Kembangarum terdapat pagar batu yang ditata rapi, serta memberikan pemandangan yang khas dan berbeda dengan desa wisata lain. Bagi para wisatawan yang ingin mengelilingi desa wisata disediakan sepeda onthel, sebagai transportasi yang ramah lingkungan. Dusun Kembangarum mempunyai penduduk sebanyak 269 jiwa, 65 KK (Kepala Keluarga), dengan jumlah penduduk miskin 21 KK (10%). Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 128 orang, sedangkan penduduk perempuan sebanyak 141 orang. Sebagian besar penduduk bermata pencaharian sebagai petani buah Salak.

Daya tarik utama Desa Wisata Kembangarum, yakni perkebunan Salak Pondoh. Perkebunan tersebut dikemas menjadi produk utama Desa Wisata Kembangarum. Selain perkebunan, Desa Wisata Kembangarum mengedepankan pendidikan untuk sarana belajar bagi anak-anak, sehingga sering digunakan sebagai *study tour* dan studi banding dari berbagai sekolah atau mahasiswa yang ingin melakukan penelitian, dan juga untuk berwisata keluarga. Desa wisata Kembangarum menawarkan berbagai daya tarik wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawan usia anak-anak sampai dengan orang tua. Berbagai daya tarik yang ditawarkan desa wisata, sebagai berikut:

1. Daya tarik wisata alam, meliputi: sungai jernih, pemandangan alam yang asri, sawah hijau terbentang, area persawahan, perkebunan salak, kebun sayur, dan kolam ikan.
2. Daya tarik wisata budaya, meliputi bangunan atau komplek percandian, kraton, situs purbakala, tugu, monumen, museum, perkampungan tradisional dengan adat dan tradisi budaya masyarakat Kembangarum yang khas.
3. Daya tarik wisata buatan masyarakat Kembangarum, meliputi: pemancingan, kuliner khas (nasi *tangkir*), sanggar lukis, perpustakaan, membatik, pijat dengan nuansa alami dan tradisional, rekreasi dan olah raga, dan *outbund*.
4. Sentra salak pondoh  
Desa wisata Kembangarum memiliki perkebunan salak yang tertata rapi. Wisatawan dapat belajar cara menanam sampai dengan memetik buah Salak.
- e. Sentra kerajinan anyaman bambu  
Wisatawan dapat menyaksikan secara langsung proses pembuatan kerajinan anyaman bambu, sekaligus belajar membuat kerajinan anyaman bambu.

Sarana dan prasarana yang tersedia guna meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata di desa wisata Kembangarum, meliputi: papan penunjuk arah, tempat parkir, karaoke, toilet, rumah tradisional jawa (Griya Sekar Arum, Griya Pandanwangi, Griya Arum Sari, Griya Nakula dan Sadewa, Griya Sempor, Gubug Pereng), art shop, Dewi Kembar salon, angkringan, perpustakaan alam, mushola, dan pondok makan.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dipilih meliputi: jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan pendapatan per bulan responden. Dari hasil survey terhadap 160 responden, keterlibatan masyarakat cukup merata dilihat dari unsur jenis kelamin dan umur. Kelompok umur yang paling tinggi yakni 17-27 tahun sebesar 28,8 %. Usia umur tersebut didominasi remaja dan pemuda yang banyak terlibat sebagai pemandu dalam berbagai atraksi wisata. Dilihat dari status perkawinan 80% masyarakat yang terlibat sudah menikah, yakni ibu-ibu PKK yang banyak terlibat dalam atraksi wisata kuliner. Mayoritas penduduk bermata pencaharian sebagai petani, dengan rata-rata pendapatan berkisar 1 jt sd 2.999.999 jt, yakni tercatat sebesar 56,9%. Hal ini berdampak pada jumlah penduduk yang menempuh pendidikan pada jenjang perguruan tinggi relatif sedikit, yakni hanya 21,9%. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden

No	Uraian	F	%	No	Uraian	F	%
1	<b>Jenis Kelamin</b>			4	<b>Pendidikan</b>		
	Pria	86	53,8		SMP	52	32,5
	Wanita	74	46,3		SMA	73	45,6
2	<b>Umur</b>				Diploma	13	8,1
	17 - 27 Th	46	28,8		Sarjana	16	10,0
	28 - 38 Th	32	20,0		Pascasarjana	6	3,8
	39 - 49 Th	44	27,5	5	<b>Pendapatan</b>		
	> 50 Th	38	23,8		< 1 Juta	48	30,0
3	<b>Status</b>				1 Jt sd 2,999,999	91	56,9
	Kawin	128	80,0		3 - 5 Juta	17	10,6
	Tidak Kawin	32	20,0		> 5 Juta	4	2,5

Sumber : Survei Lapangan, 2017

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan 30 responden, tercatat semua item memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,361), seperti terlihat pada Tabel 3. Instrumen penelitian dinyatakan valid dan mampu mengukur yang seharusnya diukur.

**Tabel 3.** Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	No	Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>
<b>Pengembangan Kompetensi SDM</b>			<b>Partisipasi Masyarakat</b>		
1	Kemandirian Usaha	0,875	18	Perancang paket wisata	0,858
2	Keterampilan bidang pariwisata	0,982	19	Perencana pemasaran	0,843
3	Pengetahuan bidang pariwisata	0,982	20	Pemandu wisata	0,736
4	Beasiswa pendidikan	0,930	21	Penyedia tempat	0,743
<b>Pengelolaan Produk Desa Wisata</b>			22	Penyedia alat penunjang	0,646
5	Pengelolaan Outbound	0,811	23	Pengelola lahan parkir	0,925
6	Pengelolaan Wisata kesenian	0,867	24	Pengelola toilet	0,473
7	Pengelolaan Wisata membatik	0,864	25	Pengelola kebersihan	0,905
8	Pengelolaan Wisata kuliner	0,819	26	Pemberian dana	0,838
9	Pengelolaan Souvenir	0,727	<b>Pemanfaatan Lahan</b>		
10	Pengelolaan Homestay	0,847	27	Homestay	0,582
11	Layanan transportasi	0,771	28	Restoran	0,555
12	Pengelolaan Lahan parkir	0,709	29	Taman-taman wisata	0,694
13	Pengelolaan Toilet	0,629	30	Lahan parkir	0,791
<b>Peluang Usaha</b>			31	Lahan untuk Toilet	0,707
14	Pemandu wisata	0,542			
15	Penyedia sarana dan prasarana	0,821			
16	Penyedia homestay	0,641			
17	Penyedia layanan transportasi	0,499			

Sumber : Survei Lapangan, 2017

## 2. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian sah dan andal, karena memiliki *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6 (Umar, 2003), seperti terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	$\alpha$
Pengembangan Kompetensi SDM	0,849
Pengelolaan Produk Desa Wisata	0,782
Peluang Usaha	0,733
Partisipasi Masyarakat	0,782
Pemanfaatan lahan	0,766

Sumber : Survei Lapangan, 2017

## Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Secara keseluruhan performa pengelolaan produk desa wisata masih rendah, dilihat dari nilai indeks hanya sebesar 74. Pengembangan kompetensi SDM dinilai sedang, sedangkan variabel lain, yakni peluang usaha, keterlibatan masyarakat, dan pemanfaatan lahan mempunyai performa tinggi. Indikator yang mempunyai performa paling rendah, yakni indikator pengelolaan layanan pada variabel pengelolaan produk, pada aspek pengelolaan souvenir, dengan nilai indeks sebesar 66,6. Dari hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, souvenir atau cinderamata yang tersedia sangat terbatas. Hasil kerajinan masyarakat setempat yang tersedia hanya berupa tas kulit. Kerajinan yang dihasilkan belum berkembang, karena dari perhitungan biaya belum bisa mendapatkan keuntungan. Indikator yang mempunyai performa paling tinggi, yakni peluang usaha pada layanan transportasi, dengan nilai indeks sebesar 123,8. Kebutuhan transportasi dari wisatawan cukup tinggi, diantaranya sepeda

*onthel* dan mobil Jeep. Sepeda *onthel* banyak diminati pengunjung untuk transportasi mengelilingi desa wisata, sementara mobil Jeep digunakan untuk wisata lava tour. Deskriptif Variabel dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Deskriptif Variabel Penelitian

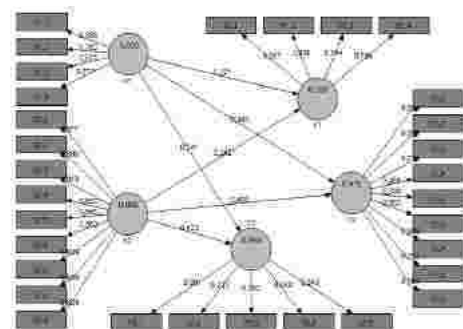
Indikator yang Diukur	Nilai Indeks	Indikator yang Diukur	Nilai Indeks
<b>Peran Industri</b>		<b>Dimensi Pemikiran</b>	
X1.1 Kemandirian berusaha	84,2	Y2.1 Perancangan paket wisata	111,2
<b>Peran Pemerintah</b>		Y2.2 Perencanaan pemasaran	116,6
X1.2 Keterampilan	86,6	<b>Dimensi Tenaga</b>	
X1.3 Pengetahuan	94,8	Y2.3 Pemandu wisata	119,6
<b>Peran Institusi Pendidikan</b>		Y2.4 Pengelola lahan parkir	118
X1.4 Sertifikasi kompetensi	94	Y2.5 Pengelola toilet	114,8
<b>Rata-rata Total</b>		Y2.6 Pengelola kebersihan	113
<b>Pengelolaan Atraksi Wisata</b>		Y2.3 Pemandu wisata	119,6
X2.1 Outbound	74,4	<b>Dimensi Materi</b>	
X2.2 Wisata kesenian	74,6	Y2.7 Penyedia tempat	110,8
X2.3 Wisata membatik	68,5	Y2.8 Penyedia alat penunjang	113
<b>Pengelolaan Layanan</b>		Y2.9 Pemberian dana	113,8
X2.4 Kuliner	73,6	<b>Rata-rata Total</b>	
X2.5 Souvenir	66,6	<b>Lahan untuk Homestay</b>	
X2.6 Homestay	68,4	Y3.1 Homestay	118,8
X2.7 Layanan transportasi	74	<b>Lahan untuk Restoran</b>	
<b>Pengelolaan Fasilitas</b>		Y3.2 Restoran	119,6
X2.8 Lahan parkir	70	<b>Lahan untuk Taman Wisata</b>	
X2.9 Toilet	70,4	Y3.3 Taman-taman wisata	120,6
<b>Rata-rata Total</b>		Y3.3 Fasilitas pendukung	120,6
<b>Penyedia Atraksi Wisata</b>		Y3.4 Lahan parkir	106,6
Y1.1 Pemandu wisata	122,4	Y3.5 Toilet	
Y1.2 Penyedia peralatan	119,4	<b>Rata-rata Total</b>	
<b>Penyedia Layanan</b>			
Y1.3 Penyedia homestay	122,4		
Y1.4 Layanan transportasi	123,8		
<b>Rata-rata Total</b>			

Sumber : Survei Lapangan, 2017

## Analisis Inferensial

### 1. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model menggunakan hasil analisis data model struktural seperti terlihat pada Gambar 2. Uji kelayakan model, meliputi *convergent validity*, *composite reliability*, *cronbach Alpha*, dan *R square*.



Sumber : Survei Lapangan, 2017

**Gambar 2.** Model Struktural

Setiap indikator valid dalam mengukur variabel yang diukur dan memenuhi nilai *convergent validity*, karena mempunyai nilai *factor loading* lebih dari 0,5, seperti terlihat pada Tabel 6.



