

# APLIKASI **ADMINISTRASI**

## Media Analisa Masalah Administrasi

**Dinamika Pengelolaan Ekowisata Lumbung Stroberi di Kota Batu Jawa Timur**

Soedarso, Adi Suryani, Zainul Muhibbin, Moh Saifulloh

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya**

Erny Kusumawati, Indah Murti, Dida Rahmadanik

**Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening**

Gabriela Ayu Anggreni, Febrina Hambalah

**Agile Governance dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik**

Shava Berlinda Putri, M. Husni Tamrin

**Penerapan SAKTI dalam Sistem Informasi Akuntansi pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur**

Maulida Rizki Nur Hanifa Ismail, S Jati Utama

**Analisis Akuntabilitas Sosial dalam Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Melalui Program *Campus Social Responsibility***

Yosi Vindi Amalia, Sasmito Jati U

**Pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Araya Bangun Sarana**

Yulman Prianggi, Rini Fatmawati, Yanda Bara Kusuma

**Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Makro di Jawa Timur**

Silfia Yulianawati, Moheriono, Sri Hartati Setyowarni

**JURNAL APLIKASI ADMINISTRASI  
MEDIA ANALISA MASALAH ADMINISTRASI**

Terbit dua kali dalam satu tahun pada Bulan Mei dan Desember. Berisi hasil penelitian, analisis kritis konsep dan tinjauan buku dalam bidang Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, dan Ilmu-Ilmu Sosial

**Pelindung**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya

**EDITORIAL TEAM**

**Editor in chief**

Dewi casmiwati (SCOPUS ID: 57224510545)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

**Managing Editor**

Elli setiyo wahyuni (SINTA ID: 6148208)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

**IT & Website Support**

Muhammad Syarifudin

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

**Administration**

Chaliem Mubayanah

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

**Diterbitkan oleh**

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya

**Alamat Redaksi**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya

Gedung Pulau Bras Lantai 1 Ruang MAP

Jl. Arif Rahman Hakim No.150, Surabaya - 60111

**Website**

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

**Email**

Jaa.journal@hangtuah.ac.id

**Editor in board:**

Agus Subianto (SCOPUS ID: 57217912018)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Sri Umiyati (SINTA ID: 6654316)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Budi Rianto (SINTA ID: 6111890)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Arfah (SINTA ID: 5989045)

Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah, Indonesia

Agustinus Subarsono (SINTA ID: 6039246)

Faculty of social and political sciences, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

**Reviewer:**

Indra Kertati (SINTA ID: 6121850)

Universitas 17 Agustus Semarang

V. Rudy Handoko (SINTA ID: 6000096)

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Sulistyanto (SCOPUS ID: 57221332065)

Universitas Hang Tuah

Abdurrahman (SINTA ID: 6029143)

Universitas Madura

Dian Ferriswara (SINTA ID: 6736310)

Universitas Dr. Soetomo

## Dinamika Pengelolaan Ekowisata Lumbung Stroberi di Kota Batu Jawa Timur

Soedarso<sup>1\*</sup>, Adi Suryani<sup>2</sup>, Zainul Muhibbin<sup>3</sup>, Moh Saifulloh<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Departemen Studi Pembangunan,

Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital,

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

\*Corresponding author: soedarsoits@gmail.com

### **Abstract**

*Tourism as one of the important sectors supporting the improvement of people's welfare, experienced obstacles during the Covid-19 pandemic. The Covid-19 pandemic, which has not yet been fully resolved, presents its own challenges for the management of a tourist village. This article discusses how the development of the importance of natural tourism trends in general, as well as tourist villages, especially in the Strawberry Barn tourist destination in Pandanrejo Village, Batu City. The research method used is observation and interviews in the field, as well as secondary data analysis. The results of the research are the Strawberry Granary tourism which was founded in 2018, with the support of various parties, has managed to survive the Covid-19 pandemic by developing an online business; as well as by continuing to reopen tourist destinations after entering the new normal period in 2021 until now.*

**Keywords:** Tourist village, strawberry barn, survival, new normal

### **I. Pendahuluan**

Pariwisata Indonesia menghadapi tantangan dilematis antara pengembangan ekonomi pariwisata yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta pelestarian lingkungan alam dan sosial-budaya; bagaimana kedua hal tersebut agar tidak bertentangan, tetapi justru sebaliknya yang diharapkan agar saling menopang dalam pengembangan sektor pariwisata. Keseimbangan antara pelestarian dan pengembangan menjadi isu central dalam pengembangan kepariwisataan. Expose kegiatan kepariwisataan yang melebihi kemampuan alam akan membawa dampak negatif bukan hanya dari sisi kelestarian alam, tetapi juga akan mengancam budaya serta menganggu tatanan kehidupan sosial masyarakat lokal.

Overtourism (pariwisata yang berlebihan) akan menimbulkan pressure alam, sosial dan budaya tertentu. Sebaliknya, kurangnya kegiatan pariwisata atau perkembangan pariwisata yang tersendat akan menimbulkan permasalahan-permasalahan ekonomi dan sosial yang bahkan dapat mengancam keberlanjutan masyarakat lokal (masyarakat sekitar) di suatu destinasi wisata. Oleh karena itu, dibutuhkan berbagai upaya, kesadaran dan partisipasi masyarakat lokal untuk mewujudkan dan menjaga keseimbangan sosial-budaya dan lingkungan dalam upaya pengembangan wisata.

Penelitian ini mengambil satu contoh yakni dinamika pengelolaan destinasi wisata Lumbung Stroberi di Desa Wisata Pandanrejo Kota Batu Jawa Timur. Penelitian ini mendeskripsikan berbagai persoalan pengembangan pariwisata, ditambah lagi dengan adanya pandemi global covid-19 selama 2020-2021 yang telah berdampak signifikan terhadap dunia pariwisata. Desa Wisata Pandanrejo merupakan salah satu desa wisata yang berhasil

mengembangkan berbagai destinasi wisata yang salah satunya yang terkenal yakni Lumbung Stroberi.

Dewasa ini terjadi perubahan trend dalam dunia pariwisata. Pariwisata yang dulunya merupakan pariwisata konvensional berubah menjadi pariwisata minat khusus, di mana para wisatawan lebih memperhatikan dan merawat kelestarian lingkungan, budaya alam dan menikmati atraksi special (Priyanto & Safitri, 2016). Salah satu jenis wisata minat khusus adalah pariwisata budaya di mana para wisatawan menikmati potensi hasil budaya manusia yang dikembangkan menjadi obyek daya tarik (Priyanto & Safitri, 2016). Nilai-nilai kearifan lokal dapat menarik wisatawan untuk berkunjung (Hasanah et al., 2021).

Trend wisata juga semakin bertambah marak ke arah trend back to nature. Trend ini melihat kekayaan alam sebagai aset yang tidak hanya harus dilestarikan, akan tetapi juga dikembangkan menjadi suatu daya tarik pariwisata. Pengembangan ecotourism dapat menjadi alternatif pembangunan yang dapat mengurangi perusakan dan pengurasan sumber daya alam (Prasetyo & Salahudin, 2021; Utama, 2011). Ecotourism atau wisata alam merupakan salah satu alternatif wisata yang dapat mendukung konversi sumber daya alam dan meningkatkan penghasilan masyarakat lokal, serta mendukung pertumbuhan hijau / green growth (Safitri, 2016).



Gambar1. Kebun stroberi di lokasi wisata Lumbung Stroberi

Wisata Lumbung Stroberi merupakan suatu wisata yang berbasis pada tanaman stroberi, pada saat ini masih berkembang menjadi suatu wisata alam atau ekowisata. Lumbung stroberi memiliki potensi yang lebih luas dengan menambahkan daya tarik budaya sebagai value added. Budaya masyarakat berpotensi memberikan sumbangsih bagi peningkatan daya tarik wisata. Sektor pariwisata memberikan peran penting untuk perkembangan budaya, karena melalui pariwisata, keragaman budaya dapat diperkenalkan kepada para pengunjung baik wisatawan lokal ataupun wisatawan asing (Sugiyarto & Amaruli, 2018). Pariwisata berbasis kearifan lokal juga dapat menunjang ketahanan nasional (Suantika, 2008) dan memperkuat jati diri masyarakat lokal tersebut sebagai pewaris budaya (Priyanto & Safitri, 2016).

Dewasa ini terjadi perubahan trend dalam dunia pariwisata. Pariwisata yang dulunya merupakan pariwisata konvensional berubah menjadi pariwisata minat khusus, di mana para wisatawan lebih memperhatikan dan merawat kelestarian lingkungan, budaya alam dan menikmati atraksi special (Priyanto & Safitri, 2016). Salah satu jenis wisata minat khusus

adalah pariwisata budaya di mana para wisatawan menikmati potensi hasil budaya manusia yang dikembangkan menjadi obyek daya tarik (Priyanto & Safitri, 2016). Nilai-nilai kearifan lokal dapat menarik wisatawan untuk berkunjung (Hasanah et al., 2021).

Trend wisata juga semakin bertambah marak ke arah trend back to nature. Trend ini melihat kekayaan alam sebagai aset yang tidak hanya harus dilestarikan, akan tetapi juga dikembangkan menjadi suatu daya tarik pariwisata. Pengembangan ecotourism dapat menjadi alternatif pembangunan yang dapat mengurangi perusakan dan pengurasan sumber daya alam (Prasetyo & Salahudin, 2021; Utama, 2011). Ecotourism atau wisata alam merupakan salah satu alternatif wisata yang dapat mendukung konversi sumber daya alam dan meningkatkan penghasilan masyarakat lokal, serta mendukung pertumbuhan hijau / green growth (Safitri, 2016).

## II. Landasan Teori

Pariwisata menurut Robert McIntosh & Shashikant Gupta dalam Pendit (1994: 34) adalah “gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan serta para pengunjung lainnya”. Hal ini serupa dengan Norval menyatakan bahwa pariwisata atau tourism adalah keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu Negara, kota atau wilayah tertentu.

Lebih lanjut mengenai makna pariwisata menurut Nyoman S. Pendit bukan hanya menyangkut kegiatan tamasya semata, melainkan pula termasuk salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Pariwisata didefinisikan sebagai sebuah sektor unggulan suatu daerah, dimana pariwisata juga merealisasikan industri klasik seperti industri kerajinan dan cinderamata, penginapan dan transportasi.

Menurut Yoeti (2016) Ekowisata diartikan sebagai pariwisata berwawasan lingkungan, maksudnya melalui aktivitas yang berkaitan dengan alam, wisatawan diajak melihat dan menyaksikan alam dari dekat, menikmati keaslian alam dan lingkungannya sehingga membuatnya tergugah untuk mencintai alam. Ekowisata merupakan penggabungan antara pelestarian lingkungan dan pembangunan (Rusli et al., 2011). Konsep ekowisata memiliki visi dan misi konservasi dan kecintaan lingkungan. Keuntungan finansial yang diperoleh digunakan untuk kebutuhan pelestarian alam dan perbaikan kesejahteraan penduduk lokal.

## III. Metode Penelitian

Destinasi wisata yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah wisata Lumbung Stroberi, di Desa Pandanrejo Kota Batu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat campuran dari metode survei lapangan dan kajian literatur. Penelitian lapangan dilakukan dalam bulan Juli 2022, sedangkan kajian literatur dilaksanakan selama bulan Maret sampai September 2022. Data penelitian baik primer maupun sekunder dianalisis untuk disajikan menjadi suatu hasil penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

## IV. Hasil dan Pembahasan

Desa sebagai basis wisata alam mengalami perubahan dan pergeseran peran atau fungsi yang pada awalnya menjadi pensuplai bahan-bahan mentah hasil agriculture dan bergantung pada wilayah urban, sekarang menjadi desa yang mulai menata kehidupan

sendiri, menggali potensi alam, sejarah dan budaya yang dimilikinya untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Konsep desa wisata menjadi strategi pembangunan desa yang banyak melahirkan desa-desa mandiri melalui kegiatan atau pengembangan pariwisata desa.

Marak dan pesatnya perkembangan desa wisata menarik para ahli dan praktisi pembangunan untuk banyak mengkaji keberhasilan desa-desa wisata yang telah ada. Peningkatan keberhasilan desa wisata dapat dilaksanakan dalam beberapa strategi, diantaranya meningkatkan ketersediaan dan kualitas fasilitas destinasi wisata, sebagai contoh akomodasi, toko, pos keamanan, pengembangan kesadaran dan kemampuan masyarakat setempat untuk dapat menjadi tuan rumah yang layak bagi wisatawan dan penumbuhan kesadaran signifikansi pariwisata dengan melibatkan stakeholders pengelola obyek wisata, organisasi sadar wisata dan masyarakat umum (Kasriyati, 2019).

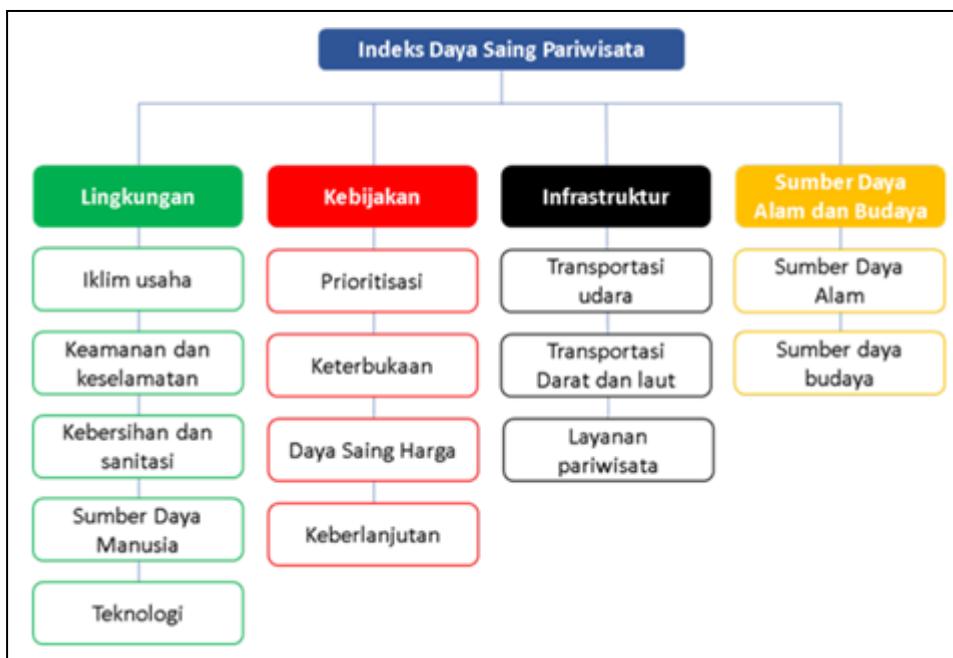
Tingginya angka kemiskinan dan perpindahan dari desa ke kota yang dilakukan oleh penduduk desa untuk mencapai kemapanan ekonomi dan pemenuhan kebutuhan sosial dan pendidikan mendorong bangkitnya strategi-strategi pengembangan atau pembangunan desa untuk mengurangi dampak negatif di perkotaan dan kurangnya penduduk desa, terutama yang berusia produktif. Kehadiran desa wisata diharapkan dapat membuka lapangan pekerjaan baru yang berbasis potensi desa. Desa wisata menjadi salah satu strategi pariwisata kerakyatan dan berkelanjutan. Desa wisata memungkinkan tumbuhnya wisata pro-poor, pro-growth dan pro-job, yang berarti diharapkan pariwisata dapat menyerap tenaga kerja, sebagai stimulant pertumbuhan ekonomi dan alat pemberantasan kemiskinan (Nupus, 2019).



Gambar 2. Wisatawan dapat memetik secara langsung buah Stroberi

Keberhasilan pariwisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam, sejarah ataupun budaya yang dimiliki oleh suatu destinasi wisata (daya tarik utama suatu destinasi wisata), akan tetapi keberhasilannya juga ditunjang oleh beberapa faktor pendukung. Beberapa faktor pendukung, di antaranya partisipasi masyarakat lokal, sistem norma setempat serta sistem adat setempat (Prasiasa, 2011). Keberhasilan pengembangan wisata juga didukung oleh peran aktif organisasi masyarakat pendukung pariwisata, kemampuan dalam mengembangkan produk, tata kelola serta pemasaran produk wisata (Sutiarso et al., 2018). Disamping itu, Safitri (2016) menjelaskan pentingnya faktor-faktor lainnya, termasuk diantaranya pemahaman dan kedulian yang kuat terkait manfaat pariwisata alam dan dukungan lingkungan sosial dan budaya.

Secara garis besar kualitas pariwisata atau kemampuan pariwisata dalam menarik wisatawan dan menjadi pariwisata berkelanjutan dipengaruhi oleh empat faktor utama: faktor lingkungan, kebijakan, infrastruktur dan sumber daya alam dan budaya (sebagaimana dideskripsikan dalam bagan 1 dibawah ini).



Figur 1. Komponen pembentuk indeks daya saing pariwisata  
(Calderwood & Soshkin, 2019, dikutip dalam Damanik et al., 2022)

Salah satu desa wisata yang ada di Kota Batu Jawa Timur adalah Desa Pandanrejo. Di desa Pandanrejo terdapat salah satunya wisata alam “Lumbung Stroberi”. Nara sumber dari pengelola Lumbung Stroberi, Andri Abrek (wawancara penelitian, 2022), menjelaskan bahwa Desa Pandanrejo, yang berpredikat sebagai Desa Wisata, yang berada di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu ini memiliki beberapa lokasi wisata, dan salah satu yang terkenal dan cukup berhasil adalah wisata Lumbung Stroberi. Wisata Lumbung Stroberi telah berdiri sejak tahun 2018 di bawah BUMDES RAHARJO (Keterangan BUMDES: Badan Usaha Milik Desa). Kehadiran wisata Lumbung Stroberi sekaligus membantu petani stroberi dengan harga standar yang lebih stabil, sehingga lebih menyejahterakan masyarakat khususnya para petani, serta berusaha mengurangi ketergantungan petani kepada para tengkulak.

Dampak pandemi covid-19 sangat terasa di wisata Lumbung Stroberi, bahkan sempat ditutup sesuai anjuran pemerintah pada saat pemberlakuan PPKM. Dampak lain pada masa pandemi adalah stroberi dari petani tidak laku dijual sehingga pengelola Lumbung Stroberi berhutang kepada para petani. Dengan kegigihan dan kerjasama yang luas; termasuk bekerjasama dengan pemasaran online dari Surabaya “Garda Pangan”; maka hikmah masa pandemi adalah penjualan stroberi secara online yang meningkat signifikan. Hasil keuntungan dari penjualan online tersebut akhirnya dipergunakan untuk melunasi hutang pada para petani.