**Tabel 6.** Nilai *Factor Loading*

Variabel		Validitas	Variabel		Validitas
Pengembangan Kompetensi SDM Desa Wisata (X1)	X1.1	0,885	Partisipasi Masyarakat (Y2)	Y2.1	0,848
	X1.2	0,762		Y2.2	0,707
	X1.3	0,871		Y2.3	0,724
	X1.4	0,776		Y2.4	0,861
Pengelolaan Produk Desa Wisata (X2)	X2.1	0,877		Y2.5	0,888
	X2.2	0,886		Y2.6	0,863
	X2.3	0,919		Y2.7	0,889
	X2.4	0,862		Y2.8	0,724
	X2.5	0,845		Y2.9	0,762
	X2.6	0,862	Pemanfaatan Lahan (Y3)	Y3.1	0,901
	X2.7	0,829		Y3.2	0,723
X2.8	0,859	Y3.3		0,792	
X2.9	0,854	Y3.4		0,949	
Peluang Usaha (Y1)	Y1.1	0,807	Y3.5	0,943	
	Y1.2	0,821			
	Y1.3	0,744			
	Y1.4	0,794			

Sumber : Survei Lapangan, 2017

Uji *convergent validity* juga bisa dilihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*), seperti terlihat pada Tabel 7. Nilai AVE tertinggi tercatat pada variabel pemanfaatan lahan, dengan nilai 0,751. Hal ini, berarti indikator yang mengukur variabel tersebut mempunyai besaran varian lebih tinggi dibandingkan indikator dari variabel lainnya. Dari data pada Tabel 7, semua variabel mempunyai reliabilitas tinggi, karena mempunyai nilai *composite reliabilitas* lebih tinggi dari 0,8 dan *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

**Tabel 7.** *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE	Composite Reliability	$\alpha$	R <sup>2</sup>
Pengembangan Kompetensi	0,682	0,895	0,847	
Pengelolaan Produk	0,750	0,964	0,958	
Peluang Usaha	0,627	0,870	0,804	0,208
Partisipasi Masyarakat	0,657	0,944	0,935	0,476
Pemanfaatan Lahan	0,751	0,937	0,915	0,460

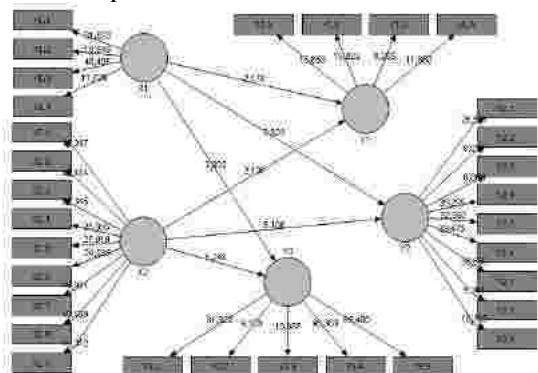
Sumber : Survei Lapangan, 2017

Nilai *R square*, menunjukkan kekuatan kontribusi antar variabel. Kemampuan variabel pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk dalam menjelaskan varians partisipasi masyarakat, peluang usaha, dan pemanfaatan lahan dinilai sedang, yakni kurang dari 0,67. Kemampuan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk dalam menjelaskan varians dari variabel partisipasi masyarakat hanya sebesar 47,60%, sementara sisanya 52,40% dijelaskan oleh variabel lain yang belum diteliti. Variabel lain yang sangat mempengaruhi partisipasi masyarakat yakni motivasi. Motivasi sebagai faktor internal dari masyarakat sangat memegang peranan penting dalam keterlibatan masyarakat pada setiap aktivitas pariwisata di desa wisata

Kembangarum. Sementara itu, peluang usaha dijelaskan sebesar 20,80%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh keberanian mengambil resiko. Peluang usaha yang tersedia sangat tinggi, namun tidak semua masyarakat berani mengambil resiko dalam membuka sebuah usaha baru. Selain keberanian mengambil resiko, faktor modal juga sangat mempengaruhi dalam memanfaatkan peluang usaha yang ada. Pemanfaatan lahan sendiri dipengaruhi pengembangan kompetensi SDM dan pengelolaan produk sebesar 46%.

## 2. Analisis Model Bootstrapping

Setelah uji kelayakan model memenuhi kriteria, tahap selanjutnya yakni uji signifikansi menggunakan data hasil analisis proses *bootstrapping* untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui *resampling* (*bootstrap*) data sampel. Model *bootstrapping* terlihat pada Gambar 3.



Sumber : Survei Lapangan, 2017

**Gambar3.** Model *Bootstrapping*

Analisis data pada proses *bootstrapping* menghasilkan nilai t-statistik, seperti terlihat pada Tabel 8.

**Tabel 8.** Koefisien Jalur

Pengaruh antar Variabel	Sampel Awal	Koefisien Jalur	t-hitung	Kesimpulan
Pengembangan Kompetensi SDM > Peluang Usaha	0,271	0,272	3,705	Positif, signifikan
Pengembangan Kompetensi SDM > Partisipasi Masyarakat	0,343	0,355	4,567	Positif, signifikan
Pengembangan Kompetensi SDM > Pemanfaatan Lahan	0,341	0,352	4,240	Positif, signifikan
Pengelolaan Produk > Peluang Usaha	0,242	0,256	4,040	Positif, signifikan
Pengelolaan Produk > Partisipasi Masyarakat	0,433	0,421	3,859	Positif, signifikan
Pengelolaan Produk > Pemanfaatan Lahan	0,422	0,421	4,857	Positif, signifikan

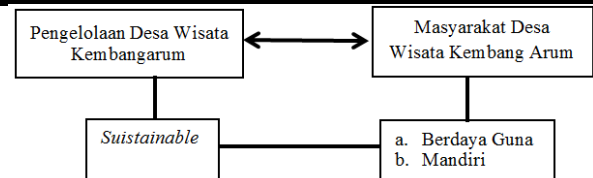
Sumber : Survei Lapangan, 2017

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh pengembangan kompetensi sumber daya manusia terhadap peluang usaha di desa wisata Kembangarum.

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh sebesar 27,1% terhadap peluang usaha, dengan nilai t-hitung 3,705 (signifikan). Semakin tinggi pengembangan kompetensi sumber daya manusia, maka semakin tinggi kesempatan usaha bagi masyarakat desa wisata Kembangarum. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia mendorong masyarakat setempat untuk memanfaatkan peluang usaha yang ada atau menciptakan peluang usaha baru di bidang pariwisata. Masyarakat lokal sebagai motor penggerak utama merupakan aset yang sangat penting dan menjadi perhatian utama pihak pengelola. Program pengembangan kompetensi sumber daya manusia di desa wisata Kembangarum bertujuan untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki masyarakat guna meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan Rahman (2011:27) pemberdayaan masyarakat mendorong masyarakat yang belum mampu (*powerless*) untuk menggali dan memanfaatkan potensi desa melalui pembinaan yang terarah, sehingga menjadi masyarakat yang berdaya guna dan mandiri.

Desa wisata Kembangarum mempunyai dua program utama dalam pengembangan sumber daya manusia, yakni pelatihan dan pendampingan (Yudiono, 2015:3). Berbagai pelatihan yang dilakukan pengelola, meliputi: pelatihan manajemen, pemandu pariwisata, dan pelatihan keterampilan membuat berbagai jenis makanan dan kerajinan berbahan lokal guna meningkatkan perekonomian masyarakat. Sebagai tindak lanjut pelatihan dilaksanakan pendampingan guna mengetahui secara langsung perkembangan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat desa wisata Kembangarum. Pendampingan merupakan tindak lanjut dari sarasehan dan pelatihan. Pendampingan dilakukan oleh pengelola dengan secara langsung terlibat dalam kegiatan masyarakat, contohnya membuat kerajinan. Pendampingan bertujuan mengetahui secara langsung perkembangan dan permasalahan yang dihadapi. Proses pendampingan di desa wisata Kembangarum dapat dilihat pada Gambar 4.



Sumber: Rahman (2009:28)

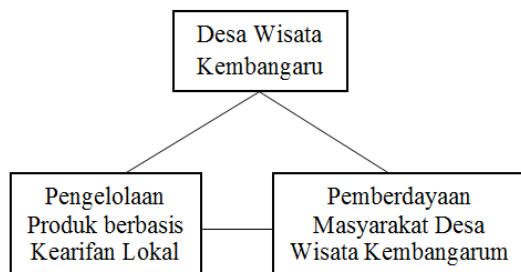
**Gambar 4.** Proses Pendampingan di Desa Wisata Kembangarum

Dalam gambar proses pendampingan terdapat hubungan timbal balik antara pengelola dan masyarakat desa wisata. Masyarakat desa wisata kembangarum mempunyai tujuan jangka panjang berupa kemandirian dan kesejahteraan perekonomian dengan mengembangkan potensi desa wisata. Sementara itu, pihak pengelola mempunyai tujuan mewujudkan desa wisata yang berkelanjutan (*sustainable*) dengan mengelola produk pariwisata menggunakan sumber daya manusia yang ada dalam hal ini masyarakat setempat. Dalam hal ini peran pengelola sebagai pendamping sangat penting, meliputi: memahami potensi dan kelemahan masyarakat, melihat dan memperhitungkan peluang dan kesempatan yang ada, dan mengatasi berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat. Pelatihan dan pendampingan mampu meningkatkan kompetensi masyarakat setempat dan lebih percaya diri dalam mengambil peluang usaha yang ada.

### 2. Pengaruh pengembangan kompetensi sumber daya manusia terhadap partisipasi masyarakat di desa wisata Kembangarum.

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Semakin tinggi upaya pengembangan kompetensi masyarakat, maka semakin tinggi keterlibatan masyarakat dalam aktivitas pariwisata di desa wisata Kembangarum. Upaya pengembangan kompetensi mempunyai pengaruh sebesar 34,3% terhadap partisipasi masyarakat. Masyarakat desa wisata Kembangarum dikembangkan secara efektif guna mengelola potensi wisata yang ada dengan dukungan peralatan dan modal (Susilo, 2015:28). Guna meningkatkan keterlibatan masyarakat, pengelola memberikan bantuan modal sebagai tindak lanjut dari program pelatihan dan pendampingan. Pinjaman modal diberikan secara hibah dan tidak mengikat. Konsep pemberdayaan di desa wisata Kembangarum melalui partisipasi masyarakat dilaksanakan secara transparan, dengan melibatkan tiga unsur,

yakni desa wisata, masyarakat, dan kearifan lokal (Abe, 2012:33). Pembangunan desa wisata di Kembangarum mengutamakan pemberdayaan masyarakat dengan mengedepankan anggota masyarakat untuk berpartisipasi aktif. Konsep yang diterapkan yakni, terjalin interaksi yang cerdas dan bertanggungjawab antara masyarakat dan pengelola desa wisata (Teguh, 2015:63). Masyarakat desa wisata Kembangarum menerapkan prinsip kearifan lokal dalam mengelola sumber daya guna meningkatkan kesejahteraan dan menjaga keseimbangan lingkungan. Skema pemberdayaan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 5.



Sumber : Pheny Chalid, 2005 dalam Hadiwijoyo (2012:38).

**Gambar 5.** Skema Pemberdayaan Masyarakat

### 3. Pengaruh pengembangan kompetensi sumber daya manusia terhadap pemanfaatan lahan di desa wisata Kembangarum.

Peningkatan kompetensi masyarakat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan lahan. Peningkatan kompetensi masyarakat mendorong pemanfaatan lahan, sebagai dampak dari keterlibatan masyarakat dalam pengembangan industri pariwisata. pemanfaatan lahan terlihat pada beberapa lahan yang mengalami perubahan fungsi menjadi lahan yang digunakan untuk mendukung aktivitas pariwisata, baik sebagian atau seluruhnya. Salah satu contohnya, masyarakat yang sudah mendapatkan pelatihan tentang pengelolaan *homestay* terdorong untuk menggunakan sebagian atau seluruh tempat tinggalnya untuk dijadikan sebagai *homestay*. Bahkan ada warga masyarakat yang menggunakan lahannya untuk membangun *homestay* bagi wisatawan. Pengelolaan potensi pariwisata di desa wisata Kembangarum merupakan proses perubahan yang dilakukan pengelola desa wisata bersama masyarakat setempat secara terencana guna menciptakan daya tarik wisata (Biduan, 2016:9). Dalam proses tersebut terjadi pemanfaatan lahan mencapai 80% dari lahan yang ada. Berdasarkan

hasil pengamatan di lapangan, hampir sebagian besar lahan mengalami perubahan fungsi, dari fungsi untuk pribadi menjadi tempat yang dimanfaatkan guna mendukung aktivitas wisata (Pamungkas dan Mukhtali, 2015: 364). Beberapa lahan yang dimanfaatkan guna mendukung aktivitas wisata, diantaranya:

- Lahan sawah dan perkebunan yang semula hanya sebagai lahan yang memberikan hasil panen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dimanfaatkan lahan untuk atraksi wisata.
- Halaman sebagai tempat pertunjukan wisata dan area parkir
- Sungai menjadi arena outbound.
- Rumah tempat tinggal warga menjadi *homestay* yang disewakan bagi wisatawan yang menginap.
- Lahan-lahan terbuka dimanfaatkan untuk restoran. Saat ini desa wisata Kembangarum sudah memiliki empat restoran yang disediakan bagi wisatawan. Dari keempat tersebut, terdapat satu restoran yang selalu beroperasi guna melayani wisatawan yang datang setiap hari.

Pemanfaatan lahan desa Kembangarum guna mendukung kegiatan wisata dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama antara pemilik lahan dengan pihak pengelola, sehingga tidak menimbulkan konflik baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Wardiyanto dan Baiquni, 2011: 73-74).

### 4. Pengaruh pengelolaan produk terhadap peluang usaha di desa wisata Kembangarum.

Pengelolaan produk pariwisata desa wisata memberikan pengaruh sebesar 24,2% terhadap peluang usaha di desa wisata Kembangarum. Kesempatan kerja terbanyak tersedia pada bidang atraksi wisata, meliputi *outbound*, wisata kesenian, lava tour, membatik, dan unggun. Adapun wisata *outbound* meliputi berbagai permainan tradisional, sehingga membutuhkan beberapa pemandu dalam setiap evennya. Sesuai data pada tabel 4.11, pengelolaan *outbound* mempunyai nilai indeks yang cukup tinggi dibandingkan produk lainnya, yakni 74,4%. Selain peluang usaha di bidang pemandu wisata, layanan transportasi juga menjadi peluang usaha yang cukup tinggi dan menjanjikan. Hampir setiap wisatawan membutuhkan layanan transportasi, baik transportasi di dalam maupun di luar desa wisata. Pada saat melakukan aktivitas wisata, wisatawan membutuhkan transportasi, berupa

sepeda yang digunakan untuk mengelilingi desa wisata dalam rangka menikmati keindahan alam yang ada. Dalam hal ini, setiap warga masyarakat yang mempunyai sepeda mempunyai bisa memanfaatkan peluang usaha tersebut. Sedangkan transportasi keluar dibutuhkan bagi wisatawan yang ingin mengunjungi desa wisata Kembangarum maupun wisatawan yang ingin meninggalkan desa wisata menuju destinasi lain atau kembali ke tempat asalnya.

##### **5. Pengaruh pengelolaan produk terhadap partisipasi masyarakat di desa wisata Kembangarum.**

Pengelolaan produk pariwisata berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat sebesar 43,3%. Sesuai dengan indeks peluang usaha, indeks partisipasi masyarakat tertinggi juga terdapat pada pemandu wisata. Partisipasi tertinggi dari masyarakat yakni berupa partisipasi tenaga, dengan rata-rata total indeks sebesar 116,35, dimana pemandu wisata mempunyai indeks tertinggi sebesar 119,6. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan produk paket wisata outbound yang dikelola dengan baik, mampu memberikan peluang usaha dan penyerapan tenaga kerja yang tinggi.

##### **6. Pengaruh pengelolaan produk terhadap pemanfaatan lahan di desa wisata Kembangarum.**

Pengelolaan produk pariwisata berpengaruh sebesar 42,2% terhadap pemanfaatan lahan. Pemanfaatan lahan yang cukup besar, terlihat pada lahan sebagai taman-taman wisata dan area parkir. Tabel 5 menunjukkan pengelolaan produk yang utama yakni atraksi wisata, dengan rata-rata nilai indeks sebesar 71,54. Berbagai atraksi wisata tersebut membutuhkan taman-taman wisata yang digunakan sebagai arena penyelenggaraan berbagai permainan tradisional, kesenian, dan api unggun, sehingga penggunaan lahan untuk taman wisata cukup tinggi, yakni 120,6. Selain taman wisata, penggunaan lahan untuk area parkir juga dinilai cukup tinggi, hal ini terlihat dari nilai indeks yang sama besar dengan taman wisata, yakni 120,6. Pada tabel indeks pengelolaan produk, indeks lahan parkir juga cukup tinggi yakni 70, hal ini sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa lahan area parkir cukup memakan lahan, dengan menggunakan halaman-halaman penduduk serta lapangan yang ada. Selain itu, pengaruh pengelolaan produk terhadap pemanfaatan lahan, juga terlihat pada

pemanfaatan lahan untuk restoran. Pemanfaatan lahan untuk restoran cukup tinggi, dengan nilai indeks 119,6 (Tabel 5), hal ini sesuai dengan tingginya pengelolaan wisata kuliner dibandingkan produk lainnya dengan nilai indeks 73,6 pada Tabel 5.

### **SIMPULAN**

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peluang usaha, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan lahan. Kemampuan faktor pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan produk dalam mempengaruhi peluang usaha hanya sebesar 20,80% (dilihat dari nilai *R square*), sedangkan kemampuan dalam mempengaruhi partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan lahan, masing-masing sebesar 47,60% dan 46%. Adapun sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia mempunyai nilai indeks sedang dan dinilai belum optimal, dengan nilai rata-rata indeks sebesar 89,9. Sedangkan pengelolaan produk dinilai masih rendah karena secara keseluruhan hanya memiliki indeks sebesar 71,13. Semetara itu, peluang usaha dan pemanfaatan lahan sangat tinggi dengan nilai indeks lebih besar dari 117. Partisipasi masyarakat tercatat cukup baik, meskipun belum maksimal dengan nilai indeks sebesar 114,53. Secara keseluruhan pengelolaan produk desa wisata Kembangarum belum optimal, karena keterbatasan kompetensi sumber daya manusia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, W., & Jogiyo. (2015). *Partial least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Archer, B., Cooper, C., & Ruhanen, L. (2005). *The Positive and Negative Impacts of Tourism, in Global Tourism* edited by Theobald W. Amsterdam: Elsevier.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asyari, H. (2010). *Buku Pegangan Desa Wisata*. Yogyakarta : Tourista Anindya Guna.
- Biduan, P.G. (2016). *Strategi Pengelolaan Pariwisata dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten*



- Kepulauan Sangihe. Jurnal eksekutif, 1(7),  
[http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnal\\_eksekutif/issue/view/849/showToc](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnal_eksekutif/issue/view/849/showToc).  
 Retrieved 18 Januari 2017.
- Damanik, J., & Helmut, F.W. (2006). *Perencanaan Ekowisata : Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Damarjadi. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Djou, J.A.D. (2013). Pengembangan 24 Destinasi Wisata Bahari Kabupaten Ende. *Jurnal Kawistara*, 3(1).
- Dwyer, L., Forsyth, P., & Spurr, R. (2014). Evaluating Tourism's Economic Effects: New and Old Approaches. *Tourism Management*, 25, 307-317.
- Evans, Nigel, David Campbell & George Stonehouse. 2003. *Strategic Management for Travel and tourism*. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Fitri, R. (2006). Analisis Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Kota Bogo. Tesis pada Departemen Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goeldner, C., & Ritchie, B. (2012). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: John Wiley&Sons.
- Hardly, A., Robert, J.S.B., & Leonie, P. (2002). Sustainable Tourism : An Overview of The Concept and its Position in Relation to Cenceptualisations of Tourism. *Journal of Suistainable Tourism*, 10 (6), 475-496.
- Hasibuan (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hung, Kam., Erchan, S., & Linda, J.I. (2011) Testing the Efficacy of an Integrative Model for Community Participation. *Journal of Travel Research*, 13, 276-288.
- Kusworo, Hendrie Adjie dan Damanik, Janianton.2002. Pengembangan SDM Pariwisata Daerah : Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmi Politik*, Vol 6, No 1, Juli 2002 (105-202).
- Murdiyanto, E. (2011). Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata Karanggeneng, Purwobinangun, Pakem, Sleman. *SEPA*, 7(2), 91-101.
- Pamungkas, I.T.D., & Muktiali, M. (2015). Pengaruh Keberadaan Desa Wisata Karangbanjar terhadap Perubahan Penggunaan Lahan, Ekonomi dan Sosial Masyarakat. *Jurnal Teknik PWK*, 4(3), 361-37 (diunduh pada tanggal 5 Februari 2017)
- Pitana, I.G., & Diarta, I.K.S. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Prabowo, S.E; Hamid, D; Prasetya, A. 2016. Analisis partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata. Studi Pada Desa Pujonkidul Kecamatan Pujon kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB), Vol 33. No.2 (18-24).
- Priono, Y. (2012). Identifikasi Produk Wisata Pariwisata Kota (Urban Tourism) Kota Pangkalan Bun sebagai Urban Heritage Tourism. *Jurnal Perspektif Arsitektur*, 7(2).
- Ricardson, J.I., & Martin, F. (2004). *Understanding and Managing Tourism*. Australia: Pearson Education Australia, NSW Australia.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Rofaida, R. (2013). Model Peningkatan Kompetensi Sumberdaya Manusia pada Sektor Pariwisata di Kota Bandung sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 1(1).127-146.
- Saarinen, J. (2007). *The Role of Tourism in Regional Development" in Tourism in peripheries, Perspectives from the Far North and South* edited by: Muller, D. and Jansson B., Cambridge: CABI.
- Siregar, N. (2010). Prospek Industri Pariwisata Indonesia. *Jurnal Ekonomi*. 13(2).
- Siswantoro, G. (2007). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Soebagyo. (2012). Strategi Pengembangan Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Liquidity*, 1(2).
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suratmo, F.G. 2009. *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Suryabrata, S. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Susilo, FHN. (2015). Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kecamatan Bandungan

- Kabupaten Semarang. Tesis pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. [http://eprints.undip.ac.id/46074/1/06\\_SU\\_SILO.pdf](http://eprints.undip.ac.id/46074/1/06_SU_SILO.pdf). Retrieved 20 Januari 2017.
- Tosun, C., D. J., Timothy., & Y. Öztürk. (2003). Tourism Growth, National Development and Regional Inequality in Turkey. *Journal of Sustainable Tourism*, 11, 133–161.
- Wardiyanto dan Baiquni. (2011). *Perencanaan dan Pengembangann Pariwisata*. Bandung : Lubuk Agung.
- Warphani, S.P., & Indira, P.W. (2007). *Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: ITB.
- Widiyanto, J. (2010). *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Wihasta, C.R., & dan Eko, P. (2012). *Perkembangan Desa Wisata Kembangarum dan Dampaknya terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Donokerto Kecamatan Turi*. *Jurnal Bumi Indonesia*, 1(1).
- Yoeti, O. (2008). *Ekonomi Pariwisata. Introduksi, Informasi, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Kompas Media Nusantara.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta : PT Pradaya paramita.
- Yudiono, H. (2015, July 29). 9 Metode Umum Pengembangan Karyawan. <http://www.duniakaryawan.com/category/produktivitas/page/3/>. Retrieved 24 Januari 2017.
- Internet :
- Antara. (2016, Maret 7). Kunjungan ke Desa Wisata di Sleman Meningkat. <http://jogja.antaranews.com/berita/338156/kunjungan-ke-desa-wisata-di-sleman-meningkat>. Retrieved 25 Januari 2017.