Gambar 3. Lumbung Stroberi termasuk destinasi wisata di Kota Batu

Pada masa new normal pandemi ini, mulai bergeliat lagi kunjungan wisata; pengunjung wisata mulai banyak, dan mulai berhasil menggerakkan kembali operasional wisata Lumbung Stroberi. Pengunjung akan lebih banyak biasanya di akhir pekan, hari sabtu dan minggu dana tau hari libur nasional. Lumbung stroberi juga memperoleh bantuan dari berbagai pihak termasuk dari Dinas Pariwisata Kota Batu berupa taman dan stand untuk berfoto, bantuan dari seorang dermawan Surabaya berupa pendopo, mobil ATV dan lain-lain.

Keterlibatan masyarakat dan para petani adalah dalam hal menyediakan lahan pertanian stroberi, untuk sewaktu-waktu dikunjungi oleh wisatawan jika diperlukan. Di samping itu juga terdapat keterlibatan ibu-ibu PKK dan Kelompok Wanita Tani dalam hal menyediakan kuliner, yang untuk sementara belum (dulu sebelum pandemi sudah terlibat, namun karena pandemi berhenti). Sangat penting keterlibatan ibu-ibu PKK, Kelompok Wanita

Tani, pemuda karang taruna, petani stroberi dan masyarakat secara lebih luas untuk mengembangkan wisata Lumbung Stroberi bangkit dan bertumbuh ikut menjaga lingkungan, sebagai destinasi wisata, serta mendukung peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

## V. Kesimpulan dan Saran

Dinamika pengelolaan destinasi pariwisata di masa pandemi covid-19 mengalami tantangan yang berat karena adanya larangan pengunjung mengunjungi lokasi wisata; semua destinasi wisata bahkan harus berhenti dan dilarang beroperasi. Memasuki tahun 2021 sampai sekarang beralih ke masa new normal, sector pariwisata mulai dapat tumbuh kembali. Masa new normal merubah perilaku untuk semakin menghargai kebersihan lingkungan; demikian halnya wisata yang berbasis alam (ekowisata) menjadi lebih popular di masyarakat karena dianggap sangat menunjang aspek kesehatan.

Wisata Lumbung Stroberi di Desa Pandanrejo Kota Batu telah berhasil melewati masa krisis pengelolaan di masa pandemic covid-19 di tahun 2020; serta mulai bangkit kembali menjadi salah satu destinasi ekowisata di Kota Batu. Kerjasama pemerintah desa, Pengurus Bumdes, pengelola wisata serta seluruh masyarakat di sekitar lokasi wisata menjadi kunci keberhasilan pengelolaan wisata Lumbung Stroberi.

Perlu terus ditingkatkan lagi kerjasama mutualisme dengan para petani stroberi di sekitar lokasi wisata. Perlu juga adanya peran dari pemerintah, swasta, perguruan tinggi dan

masyarakat untuk terus mendukung sektor pariwisata, sehingga termasuk wisata Lumbung Stroberi dapat terus tumbuh dan berkembang sebagai ekowisata dan sebagai eduwisata yang mencerdaskan masyarakat akan pentingnya kelestarian alam dan lingkungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, D., Nasrullah, Purba, B., Arfandi, S., Abdillah, D., Salim, M. N., Hamidah, S., Rusata, T., & Faried, A. I. (2022). Ekonomi Pariwisata: Konsep, Pemasaran dan Pembangunan. Yayasan Kita Menulis.
- Hasanah, A. N., Hadian, M. S. D., & Khan, A. M. A. (2021). Kajian Konsep Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Melalui Kearifan Lokal di Desa Wisata Terong Kabupaten Belitung. Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism, 2(2), 109–114. <https://doi.org/DOI: 10.34013/mp.v2i2.366>
- Kasriyati. (2019). Pengembangan Pariwisata dan Peran Kelompok Kegiatan Program KKBPK. <https://Kulonprogo.go.id/3/portal/web/vie wberita/6849>
- Nupus, T. T. (2019). Analisis pengembangan desa wisata melalui kearifan lokal guna meningkatkan pendapatan masyarakat dalam perspektif ekonomi islam (Studi di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan) [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Prasetyo, P. K., & Salahudin. (2021). Perencanaan pembangunan pengembangan pariwisata dengan basis ecotourism. Sebuah Kajian Pustaka Terstruktur. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, VI(2), 120–130.
- Prasiasa, P. O. (2011). Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat. Salemba Empat.
- Priyanto, & Safitri, D. (2016). Pengembangan potensi desa wisata berbasis budaya tinjauan terhadap Desa Wisata di Jawa Tengah. Jurnal Vokasi Indonesia, 4(1), 76–84.
- Safitri, S. (2016). Pengembangan model ecotourism dalam rangka pertumbuhan hijau (green growth) dalam mewujudkan pariwisata berbasis alam di Kabupaten Siak. Prosiding Seminar Nasional “Pelestarian Lingkungan & Mitigasi Bencana,” 364–374.
- Suantika, I. W. (2008). Pengembangan Pariwisata Budaya Berasaskan Kearifan Lokal. Kapata Arkeologi, 1–16.
- Sugiyarto, & Amaruli, R. J. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Budaya dan Kearifan Lokal. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(1), 45–52.
- Sutiarso, M. A., Arcana, K. T. P., Juliantari, N. P. E., & Gunantara, I. M. B. (2018). Strategi pengembangan pariwisata berbasis budaya di Desa Selumbung, Karangasem-Bali. Jurnal Pariwisata Budaya, 3(2), 15–23.
- Utama, I. G. B. R. (2011). Pengembangan eco-tourism untuk konservasi sumber daya alamiah di negara sedang berkembang (Analisis Tourist Area Life Cycle, Index of Irritation, dan SWOT). Negative Results. <https://doi.org/DOI: 10.13140/RG.2.1.2724.0084>
- Yoeti, O. A. (2016). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka.
- Rusli, M. Y., Radam, A., & Zamdin, zaiton. (2011). Tourists Perception and Opinion towards Ecotourism Development and Management in Redang Island Marine Parks , Malaysia. 4(1), 62–73.

## Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya

**Erny Kusumawati<sup>1\*</sup>, Indah Murti<sup>2</sup>, Dida Rahmadanik<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author: ernykusuma31@gmail.com

### ***Abstract***

*As a public service provider, the government must carry out its full responsibility and continue to strive to provide the best service to improve the quality of public services. This study uses quantitative methods. The location used as a place to conduct this research is the Surabaya City Orchid Garden. The sample in this study were visitors to the Surabaya City Orchid Garden 2021 as many as 100 respondents using the Purposive Random Sampling method. The analysis technique used in this research is simple linear regression analysis. The results of the analysis in this study provide the fact that the service has a significant and positive effect on visitor satisfaction at the Surabaya Orchid Garden. This means that when the service provided is perceived as good by the community, it will have an impact on higher community satisfaction. So that this can be a reference for the Surabaya City Cleanliness and Green Open Space Service (DKRTH) to be able to increase the satisfaction of the people who visit the Surabaya City Orchid Park Tour to be better in providing services to the community. The conclusion obtained in this study is that the service has a significant and positive effect on visitor satisfaction at Taman Anggrek Surabaya City which refers to the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions which have a good level which has an impact on increasing community satisfaction.*

**Keywords:** Service, Community Satisfaction

### I. Pendahuluan

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di berikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Putra et al., 2015) kepuasan masyarakat adalah perbandingan antara keyakinan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tersebut dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan diartikan memuaskan serta baik, dan apabila tingkat kualitas pelayanan yang diberikan melebihi gambaran yang diharapkan masyarakat, maka dianggap ideal. Pentingnya meningkatkan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat juga terjadi pada pelayanan publik Taman Anggrek Surabaya, namun adanya beberapa fasilitas ini masih dianggap belum berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan pada data pengunjung Taman Anggrek Surabaya pada tabel dibawah berikut.

**Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Taman Anggrek Sememsi Tahun 2021**

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	844
Februari	800

Maret	826
April	799
Mei	754
Juni	703
Juli	736
Agustus	711
September	687
Oktober	659
November	626
Desember	576

Sumber: Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya, 2021

Berdasarkan hasil data pada tabel diatas, menunjukkan kunjungan masyarakat mengalami fluktuatif cenderung menurun. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya pandemik covid-19 yang terjadi dari tahun 2020 hingga tahun 2021 yang mana pemerintah menetapkan adanya kebijakan PPKM untuk membatasi mobilitas masyarakat, sehingga jam operasional juga berkurang serta adanya kebijakan physical distancing yang membatasi kapasitas pengunjung.

Hal ini menunjukkan adanya kepuasan yang tidak tercapai karena pelayanan yang kurang baik. Pelayanan kurang baik ini diindikasikan dari kurangnya perhatian petugas taman dalam melayani pengunjung dan kurangnya perhatian petugas taman terhadap tanaman yang ada pada Green House. Selain itu, bentuk pelayanan berupa pengenalan jenis tanaman Anggrek kepada pengunjung juga kurang maksimal dilakukan oleh petugas Taman Anggrek Kota Surabaya.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Lestari et al (2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong". Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung di kawasan parawisata air panas. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 pengunjung Pemandian Suban Air Panas pada Bulan April 2021. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis product moment. Hasil dalam penelitian ini dibuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Berthanila (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Labuan). Sampel dalam penelitian ini yaitu 50 pelanggan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Pegadaian Cabang Labuan dengan accidental sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Pegadain Cabang Labuan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Seles et al (2021) dengan judul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima pelayanan pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan agama. Sampel penelitian ini yaitu penerima layanan kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan agama sebanyak 100 responden. Teknik analisis pada penelitian ini yakni analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kelima variabel kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan, dan variabel yang paling berpengaruh adalah jaminan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimakah pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Anggrek Kota Surabaya?”. Kemudian terdapat tujuan dari penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya”. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya.

## II. Landasan Teori

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan melalui suatu proses yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeseimbangan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Fandy Tjiptono (2012), bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau fronstage).

Menurut Kotler dan Keller (2012) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Menurut Tjiptono (2011) Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler ,2004). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau jasa yang dirasakan dapat memenuhi harapan dari konsumen tersebut.

## III. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Lokasi yang dijadikan tempat melakukan penelitian ini adalah pada Taman Anggrek Kota Surabaya yang beralamatkan di Jl. Sememi Jaya Utara Gg. II, Sememi, Kec. Benowo, Kota SBY, Jawa Timur 60198. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

a. Variabel independen (bebas)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan (X). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang mengacu pada Lupiyoadi dalam Tamara dkk (2018), yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

b. Variabel dependen (terikat)

Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung (Y). Variabel Kepuasan Pengunjung dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator Attributes Related to The Purchase yang mengacu pada Dutka dalam Sitanggang dan Mardika (2020), yaitu Product Value, Product Benefit, Product Feature, Product Design, Product Reliability and Consistency, Range of Product are Services, Guarantee or Warranty, Delivery Communication, Complain Handling, Resolution of Problem, Courtesy, Communication, Company Reputation dan Company Competence.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Random Sampling yaitu peneliti menggunakan pertimbangan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu supaya benar-benar sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2016). Dimana kriteria tersebut antara lain:

- a. Usia responden untuk mengisi kuisioner yaitu minimal 17 tahun.
- b. Pernah mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya minimal 1 kali dalam sebulan terakhir.
- c. Berdomisili di Surabaya

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang ditentukan berupa pertanyaan untuk dapat memahami respon responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian pengunjung Taman Anggrek Kota Surabaya 2021 sebanyak 100 responden.

Teknik analisis data ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana (Simple Regression Analysis) yang digunakan untuk memprediksi berapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen berubah-ubah atau naik turun (Sugiyono, 2016).

#### **IV. Hasil dan Pembahasan**

##### **Karakteristik Responden**

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran jenis kelamin responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

**Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	38	38.0
Perempuan	62	62.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada tabel 4.1 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 62 orang (62.0%) dan untuk yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 38 orang (38.0%).

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambaran usia responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

**Tabel 3. Deskripsi Usia Responden**

Usia	Frekuensi	%
17-21 tahun	37	37.0
22-26 tahun	44	44.0
27-31 tahun	9	9.0
> 31 tahun	10	10.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Hasil pada tabel diatas menunjukkan dimana sebagian besar masyarakat sebanyak 44 orang (44.0%) berusia 22-26 tahun, kemudian yang berusia 17-21 tahun dan > 31

tahun masing-masing sebanyak 37 orang (37.0%) dan 10 orang (10.0%). Sedangkan sisanya adalah 9 orang (9.0%) responden yang berusia 27-31 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Gambaran tingkat pendidikan responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

**Tabel 4. Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden**

Tingkat Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
SMA	47	47.0
Diploma	40	40.0
S1	9	9.0
S2	4	4.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada hasil yang diperoleh, maka terlihat bahwa kebanyakan responden tingkat pendidikan terakhirnya SMA dan Diploma masing-masing sebanyak 47 orang (47.0%) dan 40 orang (40.0%). Kemudian yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 9 orang (9.0%) dan sisanya yaitu sebanyak 4 orang (4.0%) yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S2.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya

Gambaran frekuensi mengunjungi responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

**Tabel 5. Deskripsi Frekuensi Mengunjungi Responden**

Frekuensi Mengunjungi Dalam 1 Bulan Terakhir	Frekuensi	%
1 kali	39	39.0
2 kali	46	46.0
3 kali	12	12.0
4 kali	3	3.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan masyarakat sebanyak 46 orang (46.0%) mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya sebanyak 2 kali dalam 1 bulan terakhir. Kemudian yang telah mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya sebanyak 1 kali adalah sebanyak 39 orang (39.0%) dan yang berkunjung sebanyak 3 kali adalah sebanyak 12 orang (12.0%) sedangkan sisanya adalah 3 orang (3.0%) yang mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya dalam 1 bulan terakhir.

### Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Analisis ini dilakukan untuk memberi gambaran jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarluaskan. Jawaban responden diperoleh dari pembuatan rentang skala mean kemudian mengklasifikasikan rata-rata jawaban responden pada rentang skala yang telah dibuat. Rentang skala mean dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \underline{\text{Nilai Tertinggi}} - \underline{\text{Nilai Terendah}} = 5 - 1 = 0,8$$

<b>Jumlah Kelas</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

Dengan hasil perhitungan diatas, maka rentang skala dalam menilai deskriptif diklasifikasikan sebagai berikut:

- |      |                                |
|------|--------------------------------|
| 1,00 | - < 1,80 = Sangat tidak setuju |
| 1,81 | - < 2,60 = Tidak Setuju        |
| 2,61 | - < 3,40 = Cukup Setuju        |
| 3,41 | - < 4,20 = Setuju              |
| 4,21 | - < 5,00 = Sangat Setuju       |

### **Variabel Pelayanan (X)**

Hasil analisis deskriptif variabel Variabel Pelayanan (X) dijelaskan pada tabel dibawah berikut:

**Tabel 6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X)**

No	Pernyataan	Mean	Ket
1.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki sarana dan prasarana yang baik	3.73	Setuju
2.	Keadaan lingkungan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya bersih	3.63	Setuju
3.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memenuhi janjinya dalam melayani dengan baik	3.66	Setuju
4.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya dapat dipercaya dalam melayani dengan baik	3.64	Setuju
5.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam melayani masyarakat dengan cepat	3.74	Setuju
6.	Petugas mampu menyampaikan informasi dengan jelas terhadap masyarakat	3.52	Setuju
7.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai fasilitas yang disediakan	3.56	Setuju
8.	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya untuk melayani	3.80	Setuju
9.	Petugas mampu memenuhi keinginan pengunjung dengan maksimal	3.95	Setuju
<b>Mean Keseluruhan Variabel Pelayanan (X)</b>		3.69	Setuju

Sumber: Analisis Penulis, 2022

### **Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil analisis deskriptif variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ditunjukkan pada tabel dibawah berikut:

**Tabel 7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)**

No	Pernyataan	Mean	Ket
1.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas yang memuaskan	4.04	Setuju
2.	Fasilitas yang disediakan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memberikan manfaat baik bagi masyarakat	3.94	Setuju
3.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas	3.92	Setuju

No	Pernyataan	Mean	Ket
4.	yang berbeda dengan taman lainnya Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya menciptakan fasilitas yang berfungsi untuk menambah edukasi masyarakat	3.83	Setuju
5.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam memberikan fasilitas yang mengedukasi masyarakat	3.90	Setuju
6.	Puas dengan keberagaman fasilitas yang disediakan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya	3.95	Setuju
7.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memberikan fasilitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	4.17	Setuju
8.	Petugas berkemampuan baik untuk berkomunikasi dengan pengunjung	3.75	Setuju
9.	Puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas saat ada keluhan	4.00	Setuju
10.	Petugas mampu memberikan solusi apabila terdapat keluhan terhadap layanan	3.89	Setuju
11.	Puas terhadap kesopanan petugas Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya	3.85	Setuju
12.	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan cara mendapatkan fasilitas	3.85	Setuju
13.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki reputasi yang baik untuk melayani	3.89	Setuju
14.	Petugas mampu melayani masyarakat secara maksimal	3.92	Setuju
<b>Mean Keseluruhan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)</b>		3.92	Setuju

Sumber: Analisis Penulis, 2022

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variable bebas dengan variable terikat yang ditunjukkan juga arah pengaruhnya.

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant) (Y)	0.781	0.268	
Pelayanan (X)	0.743	0.067	0.744

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang signifikan sebagai berikut :

$$Y = 0.781 + 0.743 X$$

Variabel pelayanan memiliki nilai sebesar 0,743. Artinya jika variabel pelayanan meningkat maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat

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

Nilai koefisien korelasi (R) mengindikasikan keeratan hubungan variable yang diteliti. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besar kemampuan variabel independen dalam menggambarkan variable dependen.

**Tabel 9. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.744	0.554	0.549	0.45081

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Besarnya nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.744. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kuatnya hubungan Pelayanan (X) dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hasil diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,554 yang menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 55.4%, sedangkan sisanya 44.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

### **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F digunakan untuk melihat tingkat kelayakan model regresi yang diteliti pada penelitian ini.

**Tabel 10. Hasil Pengujian Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.734	1	24.734	121.707	.000 <sup>b</sup>
	Residual	19.916	98	0.203		
	Total	44.650	99			

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel besarnya nilai signifikansi adalah 0.000 atau  $< 0.05$  Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi adalah layak.

### **Uji Hipotesis (Uji T)**

Uji T bertujuan untuk menilai pengaruh variabel bebas pada variabel terikat

**Tabel 11. Hasil Pengujian Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant) (Y)	0.781	0.268	2.915	0.004
	Pelayanan (X)	0.743	0.067	11.032	0.000

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji pada Tabel diatas, diperoleh nilai sig dari uji t sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga kesimpulannya hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki saran dan prasaran yang baik dan bersih sehingga memiliki pengaruh yang tinggi dalam

meningkatkan kepuasan masyarakat pada dimensi *Product Value* Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas yang memuaskan.