**UPAJIWA**

*Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daerah Rakyat*

PRODI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
upajiwa\_mm@ustjogja.ac.id

e-ISSN: 2579-535X

jurnalfe.ustjogja.ac.id

## **PENGARUH KOGNISI MANAJEMEN EKONOMI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PADA PERBANKAN SYARI'AH DI KOTA YOGYAKARTA**

**Kasturi, Dodi Cahyadi**

Magister Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

[kakasturiputih@gmail.com](mailto:kakasturiputih@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kognisi perbankan syariah terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan pemahaman tentang manajemen ekonomi syariah pada ranah kinerja dan kepuasan kerja dimensi sumber daya manusia belum banyak dibahas dalam penelitian khususnya yang menyangkut persoalan-persoalan perbankan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara langsung pada bank-bank syariah di kota Yogyakarta dengan sampel berjumlah 143 karyawan dan 134 nasabah. Data dianalisis secara regresi berganda dengan pengolahan data statistik SPSS 12.0 yang menghasilkan informasi sebagai berikut: kognisi manajemen ekonomi syariah tidak berpengaruh langsung kepada kinerja dan kepuasan kerja berpengaruh kepada kinerja. Oleh karenanya, kognisi perbankan syariah secara terus menerus perlu ditingkatkan bagi setiap insan yang terkait untuk mempertinggi kinerja secara umum.

Kata Kunci: Kognisi, Syariah, Perbankan, Kinerja

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of syariah banking cognition on job satisfaction and employee performance. This is because the understanding of sharia economic management in the performance and job satisfaction dimension of human resources has not been much discussed in research, especially concerning of banking issues. In this study, the method used observation and direct interviews at Islamic banks in the city of Yogyakarta with a sample of 143 employees and 134 customers. The data were analyzed by multiple regression with SPSS 12.0 statistical data processor which yielded information as follows: cognition of sharia economic management did not directly influence to performance and job satisfaction influence to performance. Therefore, the cognition of sharia banking continuously needs to be improved for every human being concerned to enhance the performance in general.

Keywords: Cognition, Sharia, Banking, Performance

## LATAR BELAKANG

Perbankan syariah merupakan bagian dari sistem ekonomi internasional yang kini mulai diadopsi pada berbagai negara. Pertama kali sistem ekonomi syariah berawal dari Timur Tengah kemudian meluas ke wilayah Eropa hingga Asia Tenggara. Di Indonesia saat menteri riset dijabat BJ Habibie, di Yogyakarta dicanangkan pembukaan Baitul Maal wa Tamwil atau BMT (Afzal-ur-Rahman 1991) yang nantinya menjadi cikal bakal perbankan syariah di Indonesia. BMT merupakan sistem mikro dari ekonomi syariah Islam.

Ciri-ciri syariah bila dibandingkan dengan sistem konvensional memang banyak dan lebih khas, sebagai contoh, tak ada istilah bunga atau riba. Adanya bagi-bagi keuntungan. Prosedur akadnya bukan pinjaman tapi jual beli. Ada pendampingan manajemen. Kalau terjadi pailit nasabah yang melelangkannya, pihak bank memfasilitasi kelancaran terjadinya lelang. Kepesatan perbankan syariah menyisakan dan menantang banyak persoalan. Sistem akad, sistem transaksi perlu dukungan pemahaman dari berbagai pihak. Para SDM pengelola perlu cakupan wawasan yang terpadu antara model bank konvensional dengan perbankan syariah secara murni. Kadar keluasan wawasan akan berpengaruh dalam banyak hal seperti budaya organisasi yang ditimbulkan, kompetensi yang harus dimiliki, untuk mencapai kepuasan kerja.

Manajemen Ekonomi Syariah adalah sistem ekonomi Islam yang telah diposisikan oleh penggagas dan penggiatnya sebagai solusi dan bukan sekedar alternatif atas guncangan krisis yang menggerogoti kejayaan rezim ekonomi global yang sementara ini ada pada model-model kapitalisme, sosialisme, neoliberalisme, dan atau nilai-nilai lain yang nyata-nyata menyangkut harkat dan martabat ekonomi lemah.

Hal-hal sebagaimana terpapar di atas perlu pemahaman yang mendalam bagi para

sumber daya manusia pengelola (Afzal-ur-Rahman 1991). Selanjutnya dapat dikemukakan bahwa fenomena-fenomena aktual yang ada di perbankan syariah adalah:

1. Pemahaman tentang manajemen syariah khusus masalah-masalah manajerial dan sikap sudahkah menjadi milik semua stakeholder. Ada 9 prinsip manajemen syariah yaitu: (1) keimanan; (2) keadilan; (3) kenabian: jujur, amanah, komunikatif, cerdas; (4) khilafah: pemerintahan; (5) ma'ad: hasil; (6) kepemilikan bersama; (7) kebersamaan berusaha; (8) kesejahteraan sosial; dan (9) akhlak mulia.
2. Karakteristik SDM perbankan syariah pada umumnya dituntut memiliki corak normatif yaitu, disiplin, jujur, amanah, komunikatif dan cerdas. Karakter tersebut disamping tuntutan individu juga tuntutan institusi yang akan menghantarkan kesuksesan bersama dalam organisasi perusahaan. Hal yang demikian belum sepenuhnya menjadi budaya.
3. Keunggulan dalam bersaing, keunggulan individu merupakan perwujudan SDM yang dinamakan kompetensi. Kompetensi memiliki pengaruh yang amat luas terhadap keberhasilan mikro individu dan keberhasilan makro institusional. Kompetensi akan timbul dari otomatisasi dari profesionalisme yang dirakit antara pengetahuan, skill, dan sikap hidup yang melekat pada SDM pengelola.
4. Persoalan lain adalah kepuasan kerja yang tidak sekedar diukur dari banyaknya gaji namun besarnya kegigihan yang ditunjukkan oleh para sumber daya manusia pengelola. Di perbankan syariah ada yang berbeda yaitu sisi kepuasan kerja akan timbul karena ada kesesuaian pandangan tentang ekonomi syariah, kecocokan sistem, merasa tidak ada tekanan dosa karena terbebas dari istilah riba,

pendekatan lunak (Afzal-ur-Rahman 1991). Apakah kondisi ini berperan langsung dan positif pada perbankan syariah.

5. Masalah kinerja benar-benar menjadi ujung tombak dari kesuksesan perusahaan, dalam hal ini perbankan syariah. Sebagai penilai kinerja adalah pelayanan terhadap nasabah, karenanya sikap dan hasil pelayanan terhadap nasabah merupakan informasi akurat tentang kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pengetahuan akan ekonomi syariah sangatlah diperlukan. Kebutuhan akan pemahaman ekonomi syariah tidak hanya oleh para pendiri dan pemimpin perbankan, namun juga seluruh karyawan perbankan syariah. Tingginya pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah dapat diasumsikan berpengaruh terhadap tingginya kepuasan dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kognisi manajemen syariah terhadap kepuasan kerja dan kinerja pada perbankan syariah di kota Yogyakarta.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kognisi Manajemen Ekonomi Syariah

Sebagaimana diungkapkan oleh Afzal Ur Rahman dalam Doktrin Ekonomi Islam, ada 9 (sembilan) nilai yang dijadikan landasan seseorang dalam bermuamalah, berperilaku dan secara khusus dalam berekonomi yaitu *tauhid* (keimanan), adil (keadilan), *nubuwwah* (kenabian), *khilafah* (pemerintahan), *ma'ad* (hasil), kepemilikan bersama, kebebasan beraksi, kesejahteraan sosial serta akhlak (Afzal-ur-Rahman 1991).

- a. *Tauhid* (keimanan), dalam hal ini bisa dimaknai sebagai pengesaan terhadap Tuhan.
- b. Keadilan. Bila kapitalisme klasik mendefinisikan adil sebagai tanda dapat apa yang anda upayakan (*you get what you deserved*), dan sosialisme klasik mendefinisikannya sebagai “sama rata

sama rasa” (*no one has a privilege to get more than others*), maka Islam mendefinisikan adil sebagai “tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi” (*la tazhlimuuna walaa tuzhlamuun*).

- c. Sistem ekonomi Islam memiliki prinsip kenabian yang memiliki sifat berekonomi secara *sidiq* (jujur, benar); amanah (bertanggungjawab, bisa dipercaya, dan kredibel); *fatonah* (cerdik, bijaksana dan intelek); dan *tablig* (komunikasi, transparansi).
- d. *Khilafah* (pemerintahan), dalam arti ekonomi Islam diterapkan dalam sebuah naungan pemerintahan yang memiliki kewenangan, tanggungjawab, dan kredibilitas untuk mengatur, mengelola, dan mendistribusikan seluruh sumber daya yang menjadi hak publik untuk sebesar-besar kemakmuran bersama.
- e. *Ma'ad* (hasil). Adalah wajar jika dalam berekonomi, manusia ingin memperoleh hasil / laba / keuntungan.
- f. Kepemilikan bersama. Nilai Islam mengakui kepemilikan negara, swasta, maupun campuran, termasuk kepemilikan pribadi dan bersama / publik.
- g. Kebebasan bertindak/berusaha. Setiap diri manusia baik sebagai individu, kelompok, maupun keterkaitannya dengan penguasa dan publik, memiliki kebebasan dalam bertindak/berusaha, termasuk dalam bidang ekonomi.
- h. Kesejahteraan sosial. Dalam Islam keadilan diartikan dengan suka sama suka (*antaradhin minkum*) dan satu pihak tidak menzalimi pihak lain (*latazlimuna wa la tuzlamun*).
- i. Akhlak. Sistem ekonomi Islami hanya memastikan agar tidak ada transaksi ekonomi yang bertentangan dengan syariah.

Menurut Drever, dalam bukunya *A Dictionary of Psychology* (Drever 2003), kognisi adalah model pemahaman, persepsi, imajinasi, penangkapan makna, penilaian dan

penalaran. Sedangkan menurut Piaget (Hetherington & Parke 1981), kognisi adalah bagaimana seseorang beradaptasi, menginterpretasikan obyek dan kejadian-kejadian disekitarnya. Menurut Chaplin (Chaplin 1985), kognisi adalah konsep umum yang mencakup semua bentuk mengenal, termasuk didalamnya mengamati, melihat, memperhatikan, memberikan, menyangka, membayangkan, memperkirakan, menduga dan menilai.

Dari berbagai pengertian yang telah disebutkan di atas dapat dipahami bahwa kognitif adalah sebuah istilah yang digunakan oleh psikolog untuk menjelaskan semua aktivitas mental yang berhubungan dengan persepsi, pikiran, ingatan, dan pengolahan informasi yang memungkinkan seseorang memperoleh pengetahuan, memecahkan masalah, dan merencanakan masa depan, atau semua proses psikologis yang berkaitan dengan bagaimana individu mempelajari, memperhatikan, mengamati, membayangkan, memperkirakan, menilai, dan memikirkan lingkungannya.

### Kepuasan Kerja

Menurut Baron & Byrne (Baron, dkk 2001) ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua predictor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain, hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal. Wexley dan Yukl (1977) berpendapat bahwa pekerjaan yang terbaik bagi penelitian-

penelitian tentang kepuasan kerja adalah dengan memperhatikan baik faktor pekerjaan maupun faktor individunya.

Dalam berbagai literasi, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian di bawah ini:

- a. Manurung dalam bukunya *Penilaian Perusahaan: Pendekatan Sederhana sampai Ekonometrika* (Manurung 2004), kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. dalam konteks hasil menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin (Anonim 2001) menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas. Produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu.
- b. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy (Murphy & Saal 1990) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri.

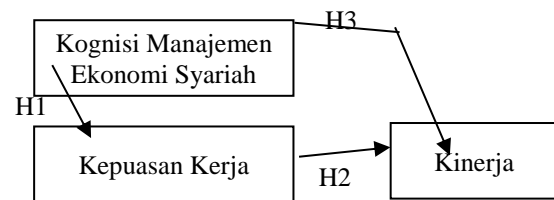
MENPAN pada tahun 2003 merumuskan ukuran kinerja dalam konteks prinsip-prinsip pelayanan yang dikembangkan menjadi 14 unsur minimal

yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengukur:

- a) Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan: persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

- k) Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayan: terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### Kerangka Pikir



**Gambar 1.** Kerangka Pikir

### Penjelasan:

1. Kognisi manajemen ekonomi syariah akan memiliki hubungan terhadap kepuasan kerja.
2. Kognisi manajemen ekonomi syariah akan memiliki hubungan terhadap kinerja.
3. Kepuasan Kerja memiliki hubungan terhadap kinerja.

### Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan apa yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dilihat dari gambar kerangka pikir yang sudah dipaparkan, antara lain:

- H1: Kognisi manajemen ekonomi syariah berpengaruh terhadap kepuasan kerja.  
 H2: kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja  
 H3: kognisi manajemen ekonomi syariah berpengaruh terhadap kinerja

### METODE PENELITIAN

Subyek penelitian ini adalah karyawan perbankan syariah di kota Yogyakarta yang tidak dibatasi sebagai pimpinan dan structural semua yang terlibat dalam proses pelayanan baik langsung maupun tidak langsung serta nasabah perbankan syariah. Sedangkan obyek penelitian adalah kognisi manajemen ekonomi syariah, kepuasan kerja sebagai intervening dan kinerja pada karyawan perbankan syariah di kota Yogyakarta.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah karyawan perbankan syariah dan nasabah yang berada di wilayah kota Yogyakarta. Pada penelitian ini syarat untuk menjadi responden adalah karyawan tetap dengan masa kerja lebih dari 2 tahun dan sebagian nasabah. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 203 karyawan tersebar di 12 perbankan syariah. Dari sisi nasabah populasi seluruhnya tidak dapat diketahui, namun dalam pengambilan sampel disepadankan dengan populasi karyawan dengan metode Slovin yang bertujuan untuk menentukan sampel minimal yang dibutuhkan. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel karyawan perbankan syariah sebesar 66% atau 134 orang. Berikut adalah tabel-tabel perhitungan antara populasi karyawan, sampel karyawan dan perkiraan populasi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta:

**Tabel 1. Data sampel karyawan dan nasabah perbankan syariah**

Nama Bank	Karyawan		Nasabah
	Populasi	Sampel	
Mandiri Syariah Jalan Cik di Tiro	31	21	21

BNI Syariah	22	15	15
Divisi BRI Syariah Jalan Katamso	16	11	11
Mandiri Syariah Jalan Kaliurang	8	5	5
Mandiri Syariah Jalan Godean	7	4	4
BNI Syariah Jalan Godean	12	8	8
Bank Muamalat Wirobrajan	31	19	19
BMT Beringharjo	18	12	12
Mandiri Syariah Jalan Wonosari	12	8	8
Mandiri Syariah Unit UII Terpadu	18	12	12
Mandiri Syariah PKU Muhammadiyah	12	8	8
BPD Unit Syariah	16	11	11
<b>Jumlah</b>	<b>203</b>	<b>134</b>	<b>134</b>

#### Keterangan:

1. Data 1% populasi diperoleh dari observasi peneliti ke 12 bank syariah, diperkirakan 20.000 nasabah
2. Hasil rata-rata populasi sampel diasumsikan proporsional untuk disepadankan dengan data variabel lainnya untuk kepentingan regresi (63,16%)
3. Sampel nasabah untuk regresi 134.

#### Variabel Penelitian

- a. Variabel independen (variabel bebas) pada penelitian ini adalah kognisi manajemen ekonomi syariah (X1) sebagai variabel bebas pertama yang menjadi indikator *task oriented*, *relationship oriented*, dan *effectiveness oriented*.
- b. Variabel dependen (variabel terikat) pada penelitian ini adalah Kinerja (Y2) yang mempunyai indikator pengukuran kinerja dikaitkan dengan analisis



pekerjaan, uraian pekerjaan, pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur sifat/karakter pribadi (*traits*), dilakukan dengan mengukur hasil dari pekerjaan yang dicapai, dan dilakukan dengan mengukur perilaku atau tindakan-tindakan dalam mencapai hasil.

- c. Variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja (Y1) yang mempunyai indikator kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan atasan kerja, dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.

### Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan jenis penelitian ini, maka teknik pengumpulan data adalah observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung kegiatan yang dijadikan sampel penelitian ini. Kuesioner yang didistribusikan yang berkaitan dengan seluruh variabel penelitian.

#### 1. Identitas Responden

Untuk memperoleh identitas responden digunakan metode *area sampling* pada perbankan syariah yang tersebar di kota Yogyakarta. Pertanyaan pada bagian ini dikhususkan untuk memperoleh informasi tentang identitas responden yang terdiri dari: jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, jabatan, dan masa kerja.

#### 2. Variabel Penelitian

Pertanyaan khususnya pada aktivitas organisasi, untuk memperoleh informasi tentang seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu Kognisi manajemen ekonomi syariah, Kompetensi, Budaya organisasi, Kepuasan kerja, dan Kinerja.

#### 3. Jangka Waktu penelitian

Jangka waktu penelitian yang berkaitan dengan Kognisi manajemen ekonomi syariah, Kompetensi, Budaya organisasi, Kepuasan kerja, dan kinerja dengan jumlah populasi 203 karyawan dan sejumlah nasabah di 12 bank yang menjalankan manajemen ekonomi

syariah memerlukan waktu 3 (tiga) bulan yang dimulai bulan September 2011.

Penyusunan kuesioner penelitian menggunakan metode skala Likert dengan lima alternatif jawaban yang disediakan, yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), setuju (S), dan sangat setuju (SS). nilai jawaban diberi bobot 1 (satu) sampai 5 (lima).

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN Data Penelitian

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa karyawan yang berjenis kelamin pria ada 51 orang atau 38% sedangkan karyawan yang berjenis kelamin wanita ada 83 orang atau 62%. Ini menunjukkan bahwa karyawan perbankan syariah mempunyai porsi jumlah pegawai yang dengan karyawan wanita lebih banyak.

**Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	51	38
Wanita	83	62
Total	134	100

Sumber: Data Primer Diolah 2011

### 2. Berdasarkan Masa Kerja

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa masa kerja para karyawan perbankan syariah untuk masa kerja 2-5 tahun sebanyak 38 orang atau 28,4%, masa kerja 6-10 tahun ada 59 orang atau 44% dan masa kerja > 10 tahun ada 37 orang atau 27,6%.

**Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah	Prosentase (%)
2 - 5 tahun	38	28,4
6 - 10 tahun	59	44
> 10 tahun	37	27,6
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Diolah 2011

Ini menunjukkan bahwa karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun adalah yang terbanyak. Komposisi lama masa kerja dapat diartikan bisa dianggap mempunyai pengalaman kerja yang cukup banyak.

### Analisis Deskriptif

#### Deskripsi Variabel Kognisi manajemen syariah (X<sub>1</sub>)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 65 dan nilai total skor minimum yaitu 13 sehingga diperoleh interval sebesar 10,4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Variabel Kognisi manajemen syariah (X<sub>1</sub>)

Interval	Kategori	Frek	(%)
13 – 23,4	Sangat Tidak Baik	0	0
>23,4 – 33,8	Tidak Baik	0	0
> 33,8 – 44,2	Biasa Saja	0	0
> 44,2 – 54,6	Baik	50	37,3
> 54,6 – 65	Sangat Baik	84	62,7
Jumlah		134	100

Sumber: Data Primer Diolah 2011

Dari Tabel 4 terlihat bahwa mayoritas responden dengan jumlah 84 (93,4%) mempersepsikan bahwa Kognisi manajemen syariah di bank syariah sangat baik sedangkan yang mempersepsikan baik ada 50 (37,3%). Ini menunjukkan bahwa karyawan perbankan syariah menganggap bahwa Kognisi manajemen syariah yang diterapkan sudah sangat baik sesuai dengan syariah yang diterapkan.

#### Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 45 dan nilai total skor minimum yaitu 9 sehingga diperoleh interval sebesar 7,2.

Tabel 4.17. Hasil Penilaian Variabel Kepuasan Kerja (Y<sub>1</sub>)

Interval	Kategori	Frek	(%)
9 – 16,2	Sangat Rendah	0	0
>16,2-23,4	Rendah	0	0
>23,4-30,6	Biasa Saja	0	0
>30,6-37,8	Tinggi	46	34
>37,8-45	Sangat Tinggi	88	66
Jumlah		134	100

Sumber : Data Primer Diolah 2011

Dari Tabel 4.17 terlihat bahwa mayoritas responden dengan jumlah 88 (66%) mempersepsikan sangat tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan di bank syariah di Yogyakarta dan responden dengan jumlah 46 (34%) mempersepsikan tinggi. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan di bank syariah di Yogyakarta sudah tinggi.

### Uji Hipotesis

#### Kognisi manajemen ekonomi syariah berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa Kognisi manajemen ekonomi syariah tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 0,166 dengan tingkat signifikan - 0,869.

#### Kognisi manajemen ekonomi syariah berpengaruh terhadap kinerja.

Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa Kognisi manajemen ekonomi syariah mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bank syariah. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 1,910 dengan tingkat signifikan 0,058.

#### Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Dari hasil analisis uji t diketahui bahwa Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bank syariah. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 4,406 dengan tingkat signifikan 0,000.

### ***Pengaruh Langsung***

a.  $X1 \rightarrow Y2 = 0,149$

Pengaruh langsung ***Kognisi manajemen ekonomi syariah*** terhadap kinerja sebesar 0,149 artinya ***Kognisi manajemen ekonomi syariah*** mampu mempengaruhi kinerja sebesar 14,9%.

### ***Pengaruh Tidak Langsung***

Pengaruh tidak langsung ***Kognisi manajemen ekonomi syariah*** ( $X1$ ) terhadap Kinerja ( $Y2$ ) melalui ***Kepuasan Kerja*** ( $Y1$ ) sebagai variabel intervening

$$X1 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = \beta_{11} \times \gamma_{21} \\ = 0,149 \times 0,352 = 0,052$$

Pengaruh antara ***Kognisi manajemen ekonomi syariah*** ( $X1$ ) terhadap Kinerja ( $Y2$ ) dengan variabel intervening ***Kepuasan Kerja*** ( $Y1$ ) adalah :  $0,149 \times 0,352 = 0,052$  dan dinyatakan tidak signifikan, walaupun dengan adanya variabel kepuasan Kerja ( $Y1$ ) sebagai variabel intervening belum dapat meningkatkan efek pengaruh terhadap kinerja.