Pada dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu secara maksimal untuk memenuhi janjinya dalam melayani dengan baik dan layak dipercaya akan mampu melayani dengan baik sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada dimensi kepuasan masyarakat *Communication*, dan *Courtesy* menyebabkan sebagian besar masyarakat puas karena petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan cara mendapatkan fasilitas, dan sopan saat melayani.

Pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam melayani masyarakat dengan cepat dan mampu menyampaikan informasi dengan jelas pada masyarakat sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada dimensi kepuasan masyarakat *Delivery Communication*, *Complain Handling*, dan *Resolution of Problem* menunjukkan bahwa petugas berkemampuan baik untuk berkomunikasi dengan pengunjung, memberikan perhatian saat terdapat kendala dan memberikan solusi yang tepat.

Pada dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai fasilitas yang disediakan dan mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya untuk melayani sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada kepuasan masyarakat tercapai karena Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam memberikan fasilitas yang beragam, mengedukasi, dan mampu menambah edukasi masyarakat dari fasilitas yang disediakannya dari dimensi *Range of Product are Services*, *Product Benefit*, dan *Product Design*.

Pada dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa petugas Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memenuhi keinginan masyarakat dengan maksimal sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada kepuasan masyarakat yang semakin meningkat pada dimensi *Company Competence* dimana petugas mampu melayani masyarakat secara maksimal.

## V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya mengacu pada nilai signifikansi yang dihasilkan pada Uji Hipotesis adalah  $0,000 < 0.05$  artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan terhadap Kepuasan Masyarakat. Arah pengaruh hubungan antara variabel Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Analisis Regresi adalah positif, sebesar 0.743 yang artinya saat pelayanan yang diberikan dipersepsikan baik oleh masyarakat akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. Hasil dari penilitian ini pada nilai R<sup>2</sup> menunjukkan kontribusi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 55.4%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan memiliki peran yang penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*, 5(2), 7–16. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464>
- Lestari, L. A., Herawati, A. R., Yuniningsih, T., & Afrizal, T. (2021). *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suban*

*Air Panas Kabupaten Rejang Lebong The Effect Of Service Quality On Visitor Satisfaction At The Suban Hot Water in Rejang Lebong District.* 13(1), 271–278.

Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.

Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.

Seles, M. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 4(4), 138–139.

Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.

## Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening

Gabriela Ayu Anggreni<sup>1</sup>, Febrina Hambalah<sup>2\*</sup>

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

\*Corresponding author: febrina.hambalah@hangtuah.ac.id

### **Abstract**

*The general purpose of this study is to determine the role of online communication in helping consumers make purchasing decisions. The specific purpose of this study was to determine the effect of Word Of Mouth on purchasing decisions for Scarlett Whitening products on students from the faculty of Social and Political Sciences, Hang Tuah University, Surabaya. In this study, it was dominated by female respondents as many as 78% or 78 people while respondents who were male were 22% or 22 people. While based on the background there were 31 people or 31% from respondents who entered Hang Tuah University in 2016, 13 people or 13% from 2017 generation, 21 people or 21% from 2018 generation, 19 people or 19% from 2019 generation and 16 people or 16% from 2020 generation. The results of research, it can be concluded that there is an influence between Word Of Mouth variables on purchasing decisions. Word Of Mouth has a positive and significant effect on purchasing decisions where in the T test it is known that the T count on the Word Of Mouth variable ( $X_1$ ) is 10.802 while the T table is 1.983 and the significant value shows 0,00. Because T count is greater than T table and the significant value is below 0,05.*

**Keywords:** *Word Of Mouth, Scarlett Whitening, Purchasing Decisions*

### **I. Pendahuluan**

Perempuan selalu diidentikkan dengan selalu ingin tampil cantik dalam berbagai keadaan dan selalu ingin menjadi pusat perhatian bagi sekelilingnya. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa wanita senang mempercantik diri dengan menggunakan berbagai macam kosmetik yang digunakan. Jumlah penduduk Indonesia menurut hasil sensus penduduk pada September 2020 adalah sebesar 270.203.917 jiwa yang mana 133.542.018 adalah penduduk perempuan ( Badan Pusat Statistik, 2020 ). Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan market yang menjanjikan bagi perusahaan kosmetik baik dari dalam maupun luar negeri.

Kesadaran masyarakat terhadap perawatan dan penampilan diri mengalami peningkatan searah dengan banyaknya produk kosmetik yang diiklankan baik di media sosial maupun di media cetak. Trend terhadap produk kosmetik berbeda dari tahun ke tahun. Trend yang paling baru saat terjadinya Covid-19 adalah terdapat trend yang banyak diikuti oleh pengguna di sosial media. Glow Up Challenge menjadi salah satu tantangan yang viral di media sosial saat ini (Febriani,2021). Tantangan ini menampilkan pengguna sosial media yang sukses mengubah penampilan mulai dari lebih langsing hingga putih. Glow Up Challenge di Instagram sudah diramaikan lebih dari 257 ribu unggahan. Sementara di TikTok Glow Up Challenge ini memiliki lebih banyak lagi peserta. Berbagai video yang diunggah dengan hashtag #glowupchallenge di TikTok sudah ditonton lebih 2,8 miliar kali.

Adanya fenomena Glow Up Challenge ini, membuat para kawula muda semakin termotivasi untuk merubah penampilannya mengikuti standar good looking yang ada di masyarakat. Standar kecantikan dan ketampanan di setiap negara berbeda. Di Indonesia umumnya standar kecantikan dan ketampanan adalah yang memiliki kulit putih. Sehingga tidak mengherankan jika banyak produk perawatan (skin care) yang beredar di Indonesia merupakan produk pemutih tubuh.

Kendati mayoritas industri kosmetik membidik target konsumen utama kaum wanita, belakangan mulai berinovasi dengan produk untuk pria. Saat ini perkembangan industri kosmetik Indonesia tergolong solid. Adapun menurut Laporan Badan Pengawas Obat dan Makanan menunjukkan tren peningkatan sejak tahun 2012, dari 23.573 berkas yang diterima pada tahun 2012, menjadi 76.927 berkas pada tahun 2019 dengan keputusan notifikasi kosmetik yang diselesaikan tepat waktu sebesar 80,53%. hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pada industri kosmetik sejak tahun 2012 hingga 2019 sebanyak 80,53% ( Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2019 ).

Alasan peneliti mengambil objek penelitian Scarlett Whitening adalah karena Scarlett Whitening adalah salah satu produk whitening yang viral dan banyak di bicarakan oleh konsumen saat ini adalah produk Scarlett Whitening. Penggunaan media sosial serta penggunaan influencer membuat produk Scarlett banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Scarlett merupakan perusahaan yang menawarkan berbagai produk kecantikan yang fokus pada produk mencerahkan dan menjaga kesehatan kulit. Scarlett berdiri pada tahun 2017 dan diproduksi oleh PT. Motto Beringin Abadi, Bogor, Indonesia.

Sebagai brand yang baru di luncurkan, Produk dari Scarlett Whitening bersaing dengan brand besar seperti Unilever dengan produk Vaseline dan Citra, Produk Nivea dan lain sebagainya. Pada awal peluncuran produk Scarlett sudah banyak di review oleh beauty Influencer ataupun selebgram, di Instagram. Saat ini Scarlett sudah punya beberapa rangkaian varian produk, yang terdiri dari Body Scrub, Shower Scrub, Body Lotion, Facial Wash, Shampoo, Conditioner, dan belum lama ini Scarlett menghadirkan dua varian serum wajah, yaitu Acne Serum dan Brightly Ever After Serum.

Seluruh produk Scarlett dinyatakan aman karena sudah memiliki ijin edar dari BPOM, Adapun Produk Scarlett yang sudah memiliki nomor BPOM. Pada umumnya saat seseorang ingin menggunakan suatu produk maka konsumen akan mencari tahu beberapa informasi yang dibutuhkan terlebih dahulu sebagai bahan pertimbangan sebelum konsumen tersebut memutuskan untuk membeli. Dalam pemilihan produk kecantikan sendiri banyak informasi yang dibutuhkan seperti warna, respon produk terhadap kulit, kandungan produk, harga produk dan brand.

Dewasa ini untuk mencari informasi sebuah produk bukanlah hal yang sulit. dengan menggunakan technology yang semakin canggih pengguna bisa dengan mudah mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudahan hal ini yang membuat konsumen semakin cerdas dalam memilih produk yang akan dibeli. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 situs besar yang merupakan situs yang membuat sumber informasi bagi konsumen sebelum membeli produk kosmetik. Situs tersebut adalah situs Female Daily dan So.co by Sociolla. Adapun alasan peneliti menggunakan 2 situs tersebut, karena dua situs tersebut memberikan rating dan kolom komentar yang berisi review konsumen dalam penilaian konsumen terhadap produk yang mana hal ini membantu konsumen lain dalam mempertimbangkan keputusan pembelian terhadap sebuah produk kecantikan.

Pada situs resmi So.co review by Sociolla, Terdapat 3 produk Scarlett yang menjadi trending review So.Co Review by Sociolla, adapun Produk tersebut adalah Scarlett Whittingen

Body Lotion-Charming yang sudah di review oleh 1,3 ribu pengguna dengan rating bintang 4,4. Produk kedua adalah Scarlett Whitening Acne Serum yang sudah di review oleh 1,9 ribu pengguna dengan rating bintang 4,5. Produk ke tiga adalah Scarlett Whitening Brightly Serum yang sudah di review oleh 1,5 tibu pengguna dengan rating 4,5.

Para konsumen yang telah membeli atau menggunakan produk tersebut jika menceritakan pengalamannya berarti konsumen telah melakukan kegiatan *Word Of Mouth*. Secara garis besar *Word Of Mouth* adalah sebuah kegiatan pemasaran yang bersifat memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan merekomendasikan hingga menjual sebuah produk terhadap konsumen lainnya.

## II. Landasan Teori

### Perilaku Konsumen

Menurut (Kotler,2011) mengatakan bahwa, "Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis". Beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah yang pertama faktor Budaya dimana budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar. Masing-masing budaya terdiri dari sejumlah sub-budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya. Sub-budaya mencakup kebangsaan, agama, kelompok, ras dan wilayah geografis, pada dasarnya semua masyarakat. Yang kedua ialah faktor social dimana Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status social. Ketiga adalah faktor pribadi dimana keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta nilai dan gaya hidup pembeli dan yang terakhir adalah faktor psikologis dimana Satu perangkat proses psikologis berkombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu untuk menghasilkan proses keputusan dan kemputusan pembelian.

### Social Media Marketing

Menurut Paramitha dalam Wibowo & Priansa (2017:181) menyatakan bahwa social media atau dalam bahasa Indonesia disebut media sosial adalah media yang didesain untuk memudahkan interaksi sosial yang bersifat interaktif atau dua arah. Media sosial berbasis pada teknologi internet yang mengubah pola penyebaran informasi dari yang sebelumnya bersifat satu ke banyak audiens, banyak audiens ke banyak audiens.

### *Word Of Mouth*

Menurut Kotler dan Keller (2009:512), *Word Of Mouth* adalah Kegiatan pemasaran melalui perantara orang ke orang baik secara lisan, tulisan, maupun lewat alat komunikasi elektronik yang terhubung internet yang didasari oleh pengalaman atas produk atau jasa.

### Keputusan Pembelian

Menurut Tjiptono (2017:21) keputusan pembelian merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi produk atau merek tersebut seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada keputusan pembelian.

### III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:11) menyatakan bahwa pengertian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih, jadi metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Sugiyono (2018:7) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka hasil jawaban survei yang disebarluaskan ke sampel penelitian dan analisis menggunakan teknik analisis statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan statistik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dimana variabel independen tersebut *Word Of Mouth* (X) sedangkan untuk variabel dependennya adalah keputusan pembelian(Y).

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya yang beralamat di Jalan Arief Rachman Hakim No. 150 Sukolilo, Surabaya. Adapun alasan memilih objek penelitian ini adalah karena dengan perkembangan teknologi yang sudah maju, mahasiswa semakin familiar dalam melakukan pembelian secara online.

### IV. Hasil dan Pembahasan

#### Uji Validasi

Uji validitas untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang dibuat. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2015: 121).

**Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Word OfMouth (X)	<b>X1.1</b>	.871**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>X1.2</b>	.808**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>X1.3</b>	.834**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>X1.4</b>	.819**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>X1.5</b>	.823**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>X1.6</b>	.837**	0.1966	<b>Valid</b>
Keputu san Pembel ian(Y)	<b>Y1.1</b>	.795**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>Y1.2</b>	.776**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>Y1.3</b>	.783**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>Y1.4</b>	.748**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>Y1.5</b>	.422**	0.1966	<b>Valid</b>
	<b>Y1.6</b>	.525**	0.1966	<b>Valid</b>

Sumber : Lampiran

Penelitian dikatakan valid adalah apabila nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif. Pada penelitian ini nilai r tabel adalah 0.1966. Sedangkan setiap indikator pada variabel *Word Of Mouth* dan keputusan pembelian memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. sehingga

dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Word Of Mouth* dan keputusan pembelian di nyatakan Valid.

### ***Uji Reabilitas***

Menurut Sugiyono, (2015:268) Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS versi 23 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,70 (Ghozali, 2013:48).

**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Alpha	Keterangan
<i>Word Of Mouth</i> (X)	<b>0,911</b>	<b>0,7</b>	<b>Reliabel</b>
Keputusan pembelian (Y)	<b>0,760</b>	<b>0,7</b>	<b>Reliabel</b>

*Sumber : Lampiran*

Pengembangan *Word Of Mouth* dan keputusan pembelian memiliki nilai lebih besar daripada 0,7 atau nilai Alpha yang telah ditentukan. maka dalam penelitian ini variabel *Word Of Mouth* dan keputusan pembelian dinyatakan *reliable*.

### ***Uji Hipotesis***

#### ***Uji Regresi Sederhana***

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Analisa ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Hasil perhitungan dengan menggunakan aplikasi SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	8.141	1.301		6.259	.000
X	.610	.056		.737	10.802

a.  
Dependent Variable: Y

*Sumber : Lampiran*

Dari tabel diatas dapat ditulis rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

Rumus Dalam Penelitian ini :

$$Y = 8.141 + 0,610 X_1 + e$$

Nilai konstanta pada variabel keputusan pembelian (Y) menunjukkan angka sebesar 8.141, yang mana hal ini menunjukkan besaran nilai keputusan pembelian (Y) apabila variabel bebas antara lain adalah variabel *Word Of Mouth* (X) dalam keadaan konstan. Nilai koefisien regresi pada variabel *Word Of Mouth* (X) menunjukkan angka 0,610. Hal ini berarti apabila nilai variabel *Word Of Mouth* (X) naik satuan maka variabel tersebut akan meningkatkan variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 0,610, yang mana variabel lain dalam penelitian ini antara lain adalah konstan.

### ***Uji t***

Menurut Sugiyono (2015,215) Uji t yaitu digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (*Word Of Mouth*) secara parsial terhadap variabel terikat (Keputusan Pembelian). Untuk menguji apakah ada hubungan signifikan dari variabel-variabel bebas X berdampak pada variabel terikat Y, hasil perhitungan uji t pada tabel 4.5 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	8.141	1.301		6.259	.000
X	.610	.056	.737	10.802	.000

a. Dependent

Variable: Y

Sumber : *Dolah Penulis (2022)*

Pada Uji t diketahui bahwa t hitung pada variabel *Word Of Mouth* (X1) adalah 10.802, sedangkan t tabel adalah sebesar 1.983 dan nilai signifikan menunjukkan 0,00. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikan di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *Word Of Mouth* (X1) memiliki pengaruh parsial terhadap keputusan pembelian (Y).

### ***Uji Determinasi***

Koefisien Determinasi Berganda( $R^2$ ) adalah cara yang digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variabel (X) yang mempunyai kontribusi terhadap variabel (Y) yang dalam hal ini menunjukkan pengaruh variabel *Word Of Mouth* terikat keputusan pembelian (Y). Hasil dari Uji Determinasi Adalah Sebagai berikut :

**Tabel 5 Uji R**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.737 a	.544	.539	2.89 193	1.769

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran

Pada uji determinasi diketahui bahwa nilai R square adalah 0,544. Ini berarti bahwa *Word Of Mouth* (X) memiliki pengaruh sebesar 54,4% terhadap keputusan pembelian (Y). Yang mana 45,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Interpretasi/Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap responden yang merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya mengetahui produk *Scarlett Whitening* melalui internet. Banyak *Influencer*, artis maupun *pablik figure* yang merekomendasikan produk *Scarlett Whitening*. Hal ini sejalan dengan jawaban responden yang memiliki mean paling tinggi pada variabel *Word Of Mouth* adalah pada indikator X1.2 yaitu responden setuju dengan pernyataan Di internet banyak *Beauty Influencer* yang telah mereview produk *Scarlett Whitening*. Adapun boomingnya Penjualan *Scarlett Whitening* yang meningkat pesat karena memicu kekhawatiran konsumen terhadap produk *Scarlett Whitening* yang beredar di pasaran. Hal ini dikarenakan produk *Scarlett Whitening* tidak hanya dijual oleh distributor resmi melainkan juga di toko-toko kosmetik lainnya.

Harga yang lebih murah daripada Seller resmi menjadi kekhawatiran sendiri bagi Konsumen *Scarlett Whitening* dalam melakukan keputusan pembelian. Hal ini sejalan dengan jawaban responden pada variabel keputusan pembelian yang memiliki mean paling tinggi yang mana konsumen setuju dengan pernyataan bahwa Ketika Produk *Scarlett Whitening* baru datang, konsumen akan mengecek ulang kemasan *Scarlett Whitening* untuk memastikan keamanan *Packaging* dan keaslian produk.

Pada Uji t diketahui bahwa t hitung pada variabel *Word Of Mouth* (X1) adalah 10.802, sedangkan t tabel adalah sebesar 1.983 dan nilai signifikan menunjukkan 0,00. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikan di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *Word Of Mouth* (X1) memiliki pengaruh parsial terhadap keputusan pembelian.(Y).

### V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian produk *Scarlett Whitening* Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya. Pada Penelitian yang dilakukan

terdapat pengaruh antara variabel *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian. *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan keputusan pembelian.

#### Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dengan adanya penelitian ini yang membahas tentang promosi *Word Of Mouth* dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang sejenis yang lebih di bahas secara lebih luas dan terperinci.
- 2) Meningkatnya penjualan produk Scarlet Whitening yang signifikan dengan adanya pengaruh *Word Of Mouth*, disarankan bagi perusahaan Scarlet Whitening untuk meningkatkan performa perusahaannya utamanya pada bagian pemasaran yang tidak hanya memiliki tugas dan fungsi untuk memasarkan produk saja namun juga menjaga kualitas produk hingga ke tangan consumen melainkan juga Pihak Management Scarlet Whitening perlu lebih responsif, dan aktif terhadap konsumen. Selain itu Pihak Management Scarlet Whitening perlu lebih aware terhadap keberadaan produk-produk Scarlet Whitening palsu yang tidak hanya merugikan konsumen tapi juga brand dan juga nama baik Scarlet Whitening.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2019. Laporan Tahunan 2019. (ebook) Badan Pengawas Obat dan Makanan. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Data Sensus Penduduk. Retrieved from <http://sensus.bps.go.id>.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Laporan Sensus Penduduk Tahun 2020. Web Sensus BPS. Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 edisi ke 13. Jakarta. Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2011 Manajeman pemasaran, edisi 13 jilid 1 dan 2, penerbit erlangga. Jakarta.
- Philip, dan Keller, K.L. 2011 Manajeman pemasaran, edisi 13 jilid 1 dan 2, penerbit erlangga. Jakarta.
- So.Co Review by Sociola. 2021. Scarlett Whitening Trending Product. Retrieved from <https://review.soco.id/brand/2265/scarlett-whitening>
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta. Bandung. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. PT Alfabet. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta.
- Wibowo, Adi Lili dan Donni, Juni Priansa. 2017. Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung: ALFABETA.

## ***Agile Governance dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik***

**Shava Berlinda Putri<sup>1</sup>, M. Husni Tamrin<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>program Studi Administrasi Publik,  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

\*Corresponding author: m.husnitamrin@hangtuah.ac.id

### ***Abstract***

*Perumda Giri Tirta Gresik Regency launched an online-based complaint application known as Gita Ceria Mobile. So that Perumda Giri Tirta customers can more easily communicate with the parties from Perumda Giri Tirta related to the services provided. The purpose of this study is to describe and analyze Agile Governance in Public Services at Perumda Giri Tirta, Gresik Regency. This study uses the concept of Agile Governance theory that sees the ability of an organization to respond the unexpected changes in meeting the demands and needs of an increasingly changing society quickly. The theory explains how to improve the organization's ability by utilizing the information and communication technology. The method used is using qualitative descriptive. Informants in this study were employees of Perumda Giri Tirta, Gresik Regency and customers of Perumda Giri Tirta. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The findings show that Perumda Giri Tirta, Gresik Regency, strengthens collaboration with the private sector which has succeeded in increasing water distribution. Beside that, the customers are very participatory in the innovations provided by Perumda. But there is a problem in which the socialization is weak that makes customers not aware of the program and to follow up on customer reports. Overall, Perumda is effective in implementing the program. To solve this problem, Perumda employees have conducted useful training to expand their capabilities and create new innovations.*

**Keywords:** *Agile governance, service, Perumda Giri Tirta, Gresik.*

### **I. Pendahuluan**

Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu pada aturan diatas maka peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah yang harus direalisasikan dengan benar. Kebutuhan pelayanan publik melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima yang menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik.

Oleh sebab itu munculah Konsep *Agile Governance* atau disebut pemerintahan yang cerdas, tangkas ataupun cepat, diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tidak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah. *Agile Governance* merupakan teori yang mendorong seseorang untuk menerapkan sistem tata kelola yang gesit untuk meningkatkan kualitas

kinerjanya (Vernanda, 2020). Konsep *Agile Governance* juga diteliti oleh Farhan Rahmawan Halim, dkk dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat”. Dalam penelitiannya, Farhan Rahmawan Halim, dkk menyebutkan bahwa Implementasi *agile governance* diharapkan dapat menjadikan tata kelola pemerintahan yang lebih cepat tanggap dalam menghadapi berbagai tantangan dan kondisi lingkungan yang dinamis (Halim, 2021).

Penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Gresik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah yang menyatakan bahwa Pemerintah Daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerahnya sendiri, salah satunya kepentingan air bersih. Untuk menindak lanjuti amanat Undang-Undang inimaka pemerintah Kabupaten Gresik mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Guna mendasari pelaksanaan UU tersebut, Pemda Kabupaten Gresik juga mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta berisi maksud dan tujuan pendirian PDAM Giri Tirta diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat dalam rangka memenuhi hak rakyat atas air minum berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik (Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Tentang Perusahaan Daerah Giri Tirta, 2020).

Pada tahun 2019, cakupan pelayanan PDAM Giri Tirta hanya sebesar 43,49% dari jumlah penduduk Kabupaten Gresik. Besaran cakupan ini masih rendah dari target yang diharapkan yaitu 80%. Perumda Giri Tirta berkomitmen untuk meningkatkan kinerja agar dapat mencapai target cakupan layanan air bersih yang diharapkan. Kemudian permasalahan lain yang terjadi adalah kualitas air yang buruk dan aliran air yang kecil bahkan mati serta masih terdapat complain/keluhan salahsatunya terkait peneraan meter air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik pada 2019 tercatat melayani 99.545 pelanggan dari 1.312.881 jiwa, 11 kecamatan 110 desa dari 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik. Wilayah yang masih belum bisa dijangkau yaitu Bawean dan wilayah Gresik Utara. PDAM Giri Tirta mempunyai dua instalasi pengolahan air yaitu IPA Legundi dan IPA PERUMNAS. Setiap tahun pelanggan PDAM Gresik selalu bertambah dengan berbagai macam spesifikasi jenis rumah tangga dan tarif air yang berbeda-beda, mulai dari Rp. 1.000,- – Rp. 17.000,-. Beberapa permasalahan yang ada cukup menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik belum optimal. Sebagai perusahaan pelayanan publik, PDAM Giri Tirta Menempatkan kepentingan pelanggan sebagai hal yang utama. Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Namun sebagai penyedia air terbesar di Kabupaten Gresik dengan jumlah pelanggan yang banyak tentu tidak luput dari berbagai macam permasalahan terjadi setiap hari. Gangguan pelanggan terjadi setiap hari di berbagai daerah berbeda-beda seperti pipa bocor, air macet, meteran rusak dan lain-lain. Berbagai masalah gangguan yang terjadi tidak hanya pada pelanggan PDAM tetapi juga bisa terjadi pada di saluran-saluran di pinggirjalan. Keluhan yang dirasakan pelanggan tidak hanya sampai di situ saja.

Pelanggan berharap manajemen PDAM Giri Tirta membenahi distribusi air bersih agar merata dinikmati seluruh pelanggan. Air keruh yang diterima pelanggan pun menjadi permasalahan bagi PDAM Giri Tirta karena tidak hanya sesekali tetapi sering sekali terjadi. Selain itu, terdapat pengaduan kebocoran pipa, pembengkakan biaya konsumen harus datang ke kantor cabang terdekat atau kantor pusat agar segera dilakukan perbaikan bahkan

acapkali terjadi konsumen harus berkali-kali melapor agar dilakukan perbaikan. PDAM Giri Tirta Membuat Aplikasi Gita Ceria Mobile pada tahun 2018 agar masyarakat dapat melakukan pengaduan secara *online* dan dapat diproses secara cepat, tetapi kekecewaan masyarakat bertambah ketika sudah melakukan pengaduan tidak kunjung bahkan tidak pernah diproses.

Penelitian yang dilakukan oleh Lulu Syafirah dan Ertien Rining Nawangsari tahun 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik”. Hasilnya waktu dalam pelayanan terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Petugas menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan belum sesuai dengan ukuran waktu yang telah dilakukan, serta penanganan dari pengaduan pelanggan dilakukan belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten

Gresik. Penelitian lain dilakukan oleh Fega Herdini dan Agus Widiyarta dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk” di tahun 2020. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah responsivitas pelayanan di PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun dalam penyelenggarannya masih terdapat beberapa kekurangan.

## II. Landasan Teori

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan publik menurut Subarsono yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya.

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### Agile Governance

*Agile* (gesit), *Governance* (tata kelola pemerintahan), jadi *Agile Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang gesit, atau dalam artian lain adalah kemampuan pemerintah untuk mengikuti arus perkembangan zaman, dan dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat. *Agile Governance* menjadi sebuah muara terhadap perkembangan *governance* pada era sekarang, tolak ukur keberhasilan sebuah daerah dalam menerapkan *Smart City*, *Good Governance*, *Dynamic Governance*, *Collaborative Governance*, dan tipe *governance* lainnya tergantung seberapa mampu kepala daerah bersama dengan pemerintahannya memanfaatkan TIK. Adopsi *Agile Governance* dari sistem perusahaan atau industri yang diterapkan pada pemerintahan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan

pembengkakan anggaran, tenggat waktu yang tidak terpenuhi, output yang berkualitas rendah, dan ketidakpuasan pelanggan (Vernanda, 2019).

### III. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan penelitian itu yaitu Staf Bidang Pelayanan sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu Koordinator Bidang Penelitian dan Pengembangan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik serta beberapa masyarakat pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

### IV. Hasil dan Pembahasan

#### **Penerapan Agile Governance dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik**

##### ***Business Driven***

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pada aspek kerjasama Melalui kemampuan tim Perumda dalam membentuk kerjasamanya dalam meningkatkan pelayanan pendistribusian air bersih kepada pelanggan Perumda Giri Tirta membuat desain yang sederhana dan diharuskan memberikan capaian yang cepat serta harus tetap meningkat menjadi fokus dari prinsip *Business Driven*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *Business Driven*. Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik menjalin beberapa kerjasama dengan Perusahaan seperti PT.Dewata Bangun Tirta, PT. Drupadi Agung Lestari, dan PT. PP Krakatau Tirta. Bentuk kerjasama yang terjalin berupa pemenuhan air bersih dengan kapasitas yang berbeda-beda. Kerjasama ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Gresik. Mekanisme kerjasama dalam suatu lembaga berbeda-beda. Pemilihan mekanisme kerjasama disesuaikan dengan tujuan dari program yang diciptakan oleh lembaga tersebut. Adapun mekanisme kerjasama yang terjalin antara Perumda Giri Tirta dengan Badan Usaha Swasta melalui sistem *Build Operate Transfer* (BOT). BOT adalah suatu bentuk kerjasama antara para pihak dimana suatu objek dibangun, dikelola atau dioperasikan selama jangka waktu tertentu lalu diserahkan kepada pemilik asli. BOT dilakukan dengan berdasarkan pada perjanjian sebagai landasan pelaksanaan BOT.

Adapun proses kerjasama pihak PDAM Giri Tirta dengan pihak lainnya adalah sebagai berikut:

- a) Finalisasi perjanjian kerjasama melalui pendampingan TP4D dan Konsultan Hukum
- b) Penandatanganan kerjasama
- c) Pemenuhan persyaratan pendahuluan (6 bulan)
- d) Kontruksi
- e) *Commissioning test.*
- f) Komersial.

Dengan alur proses kerja sama diatas, maka tergambarlah bahwa mekanisme kerjasama Perumda Giri Tirta dengan pihak lainnya adalah melalui sistem BOT. Melalui kerjasama sistem BOT ini diketahui adanya ketergantungan antara pelaku kerjasama. Dengan ikatan kerjasama demikian tidak ada pihak yang akan dirugikan atas kesepakatan perjanjian BOT dan dapat dikatakan saling menutupi kelemahan dan kekurangan yang ada di masing-masing pihak. Adapaun pada aspek mekanisme kerjasama, peneliti menilai bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah mampu menyusun mekanisme kerjasama yang baik dan benar melalui alur proses kerjasama yang sistematis dan terstruktur, serta didamping oleh kuasa hukum.

### ***Human Focus***

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah suatu wilayah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah berupaya untuk memberi segala kebutuhan yang diperlukan oleh publik, salah satunya adalah pelayanan pengelolaan air bersih. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *Human Focus* ditemukan bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan sebagai bentuk aspirasi sekaligus apresiasi kepada pemerintah, berupa saran, kritik, keluhan, maupun pengaduan.

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan menukseskan program pemerintah dalam memajukan pelayanan publik. Bentuk parsipasi ini mengutamakan kemajuan teknologi karena memiliki manfaat yang lebih besar, yaitu lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan cara konvesional. Bentuk partisipasi ini dapat dilihat dari seberapa banyaknya masukan atau kritikan yang masuk kepada pemerintah. Dalam menyampaikan kritik atau pengaduan, bentuk partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang merespon baik munculnya aplikasi yang dibuat oleh Perumda Giri Tirta yaitu aplikasi Gita Ceria. Aplikasi tersebut dibuat dengan tujuan agar pelanggan dapat menghemat waktu dan biaya untuk melakukan pengaduan. Pelanggan merasa terbantu dengan aplikasi tersebut.

Semakin tinggi respon yang diberikan oleh pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap pengaduan pelanggan, maka semakin tinggi pula partisipasi masyarakat dalam menjalankan program tersebut. Masyarakat dapat mengadukan permasalahan PDAM mereka secara leluasa dimana dan kapan saja melalui media aplikasi Gita Ceria Mobile. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat mengaku cukup terbantu karena tidak perlu lapor secara langsung ke kantor Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik atau Kantor Cabang terdekat untuk menyampaikan keluhan mereka.

Tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Gita Ceria sangatlah tinggi yaitu sebanyak 395 pengaduan, di bandingkan dengan pengaduan yang lain seperti telepon,sms, dan sosmed. Pengaduan melalui SMS menunjukkan jumlah yang paling rendah yaitu sebanyak 48 pengaduan. Sedangkan telepon sebanyak 110 dan sosialmedia sebanyak 177. Dengan demikian, dari aspek *Human Focus* dapat disimpulkan bahwa partisipasi

masyarakat sangatlah tinggi kepada pelayanan yang telah di berikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Pelayanan pengaduan berupa aplikasi dinilai sudah efektif, Masyarakat Gresik tanggap serta memanfaatkan pelayanan tersebut.

#### ***Based On Quick Wins***

Aplikasi Gita Ceria Mobile ini merupakan perwujudan dari hasil inovasi Pemerintah Kabupaten Gresik dalam memberi pelayanan publik mengenai pengaduan pelanggan berbasis *online* berdampak positif untuk menangani dan menindak lanjuti berbagai keluhan Kabupaten Gresik mengenai kebutuhan air bersih dan pendistribusianya. Kebutuhan masyarakat akan air bersih ini menjadi syarat untuk melakukan aktivitas sehari-hari dan menyangkut seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dalam mencapai suatu kesuksesan, maka kita harus melakukannya peningkatan lebih baik lagi dari sebelumnya. Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik menjadi salah satu sorotan tentang pelayanan yang buruk pada prinsip *based on quick wins* ini. Peneliti menentukan beberapa aspek yang dijadikan pedoman awal penelitian, yaitu aspek kecepatan, ketepatan, dan kesuksesan pada pelayanan Perumda Giri Tirta.

Kecepatan dan ketepatan yang dianalisis dalam penelitian ini berkaitan dengan permasalahan atau perkembangan era zaman. Pegawai dalam hal ini dituntut untuk berinovasi dan perubahan ke arah yang lebih baik. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada kecepatan dan ketepatan pelayanan pengaduan pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten. Manfaat aplikasi dinilai sangat membantu pelanggan dalam melakukan pengaduan. Mengetahui disediakannya tempat pengaduan ini memungkinkan warga untuk melapor dengan cepat, sehingga pegawai pengaduan juga bisa mengatasi permasalahan tersebut dengan cepat pula. Adapun kecepatan tanggapan yang diberikan oleh petugas Perumda Giri Tirta tidak hanya sebatas memberi tindakan di lapangan saja, melainkan mereka harus menganalisa terlebih dahulu kendala apa saja yang dialami dan bagaimana upaya penyelesaiannya. Melihat tingginya pengaduan yang masuk ke Perumda Giri Tirta menunjukkan bahwa terdapat banyak permasalahan kebutuhan air bersih oleh masyarakat Kabupaten Gresik.

Berdasarkan hasil analisa, diketahui bahwa melalui indikator kecepatan, ketepatan dan kesuksesan telah memenuhi aspek *based on quick wins* sesuai harapan pemerintah yang gesit (*Agile Governance*). Dalam aspek kecepatan, peneliti menilai bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik sudah cepat dalam menanggapi permasalahan berkaitan dengan air bersih dan perpipaan di Kabupaten Gresik. Kecepatan Perumda dapat dilihat dari diluncurkannya inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi yang diberi nama Gita Ceria Mobile.

Pada aspek ketepatan, peneliti menilai bahwa Perumda mampu mengambil tindakan yang tepat dalam hal meluncurkan Gita Ceria Mobile. Ketepatan pemerintah dalam mempertimbangkan kondisi yang saat itu. Dengan hadirnya aplikasi Gita Ceria Mobile tentu dapat memudahkan akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas permasalahan air bersih dan pendistribusian air. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa inovasi layanan berbasis digital merupakan pilihan yang tepat selain mengikuti perkembangan era zaman.

Pada aspek kesuksesan, peneliti dapat menilai bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah sukses dalam meluncurkan dan memanfaatkan aplikasi Gita Ceria Mobile. Pelaksanaan layanan ini membuat masyarakat mampu merespon positif dan mendukung program tersebut. Dilihat juga dari jumlah pengaduan perbulannya yang menunjukkan penurunan secara signifikan, berarti masyarakat telah dikatakan berwawasan dan mampu menyelesaikan permasalahannya secara pribadi. Maka keberhasilan yang telah diraih perlu

dirayakan dan dijadikan motivasi untuk menghasilkan inovasi-inovasi lain yang lebih menarik di masa yang akan datang.

### ***System and Adaptive Approach***

Kemampuan organisasi untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting dalam memenuhi prinsip *agile governance*. TIK memegang peranan penting khususnya dalam mengeksplorasi lingkungan yang cepat berubah (Tiwana and Konsynski, 2010). TIK memegang peranan penting karena menjadi sarana penghubung antara kemampuan organisasi untuk mengambil keputusan. Melalui kapabilitas dan kapasitas organisasi dalam menjalankan TIK, organisasi akan lebih mudah untuk menjadi gesit khususnya menghadapi tantangan-tantangan dari perubahan lingkungan. Pada prinsip ketiga ini, penulis melakukan penelitian terhadap aspek sistematis dan aspek adaptif dalam aplikasi Gita Ceria Mobile pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. dengan melakukan pembaruan aplikasi.