### **Pembahasan**

#### **Kognisi manajemen ekonomi syariah berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan Kinerja**

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa mayoritas responden dengan jumlah 84 (93,4%) mempersepsikan bahwa Kognisi manajemen syariah di bank syariah sangat baik sedangkan yang mempersepsikan baik ada 50 (37,3%).

Ini menunjukkan bahwa Kognisi manajemen syariah di bank syariah dipersepsikan oleh sebagian besar karyawan sudah sesuai dengan koridor syariah yang ada. Dimana sebagai seorang karyawan di bank syariah harus bisa menganalisis ekonomi khususnya ekonomi Islam. Dimana karyawan dituntut harus Memiliki kapabilitas pada bidang Ilmu ekonomi Islam seperti Memiliki kemampuan menganalisis dan mengevaluasi data ekonomi (Ekonomi Islam, Manajemen Islam dan Akuntansi Islam), memiliki kemampuan menganalisis temuan-temuan permasalahan ekonomi Islam, baik secara lisan maupun melalui laporan dan menerapkan keterampilan kuantitatif dalam analisis ekonomi.

Akan tetapi dari hasil analisis inferensial diketahui bahwa uji t pada pengaruh Kognisi

manajemen syariah terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 0,166 dengan tingkat signifikan 0,869. Artinya bahwa Kognisi manajemen syariah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan Bank Syariah di Yogyakarta. Demikian juga pada analisis uji t pada pengaruh Kognisi manajemen syariah terhadap kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar 1,910 dengan tingkat signifikan 0,058. Kognisi manajemen syariah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Karyawan Bank Syariah di Yogyakarta.

Tidak adanya pengaruh Kognisi manajemen syariah terhadap kepuasan kerja maupun kinerja, ini menunjukkan bahwa kemampuan menganalisis manajemen syariah yang harus dipunyai oleh semua karyawan yang bekerja di bank syariah merupakan hal yang biasa saja tidak dianggap suatu prestasi maupun hal yang harus dikuatkan oleh tingkat kepuasan maupun motivasi lain.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja ( $Y1$ ) terhadap Kinerja ( $Y2$ )**

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja juga dapat dibuktikan dengan uji t dimana nilai t hitung sebesar 4,406 dengan tingkat signifikan 0,000, ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh kuat dan positif terhadap kinerja. Ini disebabkan karena kepuasan kerja menjadi hal penting karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Edward Lawler (Steers & Porter 1991) sebab seseorang memiliki kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, ia akan melihat pekerjaannya sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa.

Seseorang yang bekerja dalam keadaan terpaksa akan memiliki hasil kerja yang buruk dibandingkan dengan karyawan yang bekerja dengan semangat tinggi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas kepuasannya rendah dapat dibayangkan tingkat kinerja perusahaan secara keseluruhan dan ini akan merugikan organisasi itulah sebabnya organisasi perlu memperhatikan derajat kepuasan karyawan dengan cara mengkaji ulang aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan

kerja merupakan derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Antara kepuasan kerja dapat menyebabkan meningkat kinerja karyawan, sebaliknya kinerja yang baik dapat menyebabkan kepuasan kerja (Waridin & Masrukin 2006).

Pengaruh kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja terbukti secara empiris, bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan signifikan dengan peningkatan kinerja (Ostroff 1992) adalah kinerja secara organisasional, bukan kinerja secara individual. Meskipun kinerja secara individual pada gilirannya akan meningkatkan kinerja secara organisasioal, ada kemungkinan kedua level kinerja tersebut saling bertentangan. Sementara menurut Maryani dan Supomo (Maryani & Supomo 2001) serta hasil penelitian dari Masrukin dan Waridin (Waridin & Masrukin 2006) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kinerja individual karyawan.

#### **Pengaruh Kognisi manajemen ekonomi syariah terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening**

Pengaruh antara Kognisi manajemen ekonomi syariah ( $X_1$ ) terhadap Kinerja ( $Y_2$ ) dengan variabel intervening kepuasan kerja ( $Y_1$ ) adalah:  $0,149 \times 0,352 = 0,052$  dan dinyatakan tidak signifikan, walaupun dengan adanya variabel kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) sebagai variabel intervening belum dapat meningkatkan efek pengaruh terhadap kinerja. Artinya bahwa Kognisi manajemen ekonomi syariah yang baik yang dimiliki oleh karyawan belum bisa berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **SIMPULAN**

1. Kognisi manajemen ekonomi syariah ( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) karyawan Bank Syariah di Yogyakarta. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 0,166 dengan tingkat signifikan 0,869.
2. Kognisi manajemen ekonomi syariah tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bank syariah. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 1,910 dengan tingkat signifikan 0,058.
3. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bank syariah.

Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 4,406 dengan tingkat signifikan 0,000.

4. Ranah-ranah Kognisi Manajemen Syariah pada filosofi, hubungan antar pemerintah dengan sistem perbankan syariah bahwa tidak ada kezaliman, dan hal-hal lain yang merugikan orang lain seperti judi, penipuan, ketidakpastian, game, ternyata jawaban normal atau tidak paham masih tinggi. Rata-rata mencapai lebih dari 10%. Ini menandakan bahwa manajemen ekonomi syariah masih kurang dipahami secara holistik (kaffah) pada karyawan bank syariah. Hal ini perlu memperbanyak seminar-seminar, kajian-kajian jurnal yang menyangkut pemahaman tentang fiqih ekonomi syariah.
5. Jawaban variabel Kepuasan Kerja yang menjawab Netral masih 8%. Posisi tertinggi dimiliki oleh pernyataan yang menyangkut kerjasama diantara rekan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa bila ada ketidakpuasan akan ditimbulkan oleh hubungan antar karyawan. Direkomendasikan dinamika organisasi antar karyawan perbankan syariah perlu ditimbulkan dan dijalin. Sebaliknya kepuasan akan posisi diri terhadap institusi perbankan syariah cukup meyakinkan (96,3%).
6. Masalah kinerja yang sampelnya diambil dari para nasabah memiliki prestasi yang amat tinggi. Para nasabah rata-rata menaruh kepercayaan yang tinggi (95,5%) terhadap ketepatan, kemudahan, disiplin, tanggung jawab, pelayanan, kenyamanan, dan rasa aman. Hal yang demikian perlu dipertahankan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afzal-ur-Rahman**, 1991. *Doktrin Ekonomi Islam*, Syarikat Is, Kuala Lumpur.
- Anonim**, 2001. *Industrial/Organizational Psychology*, McGraw-Hill Education.
- Baron, R. A., D. Byrne & G. Watson**, 2001. *Exploring Social Psychology*, A and B.
- Chaplin, J. P.**, 1985. *Dictionary of psychology*, Laurel.

- Drever, J.**, 2003. *A Dictionary of Psychology*. Textbook Publishers.
- Hetherington, E. M. & R. D. Parke**, 1981. *Contemporary readings in child psychology*. McGraw-Hill.
- Manurung, A. H.**, 2004. *Penilaian Perusahaan: Pendekatan Sederhana sampai Ekonometrika*. Adler Manurung Press, Jakarta.
- Maryani, D. & B. Supomo**, 2001. Studi Empiris Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 3.
- Murphy, K. R. & F. E. Saal**, 1990. *Psychology in organizations: integrating science and practice*. L. Erlbaum.
- Ostroff, C.**, 1992. The Relationship Between Satisfsaction, Attitudes and Performance, an Organizational Level Analysis, *Journal of Applied Psychology* 77.
- Steers, R. M. & L. W. Porter**, 1991. *Motivation and Work Behavior*, 5th edition. McGraw-Hill, New York.
- Waridin & Masrukin**, 2006. Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai, *Jurnal ekobis*.
- Wiyono, G.**, 2010. *Teknik Sampling dan Pengumpulan Data*. UST Yogyakarta, Yogyakarta
- Wexley, K.N. & G.A. Yukl**, 1977. *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.



## MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI STRATEGI MARKETING MIX PRODUK MINYAK KAYU PUTIH DI KABUPATEN SLEMAN

Oleh : Rohmadi

Magister Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
rohmadirohmadi@ymail.co.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, nilai, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah agen produk minyak kayu putih caplang di wilayah Sleman sebanyak 300 orang dengan sampel sebesar 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience* sedangkan interpretasi data menggunakan teknik kuesioner dan teknik analisis data menggunakan regresi linier ganda dengan signifikansi 5%. Penelitian ini menunjukkan bahwa produk, nilai, promosi, dan distribusi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen minyak kayu putih caplang di Kabupaten Sleman.

Kata kunci: produk, nilai, promosi, distribusi, dan kepuasan konsumen

### Abstract

*This research aims to know the product, value, promotion, and distribution effect either partially or together toward consumer's satisfaction. The research population were the product agents of Minyak Kayu Putih Caplang in Sleman regency numbered 300 agents with the sample as 150 agents. Technique sampling used a Convenience Sampling Technique while the data interpretation technique used a questionnaire and Analysis technique used a double linier regression with the significant level as 5%. The research result shown that the product, value, promotion, and distribution had a positive and significant effect toward the consumer's satisfaction of minyak kayu putih Caplang in sleman Regency.*

*Key Words: Product, Value, Promotion, Distribution, Consumer's satisfaction.*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan tidaklah terlepas dengan adanya persaingan, semakin meningkatnya persaingan dunia usaha, terutama antara perusahaan yang menghasilkan produk sejenis, dituntut dilakukannya usaha tertentu dalam usaha meningkatkan pangsa pasar perusahaan. Kondisi persaingan yang ketat juga terjadi dalam pemasaran produk Minyak Kayu Putih. Banyaknya merek yang beredar di pasaran mengakibatkan persaingan yang ketat dalam pasar Minyak Kayu Putih Caplang. Ketatnya persaingan dapat dilihat dari promosi yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan, baik melalui media elektronik maupun media cetak. Selanjutnya perilaku dan selera konsumenlah yang akan menyeleksi apakah dapat diterima atau ditolak. Bagi konsumen pembelian bukanlah hanya merupakan satu tindakan saja, melainkan terdiri dari beberapa tindakan meliputi keputusan tentang jenis produk, harga, promosi, distribusi, jumlah, penjual dan waktu serta cara pembayarannya. Hal ini banyak dipengaruhi oleh kebiasaan membeli dari para konsumen. Salah satu diantaranya adalah pembelian yang dilakukan tanpa rencana.

Harga merupakan salah satu strategi perusahaan untuk memenangkan persaingan antar produk sejenis, hal ini lebih-lebih bagi produk baru. Untuk menarik konsumen maka produk baru tersebut menggunakan harga yang relatif dapat dijangkau konsumen dibanding dengan harga produk lain yang sejenis, sehingga mampu mempengaruhi konsumen untuk memutuskan membeli produk tersebut. Pengembangan produk juga tidak kalah penting karena memerlukan biaya investasi jangka panjang yang tidak sedikit, khususnya untuk biaya mengiklankan dan mempromosikan. Di sisi lain, produsen harus menyadari bahwa kekuasaan pasar justru terletak pada produk. Promosi adalah salah satu jenis kegiatan pemasaran yang ditunjukkan

untuk mendorong permintaan. Sedangkan *promotional mix* adalah kombinasi strategi yang paling baik dari variabel-variabel periklanan, personal selling, dan alat promosi yang lain, yang semuanya direncanakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Kotler, 2003:105). Sedangkan yang tidak kalah pentingnya untuk mampu menguasai pasar diperlukan distribusi pemasaran. Distribusi diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan, menurut jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan.