Hasil Analisis Pada prinsip sistematis, diketahui bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah melakukan upaya menangani permasalahan yang menimpah Perumda Giri Tirta. Upaya yang dilakukan bersifat preventif dengan menyediakan pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Gita Ceria Mobile secara terstruktur dan sistematis. Pada prinsip adaptif, peneliti menilai bahwa pemerintah Kabupaten Gresik mampu beradaptasi dengan situasi masyarakat Gresik dengan berupaya untuk beradaptasi dengan kondisi yang dialami masyarakat dengan cepat merespon pengaduan yang ada dan memberi pelatihan yang layak untuk petugas guna meningkatkan kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adaptasi pemerintah ini dapat dibuktirkan dengan peluncuran aplikasi Gita Ceria Mobile yang dikhususnya untuk menampung pengaduan masyarakat Gresik mengenai air bersih dan pendistribusian air kepada Perumda Giri Tirta.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Penggunaan aplikasi Gita Ceria dalam pelayanan publik PERUMDA Giri Tirta merupakan bentuk inovasi terbaru dari Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam mengatasi permasalahan air bersih dan pendistribusian air. Melalui aplikasi Gita Ceria Mobile yang dibuat oleh pemerintah, diharapkan berbagai permasalahan air bersih dan pendistribusian air dapat teratasi dengan cepat dan mudah.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa faktor pendorong dan penghambat dalam pemanfaatan pelayanan publik melalui aplikasi Gita Ceria Mobile pada PERUMDA Giri Tirta adalah sebagai berikut:

#### **1. Faktor Pendorong**

- a. Melalui Gita Ceria Mobile, masyarakat dapat mengirim pengaduan dengan cepat dan mudah.
- b. Aplikasi ini merupakan wadah pengaduan masyarakat lainnya selain melalui telepon, sms, maupun media sosial.
- c. Bentuk pengaduan yang dikirimkan melalui Gita Ceria Mobile lebih cepat diterima petugas PERUMDA Giri Tirta jika dibandingkan menggunakan jalur lainnya.
- d. Dokumen pengaduan dapat tersampaikan dengan aman.
- e. Lebih menghemat biaya karena tidak memerlukan biaya pulsa.

#### **2. Faktor Penghambat**

- a. Respon yang diberikan oleh petugas PERUMDA Giri Tirta terbilang cukup

- cepat, tetapi sedikit lambat dalam hal penindaklanjutan pengaduan.
- b. Sering terjadi error pada aplikasi Gita Ceria Mobile karena banyaknya pelanggan yang memberi pengaduan secara bersamaan dalam satu waktu.
  - c. Kurangnya fitur pembayaran selain melalui Alfamart, mBanking, atau melalui dompet digital lainnya sehingga dikeluhkan beberapa pelanggan karena dinilai menyulitkan pada proses pembayaran.
  - d. Aplikasi hanya dapat diakses lewat android dan hanya dapat diunduh melalui *playstore*

## V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan diolah pada pembahasan bab sebelumnya, adapun kesimpulan pada penelitian ini yang mencakup tentang *Agile Governance* dalam pelayanan publik di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan menggunakan teori *Agile Governance* dengan empat indikator yaitu *Business Driven, Human Focus, Based On Quick Wins, dan Systematic* dan *Adaptive Approach*.

- 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Business Driven*, Perumda melakukan bekerjasama dengan swasta dalam bentuk BOT yang bertujuan untuk meningkatkan pendistribusi air kepada pelanggan di nilai efektif.
- 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Human Focus* partisipasi masyarakat sangatlah tinggi kepada pelayanan-pelayanan yang telah di berikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, juga pelayanan pengaduan berupa aplikasi dinilai sudah efektif.
- 3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa indikator *Based On Quick Wins* Pada aspek kecepatan, ketepatan, dan kesuksesan peneliti menilai bahwa dengan adanya aplikasi gita ceria mobile yang mampu membantu para konsumen untuk melakukan pengaduan. Gita Ceria Mobial juga dinilai efektif bagi para pelanggan untuk membantu melakukan pengaduan. Para pegawai juga Perumda mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap para konsumen yang dibuktikan dengan kepuasan pelanggan.
- 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Systemic And Adaptive Approach* diketahui ketika Pegawai Perumda melakukan pelatihan yang dinilai dapat membantu memperluas kemampuan dan menambah wawasan serta inovasi dalam bekerja guna memenuhi kebutuhan pelanggan .

## Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka disarankan kepada pihak Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik :

- 1. Perumda Giri Tirta diharapkan dapat memperluas relasi kerjasama agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih para pelanggan di Kabupaten Gresik.
- 2. Perumda Giri Tirta diharapkan melakukan sosialisasi aplikasi Gita Ceria terjadwal satu minggu satu kali ke tiap-tiap Desa di Kabupaten Gresik.
- 3. Perumda Giri Tirta diharapkan dapat meningkatkan responsivitas kecepatan dalam menindak lanjuti pengaduan pelanggan.
- 4. Perumda Giri Tirta diharapkan memberikan *workshop* bagi pegawai guna menambah kemampuan dalam berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. 2010. Prosedur *Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung
- Herdini, F., & Widiyarta, A. 2020. *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman 1 (2003).
- Moh. Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, J., Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pariono, A., Katili, Andi, Y., & Imran, M. 2020. "Analisis Implementasi Pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(2), 119–128.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Tentang Perusahaan Daerah Giri Tirta, 2020.
- Pos, J. 2021. "Layanan Buruk PDAM Gresik, Ribuan Pelaku UMKM Menjerit". 27 November. <https://www.jawapos.com/surabaya/27/11/2021/layanan-buruk-pdam-gresik-ribuan-pelaku-umkm-menjerit>
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, Atik, S. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Syafira, L., & Nawangsari, Ertien, R. 2021. *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. 4(1), 6.
- Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik, 2009.
- Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah, 2014.
- Vernanda,Rengga. 2020. *Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance, Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0.I*  
<http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/147>

## Penerapan SAKTI dalam Sistem Informasi Akuntansi pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur

Maulida Rizki Nur Hanifa Ismail<sup>1</sup>, Sasmito Jati Utama<sup>2\*</sup>

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

\*Corresponding author: sasmitomojopahit9@gmail.com

### **Abstract**

*Financial Application System in Institutional Level (SAKTI) is the embodiment of an integrated state financial management information system. In this application, there is an effective and transparent financial management function covering budgeting, implementation, and financial accountability. This study aims to describe and analyze the application of SAKTI, the factors that supporting and inhibiting its application at the Regional Office of the Directorate General of Treasury East of Java Province. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques are observation, interview, documentation, and studying literature. The determination of research subjects was carried out by a purposive sampling technique. The analysis in this study is based on the concept of an Accounting Information System by Romney & Steinbart (2016) that were using 6 research components namely people, procedures, data, software, information technology infrastructure, and internal control. The results showed that the application of SAKTI had been carried out optimally and the data found was in accordance with the six research components. Supporting factors in research are the existence of cooperation with partners, good budget planning, and a clear legal basis. The inhibiting factor in this study was the emergence of problems with employee workload and telecommunication network.*

**Keywords:** Financial, Information, System, East Java.

### **I. Pendahuluan**

Dalam sebuah tatanan pemerintahan, dinamika modernisasi akan terus bertransformasi dan berkembang khususnya dalam hal sistem manajemen atau tata laksana pemerintahan. Tuntutan akan adanya tata pemerintahan yang baik merupakan penyelenggaraan dan pengaturan negara yang sejalan dengan kemajuan pengetahuan akibat pengaruh globalisasi. Indonesia berupaya semaksimal mungkin menghasilkan begitu banyak aturan hukum dan organisasi pelaksana pemerintahan baru. Salah satu bentuk regulasi dalam penyelenggaraan negara adalah regulasi mengenai proses pengelolaan keuangan negara yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Regulasi ini berisi seluruh mekanisme yang berhubungan dengan segala sesuatu yang memiliki harta kekayaan yang bersumber dari penerimaan negara.

Guna meningkatkan upaya mendukung terlaksananya akuntabilitas keuangan maka Pemerintah Indonesia bersama Kementerian Keuangan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan menerapkan konsep *Integrated Financial Management Information System*. Konsep ini berguna untuk menjadikan penggunaan informasi yang terintegrasi menjadi satu sistem sehingga mengurangi permasalahan pada proses akuntansi. Rencana optimalisasi sistem yang terintegrasi ini bertujuan mempermudah proses

perencanaan, pengeksekusian, serta pengawasan setiap anggaran yang berperan dalam proses pelaporan pendapatan serta pengeluaran dana anggaran.

Oleh karena itu Direktorat Jenderal Perbendaharaan berinovasi membuat wadah aplikasi dengan menyederhanakan sistem yang jumlahnya sangat banyak pada tiap satuan kerja menjadi satu aplikasi dalam satu basis data yang dinamakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Dalam Pasal 1 Permenkeu No. PMK-159/PMK.05/2018 diartikan sebagai aplikasi guna mendukung sistem anggaran serta perbendaharaan di instansi Pemerintah. Sistem ini didukung dengan fitur utama antara lain: digunakan oleh seluruh satker Kementerian atau Lembaga, disertai dengan pengamanan data serta desain konsep sistem yang sederhana.

## II. Landasan Teori

### *Electronic Government*

Penggunaan teknologi akan sangat membantu mengurangi penipuan dan kecurangan. *Electronic Government (E-Government)* merupakan sebuah transformasi dari penggunaan teknologi berdasarkan jaringan komunikasi online dan terkoneksi menyeluruh untuk melayani masyarakat umum, instansi pemerintah, maupun sektor swasta guna menambah efektivitas kinerja serta fungsi organisasinya. *Electronic Government* digambarkan sebagai alat pembantu berbasis pada teknologi elektronik kerja pemerintah sehingga memberikan kemudahan kerja yang lebih efisien, efektif, dan transparan. Menurut regulasi Inpres RI No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, penggunaan informasi diatur guna mencakup kemudahan kegiatan pelaksanaan yang saling berkaitan dengan layanan antar pemerintah, manajemen informasi, aktivitas teknologi, maupun data elektronik.

### Sistem Informasi Akuntansi

Dalam sektor akuntansi keuangan, informasi keuangan sangat penting diperlukan untuk menjadi dasar instansi mengambil keputusan. Sistem Informasi Akuntansi juga bisa diartikan sebagai keseluruhan kegiatan meliputi mengelompokkan, menggolongkan, mencatat, sampai memproses suatu kegiatan dalam bidang bisnis dan ekonomi. Oleh karena itu, suatu sistem sangat penting perannya guna memberikan hasil laporan keuangan yang baik. Marshall Romney dan Paul Steinbart (2016) berpendapat bahwa dalam menerapkan Sistem Informasi Akuntansi terdapat enam komponen yang penting dalam sistem antara lain adalah: *people, procedure, data, software, infrastructure technology information*, dan pengendalian internal. Enam komponen yang telah disebutkan tersebut diperlukan untuk melihat bagaimana baik dan buruknya pengelolaan keuangan negara khususnya dengan memanfaatkan fungsi teknologi informasi.

### Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)

SAKTI meliputi semua sistem pengelolaan keuangan Kementerian dan Lembaga secara horizontal dan vertikal yang dimulai dengan analisis sistem yang digunakan diantaranya: Sistem Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian dan Lembaga yang disusun berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (RKA/KL DIPA), Sistem Aplikasi Satker (SAS) yang digunakan dalam pembuatan Surat Perintah Membayar (SPM), Sistem Laporan Bendahara Instansi (Silabi), Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN), Aplikasi Persediaan, dan Sistem Akuntansi Berbasis Akrual (SAIBA). Melalui SAKTI, pelayanan terkait pengelolaan keuangan negara yang sebelumnya cukup banyak dan berdiri masing-masing dipersatukan menjadi satu aplikasi dengan basis data terintegrasi.

### III. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena untuk memperoleh pandangan secara luas yang digambarkan, dijelaskan, dan diungkapkan mengenai fakta di lapangan. Fokus penelitian dilandaskan pada konsep Sistem Informasi Akuntansi menurut Marshall Romney & Paul Steinbart (2016) yang terdiri dari people, procedure, data, software, infrastructure technology information. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur yang bertempat di Jalan Indrapura Nomor 5, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan karena instansi merupakan salah satu unit yang turun berkontribusi dalam pembuatan SAKTI.

Penentuan subjek penelitian dalam penelitian kualitatif dilakukan menggunakan purposive sampling. Adapun dalam penelitian ini, informan yang dijadikan sebagai sampel yaitu pegawai SubBagian Keuangan Kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur yang dianggap mengerti mengenai informasi penerapan aplikasi SAKTI. Untuk mendapatkan keseluruhan informasi dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, serta melalui sumber tertulis berupa buku, literatur, studi pustaka, surat kabar, karya ilmiah dan lain sebagai sebagainya.

Teknik keabsahan data didasarkan pada empat kriteria penelitian oleh Moleong yaitu derajat credibility, transferability, dan confirmability. Proses analisa data interaktif dilandaskan menurut konsep Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, hingga verifikasi data. Pada penelitian ini Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang menunjang segala data dan informasi.

### IV. Hasil dan Pembahasan

Penerapan SAKTI di lingkungan Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur telah membawa banyak kemudahan dan perubahan dalam hal pengelolaan keuangan baik yang dirasakan langsung oleh pegawai maupun lingkungan kantor sendiri. Untuk melihat keberhasilan penggunaan SAKTI, hasil analisa dirangkum dalam bentuk pemaparan fenomena yang terjadi selama penelitian sebagai berikut:

#### 1. *People*

Indikator ini difokuskan untuk menganalisis pada sumber daya manusia yang mendukung keberhasilan penerapan SAKTI, yang dilihat dari:

##### a. Kuantitas dan Kualitas Penetapan *User* Pegawai

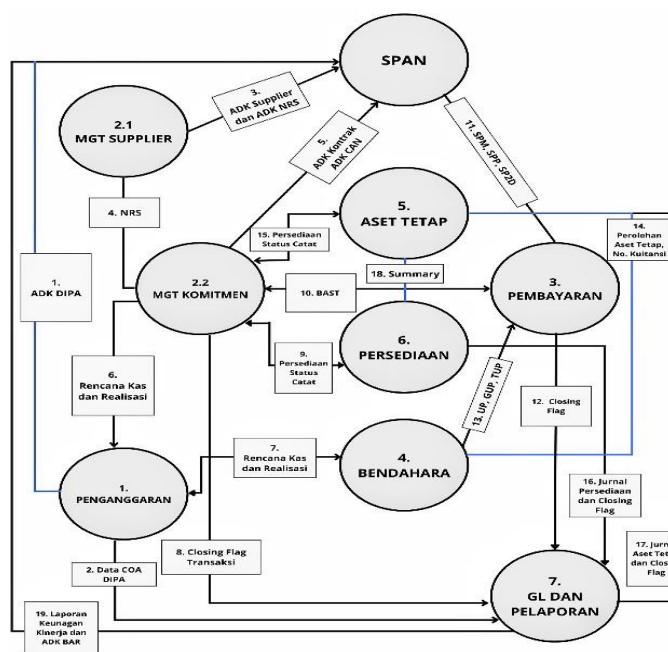
Kecukupan secara kuantitas (jumlah) berfokus pada berapa banyak pegawai yang dibutuhkan untuk memenuhi kualifikasi tugas, sedangkan kualitas (pengalaman) berfokus pada seberapa kemampuan seorang pegawai memahami pekerjaannya. Kepala Kantor akan mengeluarkan Surat Keputusan penetapan pegawai setiap awal tahun dengan memilih pegawai dengan persamaan pelaksanaan tugas berdasarkan jabatan struktural dan jabatan fungsional. Desentralisasi tugas ini bertujuan untuk mengefisiensi kerja tanpa melibatkan pegawai dengan jumlah yang banyak. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penetapan *user* telah dilakukan secara normatif berdasarkan regulasi tertulis. Disisi lain akan muncul sebuah masalah jika seorang pegawai melakukan pensiun. Kekosongan tugas yang ada harus dilakukan oleh pegawai yang tersisa, sehingga berpotensi menyebabkan terjadinya penyimpangan pencatatan transaksi keuangan. Namun hal ini tidak terlalu berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai dan organisasi.

### b. Pelatihan User Pegawai

Dalam tujuan memenuhi tuntutan kerja dalam hal pengelolaan keuangan, semua pegawai sebagai *user* diharuskan memahami, menguasai, dan mengoperasikan sistem dengan baik. Guna mewujudkan hal ini maka Kementerian Keuangan melalui Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anggaran dan Perbendaharaan mengadakan pelatihan secara langsung dan rutin kepada pegawai melalui metode *training of trainer*. Disamping itu Kementerian melalui Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusdiklat Keuangan Umum melakukan pelatihan *learning by doing* yang dilakukan sendiri oleh pegawai di website *Kemenkeu Learning Center*. Website ini telah menyediakan banyak pelatihan wajib yang diakses secara 24 jam.

### 2. Procedure

Mekanisme proses alur kerja dan alur data antar modul SAKTI adalah menggabungkan fungsi perencanaan, fungsi pelaksanaan, sampai fungsi pertanggungjawaban angaran melalui konsep *single database*. Prosedur ditekankan kepada *user* agar dapat melakukan pengolahan dan pencarian data dengan baik. Prosedur telah dijalankan dan diimplementasikan secara terstruktur dan sistematis berdasarkan instruksi tetap. Seluruh proses transaksi akuntansi dan pelaporan yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 223/PMK.05/2015 tentang Tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dijelaskan dalam gambar berikut:



**Gambar 1 Mekanisme Alur Kerja dan Alur Data Antar Modul SAKTI**

Sumber : Data Penelitian (2022)

### 3. Data

Indikator ini akan melihat apa saja data informasi yang dibutuhkan dalam dasar pengambilan keputusan serta cara penanganan jika terjadi kesalahan. Data meneliti beberapa hal diantaranya:

a. Kebutuhan Dokumen

Dokumen diolah untuk menghasilkan informasi penting. Kantor telah menyediakan setiap dokumen berdasarkan langkah/prosedur sehingga tidak memberikan kesulitan pegawai untuk mencari kembali dokumen saat proses penginputan data.

b. Kesesuaian Isi Dokumen

Guna mendeteksi adanya kesalahan data maka butuh suatu tindakan pengecekan ulang (*auto correct*) baik melalui sistem maupun *user* sendiri. Proses *edit* telah disediakan di setiap menu modul. Adanya menu *edit* disini berguna untuk meminimalisir risiko adanya kesalahan, sehingga proses input selanjutnya tidak bermasalah. Pegawai sangat dituntut untuk memiliki ketelitian saat proses *entry data*. Ketika kinerja semakin baik maka fokus pegawai juga akan semakin meningkat sehingga tidak terjadi suatu gangguan pada keseluruhan proses pengelolaan data.

#### **4. Software**

*Software* didalam komputer berguna untuk memberikan kemudahan pengelolaan tata kelola organisasi sehingga akan dihasilkan informasi yang saling dibutuhkan oleh pegawai. *Software* akan meneliti dan menganalisis hal diantaranya:

a. Tersedianya Jaringan Telekomunikasi

Jaringan telekomunikasi adalah serangkaian interkoneksi yang berhubungan satu sama lainnya. Kecepatan tiap internet dihitung dari jumlah data yang dikirimkan dalam satuan waktu tertentu. SAKTI yang merupakan sistem yang berpusat pada satu basis data pasti akan membutuhkan dukungan teknologi dan jaringan yang sangat baik. Kecepatan akses SAKTI telah dikatakan sangat baik, karena Kementerian Keuangan telah menjalin kerjasama terkait lisensi operasi penyediaan jasa jaringan tetap lokal di lingkungan Kementerian dengan PT. Telkom Indonesia Tbk. selaku operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Diketahui PT. Telkom Indonesia pada 2021 telah mengoperasikan sebesar 245.710 *Base Transceiver Station* (BST) di seluruh wilayah Indonesia.

b. Spesifikasi Perangkat

Spesifikasi komputer yang tepat akan bermanfaat untuk menambah produktivitas kerja. Dalam penerapan SAKTI tidak membutuhkan spesifikasi khusus yang dapat dibuktikan dalam tabel perbandingan spesifikasi perangkat yang digunakan oleh pegawai *user*. Hasilnya perbedaan spesifikasi yang ada tidak menimbulkan masalah pengolahan data serta keseluruhan kinerja SAKTI.