Menurut Kotler (2003:105) menyatakan bahwa pandangan pelanggan terhadap produk merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Pandangan pelanggan yang baik terhadap kualitas jasa suatu produk maka akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Seseorang yang mungkin tidak mengenal lebih jelas akan keunggulan sebuah produk dapat memilih produk berkembang secara positif, disebabkan produk dipercaya menjadi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap kualitas produk yang pernah dirasakan. Oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga sebagai model perilaku pembeli. Hal ini penting bagi pemasaran untuk peningkatan penggunaan produk berulang atau niat beli ulang. Bagaimanapun kepuasan dan kesetiaan pelanggan sebagai pengguna akhir suatu produk adalah unsur pokok di antara kepuasan dan kesetiaan lainnya dalam rangka meningkatkan pembelian ulang.

Produk yang tercipta diharapkan mampu membuat konsumen puas. Produk Minyak Kayu Putih Caplang juga membutuhkan *good management* yang tercermin dari *good planning*. *Good*

*planning* ditentukan oleh *good planning tools* dan *good management knowledge*. Perencanaan yang baik selanjutnya perlu diimplementasikan secara tepat dan komprehensif oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dengan prosedur pengendalian yang sistematis. Dengan demikian diharapkan produk Minyak Kayu Putih Caplang mampu membentuk citra yang baik, kondisi ini yang akan membantu mewujudkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada gilirannya diharapkan akan membuat pelanggan loyal menggunakan produk Minyak Kayu Putih Caplang.

## **2. Tujuan Penelitian (tuliskan secara ringkas pada abstrak)**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bertujuan:

- a. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- c. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- d. Apakah distribusi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- e. Apakah produk, harga, promosi, dan distribusi secara simultan/serentak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **3. Tinjauan Pustaka**

### **a. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen**

Produk sebetulnya merupakan janji produsen kepada konsumen untuk secara konsisten memberikan keunggulan, manfaat dan jasa yang ditawarkan tertentu. Produk yang baik akan memberikan jaminan kualitas, kepuasan dan sangat mungkin akan menimbulkan pembelian ulang (*purchase Intention*).

Menurut Kotler (2003), perilaku pembelian ulang atau loyalitas seringkali dihubungkan dengan loyalitas produk (produk loyalty). Akan tetapi, ada perbedaan di antara keduanya. Bila loyalitas produk mencerminkan komitmen psikologis terhadap produk tertentu, maka

perilaku loyalitas semata-mata menyangkut pembelian produk tertentu yang sama secara berulang kali.

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan konsumen merupakan sebuah fenomena *attitudinal* yang berkorelasi dengan perilaku, atau merupakan fungsi dari proses psikologis. Loyalitas dapat dibedakan empat macam loyalitas, yaitu : (1) loyalitas produk lokal yang sesungguhnya, loyalitas pada produk tertentu yang menjadi minatnya, (2) loyalitas produk ganda yang sesungguhnya, termasuk produk lokal, (3) pembelian ulang produk lokal dari non-loyal, dan (4) pembelian secara kebetulan produk lokal oleh pembeli-pembeli loyal dan non-loyal produk lain. Setiap tahap loyalitas, dari loyalitas kognitif sampai loyalitas tindakan mempunyai dua alternatif kemungkinan kejadian yaitu : keteguhan pelanggan pada merek yang dipilihnya (loyalitas merek), dan kerentanan pelanggan untuk berpindah ke merek lain.

Berdasarkan keterangan teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan produk yang berkualitas, maka akan mampu menimbulkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Wijaya (2005) menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen dapat timbul karena adanya proses informasi dalam evaluasi terhadap suatu produk. Konsumen akan menggunakan informasi masa lalu dan masa sekarang untuk melihat produk memberikan manfaat yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa kedekatan harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan atas produk yang dihasilkan.

Sedangkan peneliti lain yang dilakukan Fatmawati (2004) menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rumah sakit. Semakin puas pasien rumah sakit, maka akan semakin loyal pasien tersebut. Loyalitas juga secara parsial dipengaruhi oleh kepuasan



pelanggan terhadap penerimaan, prosedur administratif dan ketepatan jadwal serta kepuasan secara keseluruhan.

#### **b. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen**

Harga yang sesuai dengan kualitas, akan mampu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan kepuasan konsumen maka harga juga dapat berpengaruh pada loyalitas konsumen. Konsumen yang puas akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Menurut Kotler (2003), harga merupakan salah satu strategi perusahaan untuk memenangkan persaingan antar produk sejenis, hal ini lebih-lebih bagi produk baru. Untuk menarik konsumen maka produk baru tersebut menggunakan harga yang relatif dapat dijangkau konsumen dibanding dengan harga produk lain yang sejenis. Dengan persaingan harga, maka perusahaan akan menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk, sehingga konsumen menjadi puas.

Menurut Dharmesta (2002) menyatakan bahwa kepuasan konsumen yang mampu membuat loyalitas konsumen adalah kepuasan yang diakibatkan adanya harga yang sesuai dengan harapan konsumen. Loyalitas pelanggan dalam jangka panjang selalu menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategic, selain itu, juga dijadikan sebagai dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan yaitu keunggulan yang dapat direalisasi melalui upaya-upaya pemasaran.

Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugandini, (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa harga yang terjangkau konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin terjangkau harga berakibat konsumen semakin puas.

Peneliti lain yang dilakukan oleh Sigit (2009), hasil penelitian menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Semakin tinggi tingkat kesesuaian harga dengan kualitas produk yang didapatkan konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **c. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen**

Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yakni aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/ membujuk, dan atau mengingatkan pasar sasaran atau perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan puas pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan, sehingga konsumen menjadi loyal.

Pertimbangan seseorang dalam memutuskan pembelian produk dipengaruhi oleh kinerja bauran pemasaran salah satunya adalah promosi yang dilakukan perusahaan. Promosi sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2003) usaha eceran meliputi semua kegiatan yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis. Ini dari persoalan perilaku konsumen adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap rangsangan pemasaran yang dilakukan perusahaan berupa promosi. Hal ini sangat penting, karena apabila perusahaan dapat memahami bagaimana konsumen memberikan tanggapan terhadap promosi, maka perusahaan akan mempunyai keuntungan lebih dibandingkan para pesaingnya yaitu mengetahui kepuasan konsumen (Kotler, 2003).

Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugandini, (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi yang tepat sasaran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin gecarnya promosi yang dilakukan suatu produk semakin puas konsumen. Peneliti lain yang dilakukan oleh Sigit (2009), hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin sering promosi dilakukan, maka akan semakin

meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **d. Pengaruh Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen**

Distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan, menurut jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan (Kotler, 2003).

Pertimbangan seseorang dalam memutuskan pembelian produk dipengaruhi oleh kinerja bauran pemasaran salah satunya adalah distribusi yang dilakukan perusahaan. Distribusi dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mempermudah konsumen mendapatkan produk, sehingga dengan kemudahan konsumen mendapatkan produk, maka akan mampu memuaskan konsumen. Menurut Kotler (2003) pentingnya pemahaman perilaku konsumen, maka pemasaran ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pemilihan suatu pembelian produk. Salah satunya adalah distribusi, sehingga perilaku konsumen berupa keputusan beli dapat tercapai. Informasi yang berkaitan dengan perilaku konsumen akan banyak membantu perusahaan sebagai bahan pertimbangan di dalam pengambilan keputusan pemasaran untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugandini (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi yang dapat menjangkau konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin mudahnya produk dapat ditemukan konsumen semakin puas konsumen. Peneliti lain yang dilakukan oleh Sigit (2009), hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik saluran distribusi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **e. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi secara serentak Terhadap Kepuasan Konsumen**

Pertimbangan seseorang dalam memutuskan pembelian produk dipengaruhi oleh kinerja bauran pemasaran yaitu produk, harga, promosi dan distribusi yang dilakukan perusahaan. Produk, harga, promosi dan distribusi yang tepat sasaran dan menarik bagi konsumen, maka akan mampu memuaskan konsumen. Menurut Kotler (2003) pentingnya pemahaman perilaku konsumen, maka pemasaran ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pemilihan suatu pembelian produk yaitu produk, harga, promosi dan distribusi, sehingga perilaku konsumen berupa kepuasan dapat tercapai. Informasi yang berkaitan dengan perilaku konsumen akan banyak membantu perusahaan sebagai bahan pertimbangan di dalam pengambilan keputusan pemasaran untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugandini (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, promosi dan distribusi secara serentak/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila produk, harga, promosi dan distribusi ditingkatkan secara serentak, maka meningkat pula kepuasan konsumen.

Peneliti lain yang dilakukan oleh Sigit (2009), hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, promosi dan distribusi secara simultan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik produk, harga, promosi dan distribusi secara serentak, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **4. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Produk terhadap kepuasan konsumen

- H2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen.
- H3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan konsumen.
- H4. Ada pengaruh positif dan signifikan antara distribusi terhadap kepuasan konsumen.
- H5. Ada pengaruh positif dan signifikan antara produk, harga, promosi dan distribusi secara serentak/simultan terhadap kepuasan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

- a. Populasi  
Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006:72). Populasi dalam penelitian ini yaitu Agen produk Minyak Kayu Putih Caplang di Kabupaten Sleman berjumlah 300 agen.
- b. Sampel  
Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Dalam pengambilan sampel dijelaskan bahwa jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kepercayaan penelitian yang dikehendaki. Tingkat kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang hendak digunakan sebagai responden dari suatu populasi (Ida bagus Mantra dan Kastro, 1999) mengemukakan bahwa besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10% dari jumlah satuan elementer dari populasinya.

Dalam penelitian ini populasi yang ada sebesar 300 agen Minyak Kayu Putih Caplang di Kabupaten Sleman, sehingga penulis mengambil sampel sebesar 50% dari 300 = 150 agen.

#### **c. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling* adalah prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti (Mundjarat Kuncoro, 2003:119). Setiap agen Minyak Kayu Putih Caplang di Kabupaten Sleman langsung diberi kuesioner untuk diisikan. Dalam penelitian ini Respondennya adalah agen Minyak Kayu Putih Caplang di Kabupaten Sleman pada saat pengumpulan data melalui kuisisioner.

### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu sifat penelitian yang berwujud angka-angka sebenarnya sebagai bahan dasar bagi setiap penyelidikan yang bersifat statistic.

### **3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data yang akurat dan dapat dipercaya kebenarannya, serta dapat memberikan informasi yang tepat bagi peneliti. Data yang diperlukan didasarkan pada sumbernya, yaitu data primer saja, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan obyek dan masalah yang diteliti. Data primer tersebut merupakan informasi yang diperoleh dari responden pengguna produk Minyak Kayu Putih Caplang dengan menggunakan instrumen kuisisioner.

Pengumpulan data pada penelitian kali ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara penyebaran daftar pertanyaan kepada responden pengguna produk yang diteliti.

### 3. Alat Analisis Data

#### a. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### b. Uji Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan, maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS Release 18.0 for Windows*. Alat yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah analisis regresi linier berganda.

##### a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis regresi linier berganda. Formula dari model regresi linier berganda menurut Sugiyono (2009, 211) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \quad (1)$$

dimana Y adalah kepuasan konsumen,  $X_1$  adalah produk,  $X_2$  adalah harga,  $X_3$  adalah promosi,  $X_4$  adalah distribusi,  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  adalah Koefisien regresi,  $e$  adalah *Standar error of estimate*.