**Tabel 1. Spesifikasi Perangkat**

No.	Nama Produk Perangkat Informatif	Processor
1.	Asus D6HEMQOU 4GB RAM	Intel ® Core ™ i3-7020U CPU @ 2.30 GHz
2.	Asus A455UR 8GB RAM	Intel ® Core ™ i7-7200U CPU @ 3.40 GHz
3.	Lenovo 21H2 6GB RAM	Intel ® Core ™ i5-4200M CPU @ 2.50 GHz
4.	HP 14 Notebook PC 4GB RAM	Intel® Pentium ® CPU N3530 @ 2.16 GHz

Sumber : Data Penelitian (2022)

### c. Keamanan Data

Peningkatan keamanan yang dibantu oleh perangkat keras akan mampu melengkapi protokol dan meningkatkan kebersihan keamanan secara keseluruhan. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Pusat telah dibantu oleh Direktorat SITP (Sistem Informasi yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-19/PB/2018 Tentang Monitoring Data Transaksi Penerimaan Negara & Teknologi Perbendaharaan dan didukung oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (PUSINTEK) Keuangan sebagai operator keamanan sistem yang disediakan oleh kantor pusat yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian. Tugas dua bidang tersebut adalah untuk melaksanakan kebijakan layanan teknologi informasi dan komunikasi serta mengelola infrastruktur dan fasilitas, jaringan, aplikasi, basis, keamanan pusat data.

## 5. *Information Technology Infrastructure*

Teknologi yang merupakan unsur utama dari suatu penerapan *e-government* mempunyai peranan penting sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas, mengembangkan strategi, mengurangi biaya operasional, dan lainnya. *Information Technology Infrastructure* mengkaji mengenai:

### a. Pengadaan Sarana Prasarana

Pengadaan sarana dan prasarana dapat diukur dengan upaya menyediakan perangkat teknologi dalam menunjang pekerjaan. Penyediaan sarana prasarana pada Kanwil DJPB Prov. Jatim telah dilakukan menurut sesuai anggaran dana yang telah ditetapkan dalam APBN yang disahkan oleh Undang-Undang. Setelah APBN disahkan maka akan terbentuk suatu Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang selanjutnya digunakan sebagai dokumen acuan pengadaan belanja barang/jasa di setiap lingkungan satuan kerja. Penjelasan singkat langkah pelaksanaan penganggaran adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan yang alokasi dananya telah terdaftar dalam DIPA akan dilaksanakan dengan persetujuan Kuasa Pengguna Anggaran.
2. Pembuatan komitmen dilakukan dalam bentuk perjanjian kontrak untuk kegiatan pengadaan jasa maupun barang (*supplier*).
3. Pembayaran dilakukan baik sebelum maupun setelah jasa atau barang diterima. Pembayaran dilakukan dalam dua cara baik secara langsung (LS) maupun melalui Uang Persediaan (UP) yang dipersyaratkan oleh pihak *supplier* dengan penyampaian jaminan.
4. Setelah seluruh transaksi telah terjadi, Bendahara akan membuat laporan pengeluaran berupa kwitansi yang kemudian akan diproses dan diolah menjadi laporan realisasi anggaran.

Segala bentuk pengadaan sarana prasarana di Kanwil Dirjen Perbendaraan Provinsi Jawa Timur berdasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

### b. Pemeliharaan Sarana Prasarana

Pemeliharaan sarana dan prasarana diartikan sebagai kegiatan mengurus dan mengatur sarana dan prasarana sehingga selalu dalam keadaan baik. Pemeliharaan pada Kanwil DJPB Prov. Jatim dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan dan penggunaan masing-masing alat kerja. Pertimbangan waktu dalam pemeliharaan dapat membantu menghindari masalah yang timbul karena keterlambatan pembaruan dengan alat yang baru.

## 6. Pengendalian Internal

Pengendalian internal berarti kegiatan untuk menjaga keamanan data perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, serta mencegah penyelewengan aktivitas organisasi. Analisis pengendalian internal menurut kriteria dijelaskan sebagai berikut:

### a. Monitoring dan Evaluasi

Instansi akan mengawasi dan mengevaluasi apakah segala aktivitas yang dilakukan berfungsi dengan baik. Segala aktivitas akan dilihat dan dievaluasi apakah kegiatan tersebut menimbulkan masalah sehingga dapat diambil antisipasi pencegahannya. Pelaksanaan SAKTI dipantau langsung oleh Bidang Seksi Kepatuhan Internal dibawah kewenangan Kanwil DJPb dan Kementerian Keuangan. Dalam melaksanakan pengendalian internal secara terintegrasi, tugas bidang Kepatuhan Internal diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-34/PB/2013 Tentang Tata Kelola Pelaksanaan Tugas Kepatuhan Internal di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

### b. Komunikasi dan Informasi

Instansi akan melakukan komunikasi pertukaran informasi secara internal guna melakukan pengendalian. Komunikasi ini bisa dilakukan secara langsung maupun melalui sebuah sistem. Kanwil DJPb Prov. Jatim telah menyediakan layanan *call center* sebagai wadah pertukaran informasi yaitu HAI-DJPb yang dapat diakses selama 24 jam. Sistem ini mampu menampung dan menangani kebutuhan, keluhan, serta masukan pegawai sehingga mampu meningkatkan efisiensi kinerja. Kegiatan guna menjamin layanan terintegrasi telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

## V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan berdasarkan analisis yang dilihat dari enam indikator konsep Sistem Informasi Akuntansi menunjukkan beberapa hal sebagai berikut: *Pertama*, SAKTI yang merupakan aplikasi terintegrasi yang dibuat karena adanya permasalahan pelaporan keuangan instansi telah mampu menjadi inovasi di lingkungan Kementerian/Lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama dan komunikasi Pemerintah Pusat dengan seluruh satuan kerja sudah dilaksanakan dengan baik. Dari semua analisis dapat diketahui bahwa keseluruhan pelaksanaan berjalan positif dengan beberapa permasalahan kecil. *Kedua*, faktor pendukung pelaksanaan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dari eksternal adalah adanya dukungan dari Pemerintah Pusat dalam bentuk penganggaran yang baik, regulasi, dan kerjasama dengan penyedia barang dan jasa. *Ketiga*, faktor penghambat antara lain kurangnya manajemen tentang ketersediaan sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan pemberian tugas yang menimbulkan tekanan pada diri tiap pegawai.

## Saran

Saran masukan berdasarkan hasil analisa dalam penelitian ini sebagai berikut; *Pertama*, bagi instansi yaitu diperlukan pengelolaan sumber daya yang lebih intensif untuk memetakan fungsi dan kewenangan pegawai, meningkatkan upaya penyediaan operator jaringan telekomunikasi penyediaan operator jaringan telekomunikasi, serta mempertahankan kualitas kinerja yang baik secara terus menerus. *Kedua*, bagi Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengkaji lebih dalam bagaimana proses keterikatan aplikasi, menunjang

keterbatasan perolehan data dengan mengkaji lebih dalam melalui sumber yang tersedia, serta mampu mempersiapkan lebih banyak bahan temuan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Batinggi, B. A. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Antara, K. B. 2022., *ANTARA KANTOR BERITA INDONESIA*. Diambil kembali dari Sri Mulyani dorong Kemenkeu kembangkan inovasi sistem data digital: <https://www.antaranews.com/berita/2668293/sri-mulyani-dorong-kemenkeu-kembangkan-inovasi-sistem-data-digital>
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-34/PB/2013 Tentang Tata Kelola Pelaksanaan Tugas Kepatuhan Internal di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian.
- Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-19/PB/2018 Tentang Monitoring Data Transaksi Penerimaan Negara & Teknologi Perbendaharaan
- Romney Marshall dan Paul Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofia, I. P.. *MODUL SISTEM INFORMASI AKUNTANSI*. Jakarta: Universitas Pembangunan Jaya.

## Analisis Akuntabilitas Sosial dalam Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial melalui Program *Campus Social Responsibility*

Yosi Vindi Amalia<sup>1\*</sup>, Sasmito Jati Utama<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik,

Universitas Hang Tuah, Indonesia

\*Corresponding author: vindiyosi46@gmail.com

### **Abstract**

*Campus Social Responsibility (CSR) is a program that deals with children's social welfare problem. This program focuses on returning school dropouts so they can return to school and children who are prone to dropping out of school, so that they are not dropout students. This program is implemented by the Surabaya Social Service as the response to the problem of out-of-school children. In its implementation, Campus Social Responsibility program involves students from both public and private tertiary institution in Surabaya. The purpose of this study is to describe and analyze social accountability mechanism in Campus Social Responsibility program in assisting with social welfare problem in Surabaya. The research method uses descriptive qualitative approach. The component of social accountability in the Campus Social Responsibility program are principals, agents, mandates, resources, performance, organizational strengthening, and evaluation. In the implementation of the Campus Social Responsibility program, there are supporting factors, namely youth competition, increased return to school rates and awards from the government. The inhibiting factors in this program are lack of communication and time management from senior supervisor, parents' concerns about costs and the distance to the assistance location.*

**Keywords:** Social welfare problem, social accountability, Campus Social Responsibility.

### **I. Pendahuluan**

Dalam proses pembangunan, pada kenyataannya masih terdapat kelompok masyarakat yang kurang beruntung (disadvantaged groups), yaitu penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, psikis, maupun sosial, sehingga tidak mampu, memenuhi kebutuhan dasar, menjalankan peran dan fungsi sosialnya serta tidak mampu mengakses program- program pembangunan. Permasalahan sosial yang muncul semakin kompleks terutama yang berkaitan dengan anak. Beberapa contoh permasalahan sosial yang dialami oleh anak adalah tingginya tingkat putus sekolah, anak jalanan, tindak kekerasan pada anak dan anak terlantar. Melalui undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa permasalahan kesejahteraan sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara.

Meningkatnya masalah kesejahteraan sosial dibarengi dengan angka putus sekolah menjadikan pemerintah yang harus memutar otak supaya dapat memperbaiki dan mengentaskan permasalahan anak putus sekolah. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik serta untuk mendorong peningkatan akuntabilitas maka munculah istilah akuntabilitas sosial. Rendahnya akuntabilitas pemerintah

inilah yang mendorong masyarakat melakukan movement untuk peningkatan akuntabilitas. Tuntutan yang muncul dari masyarakat ini menciptakan social accountability, yaitu akuntabilitas yang didesakkan oleh masyarakat (Wulandari, 2015).

Sebagai bentuk pemenuhan tuntutan akuntabilitas sosial dalam pengentasan masalah kesejahteraan sosial di kota Surabaya sebagai ibukota Jawa Timur memiliki program yang khusus untuk mendampingi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Program campus social responsibility (CSR) yang dinaungi oleh dinas sosial kota Surabaya. Tujuan program ini dilaksanakan adalah untuk terpenuhinya hak-hak anak penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) untuk dapat hidup, tumbuh dan berkembang, serta mampu berinteraksi sosial baik di lingkungan keluarga dan masyarakat sesuai dengan minat dan potensi yang dimiliki. Program ini dilakukan dengan cara pendampingan kakak asuh yang dilakukan oleh mahasiswa dari perguruan tinggi yang telah bermitra dengan dinas sosial kota Surabaya (Rahayu & Poerwanto, 2021).

Dalam pelaksanaan sebuah program kerja pada *Campus Social Responsibility* (CSR) pasti melibatkan suatu pihak yang ikut andil dalam pelaksanaannya (Umayani, 2018). Pihak tersebut akan menjalankan peran yang dapat mensukseskan program kerja *Campus Social Responsibility* (CSR) (Gómez Vásquez et al., 2004). Pihak pihak ini yaitu pemerintah kota Surabaya melalui dinas sosial sebagai kordinator program dan SKPD terkait dan Universitas di Kota Surabaya dengan melibatkan perguruan tinggi serta mahasiswa sebagai pendamping. Program kerja yang dilakukan juga terdapat sasaran didalamnya, sasaran tersebut diantaranya anak putus sekolah, anak terlantar, anak yang menjadi korban kekerasan/diperlakukan salah, anak nakal, anak jalanan, anak rentan putus sekolah.

*Campus Social Responsibility* (CSR) adalah bentuk program yang ditujukan untuk melakukan pendampingan terhadap anak rentan putus sekolah di Kota Surabaya sekaligus mengimplementasikan kebijakan peraturan daerah kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perlindungan anak. Program ini berada di naungan dinas sosial kota Surabaya yang berdiri sejak tahun 2014 bahkan menduduki peringkat 8 dari 99 inovasi terbaik di Indonesia. *Campus Social Responsibility* bekerjasama dengan perguruan tinggi negeri/swasta dalam memerangi permasalahan putus sekolah yang dialami anak PMKS. Dalam kegiatan tersebut mahasiswa berperan sebagai kakak pendamping sedangkan anak rentan putus sekolah sebagai adik pendamping (Al-Afghoni, 2018).

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti dapat merumuskan permasalahan bagaimana komponen akuntabilitas sosial pada program *Campus Social Responsibility* dalam pendampingan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung program *Campus Social Responsibility*. Sebagaimana yang telah diuraikan dalam rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mekanisme akuntabilitas sosial pada program *campus social responsibility* dalam pendampingan penyandang masalah kesejahteraan sosial di kota Surabaya. Dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung program *Campus Social Responsibility* (Ridwan et al., 2022).

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut. Manfaat teoritis memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang ilmu dan kajian administrasi publik khususnya pada bidang akuntabilitas sosial dalam pelayanan publik. Manfaat praktis memberikan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sekaligus memberikan rekomendasi bagi dinas sosial kota Surabaya dalam menghadapi serta mengembangkan program *campus social responsibility*.

## II. Landasan Teori

Pusat telaah dan informasi regional (PATTIRO) berpendapat bahwa peningkatan pelayanan publik, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, bisa didorong oleh adanya akuntabilitas sosial dari pelayanan publik. Akuntabilitas sosial adalah sebuah "kontrak sosial" antara pemerintah dan masyarakat sebagai instrumen dasar dalam mengembangkan prinsip akuntabilitas dari praktik pemerintahan. Keterlibatan masyarakat dalam akuntabilitas sosial sangat diperlukan dan signifikan.

Terdapat tujuh aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari principal, agent, sumber Daya, penguatan, kinerja, mandate, evaluasi (Baez Camargo, 2013). Sedangkan, aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari karakter negara/pemerintah, dan karakter warga negara/masyarakat (Wulandari, 2015). Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan diatas, akuntabilitas sosial merupakan peningkatan pelayanan publik, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, bisa didorong oleh adanya akuntabilitas sosial dari pelayanan publik.

Peneliti menggunakan modifikasi teori Baez Camargo, 2013 untuk melihat aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari principal, agent, sumber Daya, penguatan, kinerja, mandate, dan evaluasi.

## III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dan bersifat deskriptif. penelitian studi kasus bertujuan untuk melangkah lebih jauh ke dalam kasus tertentu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber (Creswell, 2013). Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan dan menganalisis mengenai analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah.

Kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui (1) observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap bagian-bagian penyusun suatu fenomena yang terjadi dalam objek penelitian, (2) wawancara dengan informan kunci yaitu bapak Agus Rosyid selaku kordinator program CSR. Wawancara dengan informan pendukung yaitu kakak pendamping program CSR dan adik asuh program CSR (3) dokumentasi yaitu catatan administrasi, Perundang-undangan dan dokumen relevan lainnya. Uji validitas dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan teknik yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen akurat atau benar dalam penggunaannya sebagai alat ukur untuk variabel penelitian (Ernanda & Sugiyono, 2017).

Ketika melakukan analisis data peneliti menggunakan model interaktif menurut Miles Huberman (2014) yaitu: pengumpulan data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder lainnya sebagai data pendukung dari pelaksanaan observasi, wawancara dan dokumentasi pada penelitian kualitatif. Kondensasi data dilakukan dengan pemilihan data di lapangan yang sesuai dengan topik masalah penelitian kualitatif. Sedangkan, penyajian data disajikan menggunakan teks naratif dengan menampilkan hasil data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dilaksanakan pada fase terakhir dalam analisis data penelitian kualitatif.

## IV. Hasil dan Pembahasan

Akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan social melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya menggunakan teori komponen akuntabilitas sosial menurut Beaz Camargo, 2013 yaitu.

### Principal

Menelaah mekanisme komponen akuntabilitas sosial program *campus social responsibility* (CSR) maka perlu diketahui tugas pokok dan wewenang principal dalam pelaksana program CSR. Tugas pokok dan fungsi dinas sosial kota Surabaya sebagai pelaksana program *campus social responsibility* yakni melakukan verifikasi data calon adik asuh program *campus social responsibility*, proses recruitment yang dilakukan oleh dinas sosial, gathering, bimbingan teknis, pendaftaran adik asuh ke sekolah, dan youth competition. Dari temuan data ini adanya keterlibatan antar instansi serta perguruan tinggi sesuai dengan tugas pokok fungsi yang dijalankan masing-masing secara optimal yang bertujuan untuk mencapai sasaran program CSR yang efektif dan efisien.

### Agent

Merupakan pihak yang menerima pendeklasian pekerjaan yang berasal dari principal atau pelaksana. Dalam indikator agent pada penelitian ini memiliki sub indikator yakni identifikasi peran agent dalam program *campus social responsibility* untuk memfokuskan temuan penulis dalam penelitian di analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya yaitu menjadi motivator adik asuh, memberikan ketrampilan kepada adik asuh, bimbingan belajar, pengurusan administrasi adik asuh, dan diskusi.

### Mandat

Merupakan seperangkat peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah atau otoritas lain untuk membantu mengendalikan atau menertibkan batasan-batasan tertentu suatu kelompok, lembaga, organisasi atau masyarakat untuk mencapai tujuan. Adapun mandat dalam pelaksanaan dasar pembentukan program Campus Social Responsibility menurut buku panduan program CSR yakni peraturan daerah Nomor 2 Tahun 2012 Pasal (1) tentang kesejahteraan sosial, dan peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perlindungan anak.