##### b. Uji t

Uji t yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda secara parsial. Hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = 0$  artinya ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$H_a : b_1 \neq 0$  artinya tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t-

hitung ( $t_h$ ) dengan t-tabel ( $t_t$ ) pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Rumus untuk uji t adalah sebagai berikut :

$$t\text{-hitung} = \frac{\beta_1}{Se(\beta_1)}$$

.....  
..... (2)

dimana  $\beta_1$  adalah nilai koefisien dari variabel ke-1,  $Se$  adalah nilai standar error

Apabila hasil pengujian menunjukkan :

Jika nilai signifikan  $< 5\%$  ( $p < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai signifikan  $> 5\%$  ( $p > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima

##### c. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan dengan rumus sebagai berikut :(Zainal Mustafa EQ; 1998, 145)

$$F\text{-hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)} \quad (3)$$

dimana  $R^2$  adalah koefisien determinasi,  $n$  adalah banyaknya observasi,  $k$  adalah banyaknya variabel bebas

Langkah-langkah pengujian hipotesis :

1)  $H_0$  : Variabel bebas secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel terikat.

$H_a$  : Variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat.

2) Taraf signifikansi 5%  $df K/N-(K+1)$

3) Jika nilai signifikan  $< 5\%$  ( $p < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai signifikan  $> 5\%$  ( $p > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima

##### d. Uji $R^2$ (Koefisien determinasi)

Koefisien determinasi ini mencari seberapa besar pengaruh variabel independent dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependent serta pengaruhnya secara partial (generalisasi)

Adapun formulanya sebagai berikut  
: (Zainal Mustafa EQ; 1998,150)

$$R^2 = \frac{b_1 Y X_1 + b_2 Y X_2 + b_3 Y X_3 + b_4 Y X_4}{Y^2} \quad (4)$$

Dimana  $R^2$  adalah koefisien korelasi,  $b_1, b_2, b_3, b_4$  adalah koefisien regresi,  $Y$  adalah variabel dependent,  $X_1, X_2, X_3, X_4$  adalah Variabel independent. Jadi koefisien determinasi ini mengukur seberapa besar sumbangan variabel independent secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai dependent. Nilai  $R^2$  ini akan mempunyai range antara 0 sampai 1.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskriptif Data Penelitian

#### a. Variabel Produk

**Tabel 1.**  
**Data Variabel Produk**

Interval	Tingkat Penilaian	Juml	%
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	11	7,33
2,60 s/d 3,39	Cukup	64	42,67
3,40 s/d 4,19	Tinggi	53	35,33
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi	22	14,67
Jumlah		150	100

Sumber : Olahan data kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan ada 35,33% agen mempersepsikan produk Minyak Kayu Putih Camplang tinggi, 14,67% mempersepsikan sangat tinggi, 42,67% mempersepsikan cukup tinggi dan 7,33% mempersepsikan rendah. Dengan demikian secara umum kondisi produk sudah baik, tetapi masih ada 7,33% mempersepsikan rendah.

#### b. Variabel Harga

**Tabel 2**  
**Data Variabel Harga**

Interval	Tingkat Penilaian	Juml	%
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	7	4,67
2,60 s/d 3,39	Cukup	56	37,33
3,40 s/d 4,19	Tinggi	78	52,00
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi	9	6,00
Jumlah		150	100

Sumber : Olahan data kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan ada 52% agen mempersepsikan harga Minyak Kayu Putih Camplang tinggi, 6% mempersepsikan sangat tinggi, 37,33% mempersepsikan cukup tinggi dan 4,67% mempersepsikan rendah. Dengan demikian secara umum kondisi harga sudah baik, tetapi masih ada 4,67% mempersepsikan rendah.

#### c. Variabel Promosi

**Tabel 3**  
**Data Variabel Promosi**

Interval	Tingkat Penilaian	Juml	%
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	3	2,0
2,60 s/d 3,39	Cukup	36	24,0
3,40 s/d 4,19	Tinggi	96	64,0
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi	15	10,0
Jumlah		150	100

Sumber : Olahan data kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan ada 64% agen mempersepsikan promosi Minyak Kayu Putih Camplang tinggi, 10% mempersepsikan sangat tinggi, 24% mempersepsikan cukup tinggi dan 2% mempersepsikan rendah. Dengan demikian

secara umum kondisi promosi sudah baik, tetapi masih ada 2% mempersepsikan rendah.

#### d. Variabel Distribusi

**Tabel 4**  
**Data Variabel Distribusi**

Interval	Tingkat Penilaian	Juml	%
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	14	9,33
2,60 s/d 3,39	Cukup	39	26,0
3,40 s/d 4,19	Tinggi	69	46,0
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi	28	18,67
Jumlah		150	100

Sumber : Olahan data kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan ada 46% agen mempersepsikan distribusi Minyak Kayu Putih Camplang tinggi, 18,67% mempersepsikan sangat tinggi, 26% mempersepsikan cukup tinggi dan 9,33% mempersepsikan rendah. Dengan demikian secara umum kondisi distribusi sudah baik, tetapi masih ada 9,33% mempersepsikan rendah.

#### e. Variabel Kepuasan Konsumen

**Tabel 5**  
**Data Variabel Kepuasan Konsumen**

Interval	Tingkat Penilaian	Juml	%
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah	1	0,67
1,80 s/d 2,59	Rendah	4	2,67
2,60 s/d 3,39	Cukup	53	35,33
3,40 s/d 4,19	Tinggi	72	48,00
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi	20	13,33

Jumlah	150	100
--------	-----	-----

Sumber : Olahan data kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan ada 48% agen memiliki kepuasan tinggi, 13,33% memiliki kepuasan sangat tinggi, 35,33% memiliki kepuasan cukup tinggi, 0,672% memiliki kepuasan rendah dan 0,67 memiliki kepuasan sangat rendah. Dengan demikian secara umum kondisi kepuasan konsumen sudah baik, tetapi masih ada 3,34% memiliki kepuasan rendah dan sangat rendah.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu produk, harga, promosi, distribusi terhadap variabel antara (terikat) yaitu kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan *SPSS 18.00 for windows* diperoleh persamaan regresi seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6**  
**Hasil Pengujian Regresi Berganda**

Model	Standardized Coefficients	
	Beta	
1	(Constant)	
	Produk	.181
	Harga	.198
	Promosi	.165
	Distribusi	.355

Sumber: Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0.181X_1 + 0.198X_2 + 0.165X_3 + 0.355X_4$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh variabel bebas yaitu produk, harga, promosi dan distribusi terhadap variabel antara (terikat) yaitu kepuasan konsumen.

Koefisien beta produk bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan produk akan diikuti perubahan kepuasan konsumen. Koefisien beta harga positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan harga juga akan meningkatkan kepuasan konsumen. Koefisien beta promosi positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan promosi juga akan meningkatkan kepuasan konsumen. Koefisien beta distribusi positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan distribusi juga akan meningkatkan kepuasan konsumen.

#### b. Uji t

Uji t adalah pengujian pengaruh variabel bebas secara parsial yang dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel antara (terikat) dengan menganggap variabel bebas lainnya tetap.

Pengujiannya ini menggunakan hipotesis sebagai berikut :

Ho : artinya variabel bebas yaitu produk, harga, promosi dan distribusi secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel antara (terikat) yaitu kepuasan konsumen.

Ha : artinya variabel bebas yaitu produk, harga, promosi dan distribusi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel antara (terikat) yaitu kepuasan konsumen

Dengan kriteria sebagai berikut :

Ho diterima apabila  $\text{Sig} > 0,05$

Ho ditolak apabila  $\text{Sig} < 0,05$

Dan dalam analisis ini uji t dilakukan pada tingkat keyakinan 95% atau  $\alpha = 5\%$ .

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.230	.221
Produk	2.347	.020
Harga	2.636	.009
Promosi	2.450	.015
Distribusi	4.886	.000

Sumber: Data diolah, 2014

Dari hasil oleh data di atas diketahui t-hitung masing - masing variabel adalah :

- 1) Variabel produk mempunyai probabilitas (0,020) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, ( $p < 0,05$ ) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Variabel harga mempunyai probabilitas (0,009) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, ( $p < 0,05$ ) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel harga mempunyai

- pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
- 3) Variabel promosi mempunyai probabilitas (0,015) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, ( $p < 0,05$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
- 4) Variabel distribusi mempunyai probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, ( $p < 0,05$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel distribusi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

**c. Koefisien Determinasi**

Koefisien korelasi linier diberi notasi  $r$ , besarnya  $R^2$  diperoleh dari  $r^2$  (koefisien determinasi) yaitu bilangan yang mengukur persentase dari varian variabel  $Y$ . Dalam penelitian ini nilai yang di bahas adalah nilai Adjusted R Square, hal ini karena Adjusted R Square sudah dikurang dari standar error, sehingga lebih valid dari R Square. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Uji Koefisien**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 <sup>a</sup>	.406	.390	.42453

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 <sup>a</sup>	.406	.390	.42453

a. Predictors: (Constant), Distribusi, Promosi, Harga, Produk

Sumber: Data diolah, 2014

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai Adjusted  $R^2 = 0,390$  atau 39%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan konsumen ( $Y_1$ ) yang dapat dijelaskan variabel produk, harga, promosi dan distribusi sebesar 39%. Sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi faktor lain.

**d. Uji F**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui koefisien regresi variabel bebas atau independen yaitu pengaruh secara simultan produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai Signifikan dengan taraf signifikan 0,05. Uji F adalah pengujian pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel antara (terikat). Ketentuan dalam uji F adalah apabila nilai  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel antara (terikat).

Untuk pengujian koefisien regresi variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel antara (terikat) secara bersama-sama, maka terlebih dahulu ditentukan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis



alternatif (Ha) sebagai berikut :

Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan **Determinasi ( $R^2$ )**

a. secara simultan antara variabel produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen.

Ha : ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen.

b. Dengan taraf nyata 5%

**Tabel 9**  
**Hasil Nilai Uji-F**

Model		F	Sig.
1	Regression	24.807	.000 <sup>a</sup>
	Residual		
	Total		

Sumber: Data diolah, 2014

Dari hasil pengolahan data di atas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti variabel-variabel produk, harga, promosi dan distribusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Minyak Kayu Putih Caplang Di Kabupaten Sleman
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Minyak Kayu Putih Caplang Di Kabupaten Sleman.

3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Minyak Kayu Putih Caplang Di Kabupaten Sleman.
4. Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Minyak Kayu Putih Caplang Di Kabupaten Sleman
5. Produk, harga, promosi, dan distribusi secara serentak/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Minyak Kayu Putih Caplang Di Kabupaten Sleman

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2001), *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dharmesta B.S., dan Irawan, (2002), *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Fatmawati, Indah, (2004), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Utilitas*, Vol. 12, No. 1 A, April, h. 55- 67.
- Ida Bagus Mantra, (1999), *Filsafat Penelitian & Metoda Penelitian Sosial*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, (2003), *Marketing Management*, 11<sup>th</sup>ed, Upper Saddle River, Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melinium, Prenhallindo, Jakarta.
- Mudrajat Kuncoro, (2003), *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Erlangga, Yogyakarta.
- Sigit Dwi Untoro, (2008), "Analisis

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Beli Produk Biore Di Kota Yogyakarta”, Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.

Sugandini, Dyah, (2010), “Anteseden Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Studi pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Wahana*, Vol. 6 No. 2 Agustus.

Sugiyono, (2006), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono Fandy, (2008), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi 2, Cetakan 2, Andi, Yogyakarta.

Wijaya, Tony, (2005), “Pengaruh Service Quality Perciption dan Satisfaction Terhadap Purchase Intention,” *Modus Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.17 :39-52.

Zainal, Mustafa , (1998), *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*. Edisi KE-2. FEUII, Yogyakarta.



# *“Lawan Sastra Ngesti Mulya”*

Office:

Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
Jl. Kusumanegara No. 121. Mujamuju,  
Umbulharjo, Yogyakarta, 55165

Phone/Fax: +62274-542224

CP Admin: +62813-2800-0361

Email: [upajiwa\\_mm@ustjogja.ac.id](mailto:upajiwa_mm@ustjogja.ac.id).

Ejournal: <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>



9 772614 085001