### Sumber Daya

Selain ketersediaan waktu, sumber daya tidak kalah penting dalam keberhasilan implementasi program *Campus Social Responsibility*. Baik antara sumber daya manusia ataupun sumber daya aparat pemerintahan akan bergantung pada hasil kinerja di dalamnya. Kegiatan CSR ini membutuhkan bantuan kerjasama dari beberapa pihak yaitu OPD satu dengan OPD lainnya. Karena, dengan adanya bantuan kerjasama dari OPD tersebut akan terbentuk beberapa tupoksi yang memberikan dampak baik. kerjasama yang baik antar satu OPD dengan OPD lainnya sehingga sumber daya dapat dipadukan dalam mencapai tujuan kebijakan. pada level wilayah administratif pemerintahan skala kecil seperti tingkat kecamatan, kelurahan maupun RT dan RW perannya tidak terlepas dalam membantu proses implementasi program *Campus Social Responsibility*. Berdasarkan tupoksi pelaksanaannya sumber daya utama yang terlibat dalam implementasi program *Campus Social Responsibility* memiliki berbagai macam tugas. Beban tugas yang memumpuni dalam pelaksanaan program *Campus Social Responsibility* sangat berbeda-beda antara satu dan yang lainnya (Sunardi, 2020). Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh dinas sebagai alat penunjang tersebut, kegiatan CSR akan menjadi lebih baik nantinya, dan fasilitas tersebut dapat digunakan kakak pendamping dalam mempermudah tugasnya, seperti beragam peralatan kebutuhan sekolah. Namun disisi lain fasilitas pada kelompok sasaran harus diimbangi dengan fasilitas staf di

lapangan seperti kompensasi guna memperlancar dan memotivasi diri dalam meningkatkan kinerja di lapangan.

### Kinerja

Anak-anak penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) adalah seseorang yang berusia di bawah 18 tahun yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan baik dari dirinya maupun keluarganya yang tidak dapat melaksanakan fungsi social yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak dasar anak sehingga mereka tidak bisa tumbuh dan berkembang secara optimal. Pendampingan anak sesuai dengan permasalahan dan kepentingannya masing-masing. Adanya penyesuaian dalam pendampingan dan penanganan anak dalam program CSR ini dapat memberikan rincian dan pengelompokan tentang permasalahan anak yang terjadi saat program CSR dilakukan. Jika penanganan tidak dilakukan dengan tepat dikhawatirkan permasalahan anak tersebut kurang tepat penyelesaiannya.

### Penguatan

Penguatan mengacu pada situasi di mana mandat tidak dipenuhi dengan tepat, konsekuensi diharapkan ada dan dilaksanakan. Penguatan adalah faktor penting yang mendasari yang membentuk insentif penyedia layanan untuk bertindak dengan cara yang lebih efisien dalam memberikan pelayanan publik. Kepatuhan pada aturan yang berlaku dalam mewujudkan pencapaian program *campus social responsibility* dinas sosial mengatur beberapa aturan atau kewajiban yang harus dilakukan oleh kakak pendamping/volunteer.

Secara umum ketaatan sering juga disebut kepatuhan yang dapat diartikan sebagai sikap tunduk, penurut, mudah diatur, mau melakukan tugas dan kewajiban secara sukarela. Adanya sanksi pada kakak pendamping jika melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

### Evaluasi

Evaluasi program *campus social responsibility* bertujuan untuk mengukur atau menilai kegiatan atau juga program yang dilaksanakan itu sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Proses evaluasi untuk melihat efektivitas pencapaian hasil dengan cara melakukan pertemuan dan diskusi dengan para stakeholder yang bervariasi. Dengan cara demikian, maka berbagai informasi yang lebih valid akan dapat diperoleh melalui cross check data dan informasi dari berbagai sumber. Dalam program *campus social responsibility* diadakan pula proses observasi lapangan guna untuk mengamati data empiris di lapangan dan bertujuan untuk lebih meyakinkan dalam membuat penilaian tentang proses dari kebijakan.

Faktor pendukung adalah diadakannya acara youth competition merupakan bentuk apresiasi dinas sosial kota Surabaya terhadap proses yang dilakukan oleh mahasiswa, meningkatnya angka kembali bersekolah setelah diadakannya program *campus social responsibility*. Program *Campus Social Responsibility* menyandang predikat top 99 inovasi pelayanan publik pada tahun 2015 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) dari 1.184 inovasi yang turut terdaftar dalam penyelenggaraan inovasi tersebut, sedangkan, faktor penghambat yakni meliputi kurangnya kesadaran kakak pendamping untuk meluangkan waktu dalam pendampingan, kurangnya komunikasi antara adik asuh dan kakak pendamping, kurangnya dukungan dari orang tua adik asuh, Kekhawatiran terhadap orang tua/keluarga yang tidak bisa membiayai dan mencukupi kebutuhan anak yang kembali ke sekolah, jauhnya jarak lokasi

pendampingan mengakibatkan intensitas dan frekuensi pertemuan dan kunjungan mahasiswa kurang maksimal, rasa tidak percaya diri.

## V. Kesimpulan dan Saran

Menurut hasil penelitian serta pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di Surabaya telah akuntabel selama program berlangsung hal ini dibuktikan dengan kejelasan tugas pokok serta peran dinas sosial sebagai pelaksana program, tugas pokok dan fungsi agent sebagai kakak pendamping sudah jelas, sumber daya yang menunjang kinerja sudah cukup baik meskipun kurang maksimal, kebijakan yang mengatur program CSR memang belum ada namun program ini lahir berdasarkan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Pasal (1) tentang kesejahteraan sosial, dan peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2011 Tentang penyelenggaraan perlindungan anak, serta tahapan evaluasi program yang terukur dan teratur sudah ditemukan berdasarkan observasi dilapangan yang dilakukan oleh penulis.

### Saran

Diharapkan dinas sosial kota Surabaya, implementasi program *Campus Social Responsibility* diharapkan lebih baik lagi dengan mengambil pilihan yaitu dilanjutkan karena banyak manfaat dari program kerja ini. Untuk peneliti selanjutnya lebih mengeksplor lagi program *Campus Social Responsibility* agar sumber yang didapat lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Afghoni, M. A., & Prabawati, I. (2018). Efektivitas Program *Campus Social Responsibility* di Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya (Studi pada Pendampingan Mahasiswa Terhadap Anak Putus Sekolah atau Rawan Putus Sekolah). *Publika*, 6(9), 1–7.
- Camargo, C. B., & Jacobs, E. (2013). Social Accountability and its Conceptual Challenges : An analytical framework “The idea of citizen participation is a little like eating spinach : no one is against it in principle because it is good for you”( Arnstein 1969,216). 22. [https://www.baselgovernance.org/sites/collective.localhost/files/publications/biog\\_working\\_paper\\_16.pdf](https://www.baselgovernance.org/sites/collective.localhost/files/publications/biog_working_paper_16.pdf)
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th Ed). Sage.
- Ernanda, D., & Sugiyono. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10), 8. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/338>
- Gómez Vásquez, L. M., Morales Alequin, B., & Vadi, J. C. (2004). *University Social Responsibility: A social transformation of learning, teaching, research, and innovation* . March 2014, 23. <https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&q=University+Social+Responsibility%3A+A+social+transformation+of+learning%2C+teaching%2C+research%2C+and+innovation +“&btnG=&lr=>
- Rahayu, A. P., & Poerwanto, A. (2021). Aksiologi : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Program *Campus Social Responsibility* ( CSR ) One To One UM Surabaya Sebagai Upaya Menekan Angka Anak Putus Sekolah di Kota Surabaya Program as an Effort to Reduce the Number of Children Dropping Out of Sch. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 538–548.

- Ridwan, A., Sholihah, Q., & Wike, W. (2022). Implementasi Program *Campus Social Responsibility* (CSR) pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pendampingan Anak Rentan Putus Sekolah di Kota Surabaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 23–34. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.3>
- Sunardi, S. (2020). University Social Responsibility, University Image And Hight Education Performance. *Indonesian Management and Accounting Research*, 18(1), 62–78. <https://doi.org/10.25105/imar.v18i1.4081>
- Umayani, I. (2018). *Evaluasi Program Campus Social Responsibility dalam Pendampingan Anak Putus Sekolah*. 1–12.
- Wulandari, C. (2015). AKUNTABILITAS SOSIAL PADA PEMERINTAHAN LOKAL (Studi Terbentuknya Akuntabilitas Sosial Masyarakat Kelurahan Kalisoro Kecamatan Tawangmangu). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 1(2), 20–42. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v1i2.270>

## Pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Araya Bangun Sarana

**Yulman Prianggi<sup>1</sup>, Rini Fatmawati<sup>2\*</sup>, Yanda Bara Kusuma<sup>3</sup>**

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

<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia

\*Corresponding author: rini.fatmawati@hangtuah.ac.id

### **Abstract**

*This research was conducted to determine the effect of Work Family Conflict and work stress on the performance of female employees at PT. Araya Build Facilities. It can be concluded that female employees at PT. Araya Bangun Sarana has indications of experiencing Work Family Conflict and work stress as seen in the strain-based conflict and feedback indicators which have the lowest score on the questionnaire. The sampling method uses census techniques (the total number of samples is taken as a whole population). The data analysis method used is quantitative analysis using validity and reliability tests, as well as the classical assumption test, F test, coefficient of determination, t-test and multiple linear regression analysis. By using the multiple linear regression method, it can be concluded that the Work Family Conflict variable does not significantly influence employee performance with a significance value (P Value) of  $0.076 > 0.05$ . Furthermore, the work stress variable has no significant effect on employee performance with a significance value of (P Value)  $0.425 > 0.05$ . Simultaneously the variables Work Family Conflict and work stress have no significant effect on employee performance with a significance value (P Value) of  $0.187 > 0.05$ . The resulting coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.117 or 11.7%. The resulting multiple correlation coefficient ( $R$ ) is 0.342. These results indicate the correlation coefficient between the independent variables and the dependent variable has a low correlation with a value of 0.342.*

**Keywords:** *Work Family Conflict, Work Stress, Employee Performance*

### **I. Pendahuluan**

Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di era sekarang sangat pesat. Hal ini mendorong peran wanita ikut serta dalam pemenuhan kebutuhan rumah tangga. Maka sudah tidak heran lagi, apabila kita sering menjumpai wanita yang bekerja. Berdasarkan dari data

Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah angkatan kerja pada Februari 2019 meningkat sebesar 2,24 juta orang jika dibandingkan dengan Februari 2018 menjadi 136,18 juta orang. Sejalan dengan kenaikan jumlah angkatan kerja, tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) pun naik 0,12% menjadi 69,32% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Hal ini mengindikasikan

adanya potensi ekonomi dari sisi pasokan tenaga kerja yang meningkat. Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin (gender), TPAK masih didominasi laki-laki dengan partisipasi sebesar 83,18%. Sementara itu, TPAK perempuan hanya sebesar 55,5%, secara tahunan, TPAK laki-laki naik 0,17% sedangkan perempuan hanya naik tipis 0,06% (Statistik Indonesia, 2019).

Peningkatan jumlah tenaga kerja perempuan terlihat dari data diatas meskipun hanya naik tipis, kaum perempuan banyak yang memutuskan untuk bekerja, termasuk ibu rumah tangga. Bekerja menjadi bagian dari perjalanan hidup yang tidak bisa dipisahkan dari seorang

manusia, baik laki-laki maupun perempuan. Sumbangan wanita dalam pembangunan ekonomi saat ini terlihat dengan banyaknya partisipasi wanita dalam angkatan kerja. Peran wanita sebagai tenaga kerja turut aktif dalam kegiatan ekonomis (mencari nafkah) di berbagai kegiatan sesuai dengan keterampilan dan pendidikan yang dimiliki serta lapangan pekerjaan yang tersedia.

Menurut Simamora (2004) kinerja merupakan 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 bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Bangun (2012), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus agar kinerja karyawan dapat maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain.

*Work Family Conflict* merupakan konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi wanita harus melakukan pekerjaan di kantor, sedangkan di sisi lain wanita harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit untuk membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang atau bahkan tidak memiliki waktu bersama keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan (Frone, Russell & Cooper, 1992). Sehingga, rendahnya kinerja karyawan salah satunya bisa disebabkan adanya faktor *Work Family Conflict*.

*Work Family Conflict* sering terjadi pada wanita yang sudah bekerja dan berkeluarga. Bagi wanita pekerja, bagaimanapun juga mereka adalah ibu rumah tangga yang sulit lepas begitu saja dari lingkungan keluarga. Karenanya, dalam meniti karier, wanita mempunyai beban dan hambatan yang lebih berat dibandingkan prianya (Anoraga, 2009). Wanita harus mengurus urusan rumah tangga seperti memasak, mengurus anak, dan keperluan lainnya yang berhubungan dengan rumah tangga. Hal ini membuat wanita pekerja memiliki dilema dalam dua tugas antara karir dan urusan rumah tangga. Disatu sisi, wanita harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Dan disatu sisi lain mengatur urusan rumah tangga sebagai seorang istri dan ibu. Tentu saja, hal ini menyebabkan perempuan memiliki berbagai peran yang bisa menimbulkan konflik didalam rumah tangga.

Selain *Work Family Conflict*, kinerja karyawan bisa juga dipengaruhi oleh faktor stres kerja. Menurut pendapat Hans et al., (2014) mengatakan bahwa stres kerja adalah masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif. Stres kerja merupakan penyakit global yang bisa melanda siapa saja, setiap saat tanpa mengenal siapapun, apakah mereka laki-laki, perempuan, kaya atau miskin (Margiati 1999). Tekanan yang bersumber dari ketidakselarasan seorang dengan lingkungannya dapat menimbulkan stres (Zorlu, 2012).

Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja. Stres merupakan sebuah kondisi dimana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan, atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting (Noviansyah dan Zunaidah, 2012). Stres kerja

di tempat kerja bukanlah fenomena baru, tetapi merupakan ancaman besar untuk kesehatan karyawan dan kesejahteraan kedepannya (Nahar et al., 2013).

Konflik peran inilah yang harus diperhatikan sebagai faktor pembentuk terjadinya stres di tempat kerja, meskipun ada faktor dari luar organisasi seharusnya organisasi juga memperhatikan hal ini. Karena pengaruh terhadap anggota yang bekerja dalam organisasi tersebut meningkatkan pekerjaan yang dilakukan karyawan wanita dapat memicu stres. Konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh menurunnya kehidupan rumah tangga atau keluarga dan mengganggu aktivitas bekerja. Penurunan kualitas hubungan dalam keluarga inilah yang menyebabkan kondisi keluarga yang kurang harmonis. Bertemunya dua peran sekaligus yang terjadi pada karyawan wanita akan menciptakan tekanan-tekanan psikologis yang akan berdampak pada fisiologis karyawan wanita, apabila tekanan tekanan tersebut terjadi secara terus menerus maka akan mengganggu kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi pada sekarang ini semakin diminati oleh masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang serba canggih sekarang ini. Kemajuan teknologi di era sekarang ini, membuat masyarakat cenderung menyukai segala apapun yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang menyangkut ketersediaan wilayah, jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi masyarakat yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirim barang. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang seperti toko online sangat memudahkan dalam mengirimkan barangnya dan menjadikan jasa pengiriman sangat penting.

Terdapat banyaknya jasa pengiriman di Indonesia yang memiliki kualitas dan mumpuni dalam berbagai bentuk layanan jasa yang memudahkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan. Salah satunya PT. Araya Bangun, sebuah perusahaan pengiriman barang internasional, didirikan pada tahun 1993. Sejak saat itu, perusahaan yang berlokasi di pelabuhan utama Tanjung Perak ini menjadi salah satu pelopor dalam penyedia jasa pengiriman barang di Indonesia, dengan fasilitas dan tenaga ahli profesional kini bergerak menuju manajemen logistik total. Dapat disimpulkan bahwa karyawan wanita yang ada di PT. Araya Bangun Sarana terdapat indikasi mengalami *Work Family Conflict* dan stres kerja yang terlihat pada indikator strain-based conflict dan umpan balik yang memiliki skor terendah pada kuesioner.

## II. Landasan Teori

Hasibuan (2005) memberikan pengertian "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber - sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu". Menurut Silalahi (2002) "Manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staff, kepemimpinan dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber- sumber dan pelaksanaan tugas - tugas dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu". Simamora (2001) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja".

Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Ranupandojo dan saud husnan (2002) adalah sebagai berikut: "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, individu dan masyarakat".

Menurut Ching dalam Rantika dan Sunjoyo (2010) *Work Family Conflict* (konflik pekerjaan keluarga) adalah bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

Menurut Abdullah (2008) keterlibatan wanita dalam industri rumah tangga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Tekanan ekonomi, Lingkungan keluarga yang sangat mendukung dalam bekerja, misalnya: mereka terbiasa membantu orang-orang di sekitarnya yang mengusahakan industri rumah tangga. Dan tidak ada peluang kerja lain yang sesuai dengan keterampilannya. Kondisi kemiskinanlah yang mendorong perempuan untuk ikut mengambil alih tanggung jawab ekonomi keluarga. Dengan berbagai cara perempuan ikut berperan aktif menaikkan pendapatan. Robbins (2006) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan. Handoko (2008) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi emosi seseorang.

Menurut Handoko (2008) faktor yang memengaruhi stres kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain: beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, kemenduan peran (role ambiguity), frustasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, dan berbagai bentuk perubahan. Mangkunegara (2005) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### Hipotesis

Hipotesis disusun berdasarkan teori dan kerangka pikiran yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun beberapa hipotesis sebagai berikut:

H1= *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana

H2= Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana

H3= *Work Family Conflict* dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana

### III. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2005). Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel independen (X) yaitu *Work Family Conflict* dan stres kerja, variabel dependen (Y) kinerja karyawan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dari penelitian ini adalah

seluruh karyawan wanita di PT. Araya Bangun Sarana sejumlah 42 orang. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Araya Bangun Sarana yaitu sebanyak 42 orang responden, dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

#### IV. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji analisis terdapat 2 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Dikarenakan nilai  $r$  hitung  $> r$  table dan  $Sig. (2-tailed) 0,000 < 0,05$ . Hasil uji validitas pada item pernyataan variabel *Work Family Conflict* dan stres kerja dikatakan valid artinya variabel *Work Family Conflict* dan stress kerja dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas *Work Family Conflict***

Variabel	Nilai $r$ hitung	Sig (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,558**	0,000	Valid
X1.2	0,752**	0,000	Valid
X1.3	0,667**	0,000	Valid
X1.4	0,690**	0,000	Valid
X1.5	0,588**	0,000	Valid
X1.6	0,633**	0,000	Valid
X1.7	0,729**	0,000	Valid
X1.8	0,738**	0,000	Valid
X1.9	0,559**	0,000	Valid

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Stres Kerja**

Variabel	Nilai $r$ hitung	Sig (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,574**	0,000	Valid
X2.2	0,613**	0,000	Valid
X2.3	0,724**	0,000	Valid
X2.4	0,681**	0,000	Valid
X2.5	0,634**	0,000	Valid
X2.6	0,791**	0,000	Valid
X2.7	0,716**	0,000	Valid
X2.8	0,741**	0,000	Valid
X2.9	0,776**	0,000	Valid
X2.10	0,791**	0,000	Valid
X2.11	0,693**	0,000	Valid
X2.12	0,815**	0,000	Valid
X2.13	0,765**	0,000	Valid

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas Work Family Conflict**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.4524	12.888	.448	.811
X1.2	20.6667	12.179	.682	.790
X1.3	20.8810	12.254	.567	.799
X1.4	20.7143	11.868	.583	.796
X1.5	20.8333	11.703	.404	.826
X1.6	20.7619	12.137	.511	.804
X1.7	20.7143	12.209	.653	.792
X1.8	20.9762	11.341	.632	.789
X1.9	20.6667	12.179	.394	.822

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	13

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat diketahui bahwa reliabilitas Cronbach's Alpha positif dan lebih dari ketetapan yang telah digunakan sunjoyo yaitu  $> 0,6$  sebesar 0,682. Hal berikut dapat disimpulkan bahwa variabel *Work Family Conflict* mempunyai nilai reliabilitas 0,821  $> 0,6$  dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas Stres Kerja**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	31.5238	35.816	.502	.919
X2.2	32.1190	34.498	.527	.919
X2.3	32.2619	34.003	.664	.913
X2.4	31.9286	34.312	.612	.915
X2.5	31.5952	35.564	.573	.916
X2.6	32.3810	33.461	.744	.910
X2.7	32.3571	33.601	.648	.914
X2.8	31.9048	34.771	.694	.912
X2.9	32.5476	33.668	.726	.911
X2.10	32.3810	33.461	.744	.910
X2.11	32.1905	34.597	.631	.914
X2.12	32.0000	34.098	.778	.909
X2.13	32.2381	33.942	.716	.911

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	9

## Uji Hipotesis

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh variabel *Work Family Conflict* dan stres kerja secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan. Pengujian hipotesis yang pertama ini menggunakan uji F dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- $H_0$  : Jika nilai  $sig. > \alpha 0,05$ , atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel X1, dan X2 terhadap variabel Y.
- Jika nilai  $sig. < \alpha 0,05$ , atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1.516	2	.758	1.787
	Residual	11.451	27	.424	
	Total	12.967	29		

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, *Work Family Conflict*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) 0.187>0.05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak artinya variabel *Work Family Conflict* dan stres kerja tidak terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan. Hipotesis yang kedua adalah tidak terdapat pengaruh variabel *Work Family Conflict* dan stres kerja secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Pengujian hipotesis yang pertama ini menggunakan uji t dengan dasar pegambilan keputusan:

- $H_0$  : Jika nilai  $sig.\alpha>0,05$ , atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak berpengaruh antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y.
- $H_1$  : Jika nilai  $sig. \alpha< 0,05$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka berpengaruh signifikan positif antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Parsial (T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	12.399	2.413		5.139	.000
	<i>Work Family Conflict</i>	.068	.037		1.846	.076
	Stres Kerja	.050	.061	.150	.809	.425

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil penjelasan pengujian pada masing-masing variabel berdasarkan tabel 4.20 sebagai berikut:

a) *Work Family Conflict*

Nilai Sig. Untuk pengaruh variabel *Work Family Conflict* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar  $0,076 > 0,05$  maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa terjadi penerimaan Ho dan penolakan H1 yang artinya variabel *Work Family Conflict* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

b) Stres Kerja

Nilai Sig. Untuk pengaruh variabel stres kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar  $0,425 > 0,05$  maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa terjadi penerimaan Ho dan penolakan H1 yang artinya variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis ketiga melihat variabel mana diantara kedua variabel bebas yang berpengaruh paling signifikan terhadap variabel terikat. Dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed)  $0,187 > 0,05$  dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *Work Family Conflict* (X1) dan stres kerja (X2) tidak terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana
2. Berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
  - a) Variabel *Work Family Conflict* (X1) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) wanita pada PT. Araya Bangun Sarana. Hal ini ditunjukkan pada nilai sign. sebesar  $0,076 > 0,05$ .
  - b) Variabel stres kerja (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) wanita pada PT. Araya Bngun Sarana. Hal ini ditunjukkan pada nilai sign. sebesar  $0,425 > 0,05$ .

### Saran

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian, saran yang bisa penulis berikan antara lain:

1. Meskipun varibel *Work Family Conflict* terhadap semua indikator yang lain tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, diketahui bahwa pada variabel *Work Family Conflict* yang terletak pada indikator strainbased conflict memperoleh total skor terendah. Seharusnya karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana hendaknya lebih mampu mengatasi masalah dalam keluarga dan tuntutan pekerjaan agar tidak mempengaruhi produktivitas dalam bekerja dan dalam berkeluarga. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik keluarga. Langkah-langkah ini dapat mencegah konflik keluarga dan bisa meningkatkan kinerja karyawan wanita pada PT. Araya Bangun Sarana.
2. Meskipun varibel stres kerja terhadap semua indikator yang lain tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, diketahui bahwa pada variabel stress kerja yang terletak pada indikator umpan balik memperoleh total skor terendah. Oleh sebab itu, seharusnya PT. Araya Bangun Sarana hendaknya memberikan pujian penghargaan

kepada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tidak mengabaikan saran atau pendapat karyawan agar kinerja karyawan semakin meningkat dan semangat dalam bekerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian yang sejenis, agar menambahkan sampel yang ada dikarenakan pada penelitian ini hanya sebagian karyawan wanita saja dan responden kurang dari 100 sehingga diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. 2008. Wanita dan Pekerjaan Satu Analisis Konflik Peranan. *Jurnal Akademika No. 27.*
- Algifari.1997. Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi, Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada.
- Anoraga, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta.
- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S., & Grunberg, L. 2002. Women managers and the experience of work-family conflict. *American Journal of Undergraduate Research, 1(3)*, 9-16.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arnold, Hugh J., dan Daniel C. Feldman. 1986. *Individual in Organizations*. New York: McGraw Hill, Series in Management.
- As'ad, Moch. 2005. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Cooper, C. L., & Payne, R. 1994. *Causes, coping & consequences of stress at work*. USA: John Wiley & Sons, Ltd.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Foley, S., and Loi, R. Yu. 2005. Work role stressors and turnover intentions: a study of professional clergy in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource management*. 16 (11): 2133–2146.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. 1992. Antecedents and outcomes of *Work Family Conflict*: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65–78.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo. Persada
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM.SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. "Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Review*, 10, 76-78.
- Hair, J.E. Jr. R. E., Anderson, R.L. Tatham & W. C. Black 1998. *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall Internasional. Inc., New Jersey. Hans, Arvind., Soofi Asra Mubeen., Sultan Khan., Abdulla Said Mohammed Al Saadi. 2014. A Study on Work Stress and Job

- Satisfaction among Headmasters: A Case Study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman – Muscat. *Journal Of Sociological Research*, 5 (1).
- Hasibuan, Malayu P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PTBumi Aksara.
- Jogiyanto, H.M.(2011). *Metodologi Penelitian Bisnis.Edisi Keempat*. BPFE.Yogyakarta.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh, Penerbit Andi Offset.
- Nahar, Lailun., Afroza Hossain., Abdur Rahman And Arunavo Bairagi. 2013. The Relationship Of Job Satisfaction, Job Stress, Mental Health Of Government And NonGovernment Employees Of Bangladesh. *Journal Psychology.*, 4(6) Pp: 520-525.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta:BPFE.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafri dan Hubeis, Aida Vitayala. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. 1984. *Organizational Stress And Preventive Management*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Rantika, Renny & Sunjoyo. (2010). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Komitmen Organisasional yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada Profesi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarya. *Published on Proceeding of Seminar Akbar Forum Manajemen Indonesia, Management: Future Challenge*.
- Ranupandojo, H., dan Suad Husnan, 2002, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia. PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Ruderman, M. et.al., 2002. Benefits of Multiple Roles for Managerial Women. *Academy of Management Journal*, 45 (2): 369-387.
- Santosa, Purbayu Budi & Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sarafino, E.P. 1998. *Health Psychology. Biopsychosocial Interactions*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. 2014. Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah. *Jurnal*. Bali: Universitas Udayana.
- Silalahi,Ulber.2002. *Pemahaman Praktis Asas – Asas Manajemen*. Cetakan kedua. Jakarta : Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi III. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Suhendi, Hendi, Ramdani Wahyu. 2001, Pengantar Studi Sosiologi Keluarga. Bandung : Pustaka Setia.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Syamsi, Ibnu . 2001. Organisasi dan Manajemen, Fisipol UGM, Yogyakarta. Malhotra

- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zorlu, Kursad. 2012. The Perception Of Self-Esteem And Self-Efficacy As Transforming Factors In The Sources Of Role Stress And Job Satisfaction Relationship Of Employees: A Trial Of A Staged Model Based On The Artificial Neural Network method. *African Journal of Business Management*, 6 (8), pp.3014-3025.

## Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Makro di Jawa Timur

Silfia Yulianawati<sup>1</sup>, Moeheriono<sup>2\*</sup>, Sri Hartati Setyowarni<sup>3</sup>

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

\*Corresponding author: moeheriono\_msi@yahoo.com

### **Abstract**

*East Java has natural and human resources that support economic growth. This study is valuable because East Java has the highest number of covid-19 cases in Indonesia in June 2020. Furthermore, the purpose is to find out and analyze the impact of covid- 19 pandemic on the macro economy of East Java, especially on GDP, inflation, and unemployment. The approach uses a descriptive qualitative research method. Whereas, the data are taken from primary and secondary data. The results indicate that covid-19 pandemic has an impact on the macroeconomy of East Java. As the result, the impact includes a contraction in PDRB, the increase in the number of unemployed, and inflation. The business sectors are very depressed because of covid- 19, such as hotel and restaurant in the service sector, and footwear in the manufacturing sector. Therefore, the government makes several efforts to minimize the impact on the economy. These efforts are sufficient to minimize the impact and restore the economy in East Java.*

**Keywords:** *GDP, unemployment, inflation, East Java*

### **I. Pendahuluan**

World Health Organization telah menetapkan wabah covid-19 yang disebabkan oleh virus corona sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Virus corona ini mulai terdeteksi pada pertengahan bulan Desember 2019 dan baru dikonfirmasikan oleh pemerintah China kepada WHO pada 31 Desember 2019. Virus corona telah menyebar ke 220 negara didunia dengan total kumulatif 196.200.266 kasus per tanggal 28 Juli 2021. Jawa Timur merupakan provinsi di Indonesia yang dikategorikan sebagai provinsi dengan zona hitam. Pemberian label zona hitam pada provinsi Jawa Timur dikarenakan pada hari rabu, 3 Juni 2020 provinsi Jawa Timur menjadi penyumbang jumlah pasien positif covid-19 terbanyak di Indonesia. Selain banyaknya masyarakat yang terdeteksi positif covid-19 dan menimbulkan presentase angka kematian yang cukup tinggi terhadap manusia, infeksi yang disebabkan oleh virus corona juga membawa dampak terhadap aktivitas perekonomian yang sangat luar biasa dan berbeda dengan krisis-krisis ekonomi sebelumnya (Virania et al., 2021).

Pandemi covid-19 mengakibatkan permasalahan baik dari sisi permintaan maupun dari sisi penawaran dalam perekonomian. Penyebaran pandemi covid-19 mengakibatkan beberapa industri di Jawa Timur memberhentikan proses produksinya. *Lockdown* yang diterapkan oleh China mempengaruhi bahan baku produksi industri di Jawa Timur. Akibat dari adanya wabah ini, secara langsung membuat perputaran perekonomian di China melambat. Banyak pabrik yang ditutup, ekspor impor dibatasi dan China menjadi negara yang terisolasi dari sisi manusia dan sisi perdagangan. China merupakan negara manufaktur dunia, banyak negara di dunia yang bergantung dengan bahan baku yang diproduksi oleh China akan mengalami kekurangan supply bahan baku. Jawa Timur adalah provinsi di Indonesia yang

mengandalkan bahan baku serta bahan penolong yang diproduksi oleh China. Berikut ini merupakan dampak yang sangat dirasakan oleh pelaku industri di Jawa Timur akibat merebaknya covid-19, yaitu menurunnya omset perusahaan sekitar 10%-50%, menurunnya pemasaran produk, terhambatnya proses produksi dikarenakan harga bahan baku yang mahal dan langka (Sahara & Kamso, 2022).

Sektor terpuruk yang terkena dampak negatif terburuk dari penyebaran virus corona merupakan sektor pariwisata. Pemberlakuan lockdown dan PSBB mengharuskan tempat wisata di Jawa Timur untuk tutup. Tutupnya sejumlah tempat wisata di Jawa Timur ini akan menyebabkan beberapa sektor usaha lainnya ikut merasakan dampaknya. Menurunnya jumlah wisatawan asing juga mempengaruhi sektor lain diantaranya adalah persewaan transportasi, restoran, *travel guide*, hotel, tempat wisata dan lain sebagainya. Ketika semua dampak tersebut terjadi secara bersamaan maka akan mengakibatkan dampak lainnya, yaitu industri perdagangan terhambat, pembangunan ekonomi melambat, produktivitas kerja menurun, daya beli masyarakat yang menurun, angka pengangguran meningkat. Berdasarkan data dari Disnakertrans provinsi Jawa Timur pada tahun 2020, jumlah tenaga kerja yang terdampak covid-19 sebesar 41.205 pekerja. Jumlah tersebut terdiri dari 7.097 pekerja yang di PHK dan 34.108 pekerja yang dirumahkan per 13 Agustus 2020 (Adawiyah & Solichati, 2020).

Berbagai dampak diatas, covid-19 juga menyebabkan inflasi Jawa Timur rendah. Inflasi yang terjadi di Jawa Timur dikarenakan kenaikan harga pada beberapa kelompok pengeluaran. Menurut kepala BPS Jawa Timur, kondisi inflasi Jawa Timur tahun 2020 cenderung stabil namun lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2018 dan 2019. Menurut kepala BPS Jawa Timur, salah satu penyebab rendahnya inflasi adalah menurunnya tekanan terhadap kelompok *administered price* (penyesuaian tarif seiring dengan pemberlakuan kebijakan) dan rendahnya fluktuasi harga terhadap kelompok *valatille food* dan penurunan aktivitas masyarakat dan mengakibatkan penurunan domestik akibat adanya covid-19 (Asmono, 2021).

## **II. Landasan Teori**

### **Ekonomi**

Menurut Putong, 2013 ekonomi merupakan suatu studi bagaimana masyarakat membuat sebuah pilihan, dengan ataupun tanpa penggunaan uang, dengan menggunakan sumber daya yang terbatas namun dapat digunakan dalam berbagai cara untuk menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa.

### **Ekonomi Makro**

Menurut Putong, 2013 ilmu ekonomi makro adalah bagian dari ilmu ekonomi yang khusus dalam mempelajari bekerjanya perekonomian secara keseluruhan dengan tujuan untuk memahami fenomena ekonomi serta untuk memperbaiki kebijakan ekonomi.

### **Produk Domestik Regional Bruto**

Menurut Satriadi, 2020 PDRB merupakan nilai yang dihasilkan dari aktivitas faktor produksi yang mengubah atau memproses bahan penolong ataupun bahan baku sehingga dapat digunakan oleh pengguna dalam wilayah tertentu dan jangka waktu tertentu. Hasil PDRB didapatkan dengan cara menghitung seluruh transaksi ekonomi yang telah terjadi di dalam wilayah regional yang dilakukan oleh masyarakat daerah tersebut.

### **Inflasi**

Menurut Kurniawan, 2014 inflasi merupakan suatu proses peningkatan harga secara umum dan terus menerus, berkaitan dengan mekanisme pasar yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah konsumsi masyarakat yang meningkat, berlebihnya likuiditas dipasar yang memicu konsumsi atau bahan spekulasi, dan adanya ketidak lancaran distribusi barang.

### **Pengangguran**

Pengangguran merupakan keadaan dimana seseorang yang tergolong angkatan kerja yang ingin mendapatkan pekerjaan, namun belum memperolehnya (Sukirno, 2013).

### **III. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono, 2017 metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisis ataupun menggambarkan suatu hasil penelitian, namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara.

### **IV. Hasil dan Pembahasan**

Pandemi covid-19 yang telah tersebar di seluruh dunia memang tidak hanya berdampak terhadap kesehatan namun juga berdampak terhadap perekonomian provinsi Jawa Timur (Purba, 2021). Pandemi covid-19 memberikan dampak dari sisi perekonomian makro diantaranya adalah yang pertama yaitu terkontraknya PDRB provinsi Jawa Timur tahun 2020. Berdasarkan data dari BPS Jawa Timur tahun 2020 diketahui bahwa laju pertumbuhan triwulan PDRB year on year tahun 2020 terjadi kontraksi apabila dibandingkan dengan periode tiga tahun sebelumnya yaitu tahun 2017, 2018 dan 2019. Terkontraksi PDRB year on year provinsi Jawa Timur disebabkan karena sebagian besar kategori lapangan usaha mengalami pertumbuhan yang negatif yang merupakan imbas dari pandemi covid-19. Keputusan menerapkan lockdown, PSBB serta PPKM berdampak luas terhadap aktivitas produksi Provinsi Jawa Timur (Achmad, 2020).

Terkontraknya PDRB provinsi Jawa Timur diakibatkan karena produksi barang dan jasa yang dihasilkan menurun. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama karena kenaikan harga bahan baku. Selain itu adanya pembatasan impor dari negara China oleh pemerintah diawal masa pandemi juga menghambat aktivitas produksi, dimana hal tersebut akan membuat bahan baku menjadi langka dan menyebabkan kenaikan terhadap bahan baku. Faktor kedua yang menyebabkan produksi barang dan jasa menurun yaitu karena adanya penurunan jam operasional. Faktor ketiga yang menyebabkan produksi barang menurun yaitu terhambatnya distribusi barang. Proses pendistribusian barang pada masa pandemi ini memang masih dapat dikatakan berjalan dengan normal untuk di provinsi Jawa Timur. Namun, pendistribusian barang eksport impor terhambat akibat merebaknya wabah covid-19. Sedangkan, terkontraknya PDRB Provinsi Jawa Timur juga diakibatkan karena penurunan pendapatan.

Penurunan pendapatan yang terjadi di Provinsi Jawa Timur diakibatkan karena beberapa faktor diantaranya yang pertama yaitu penurunan aktivitas produksi. Faktor kedua yang menyebabkan terjadinya pendapatan menurun adalah pandemi berdampak terhadap penurunan penjualan terhadap sektor-sektor tertentu. Faktor ketiga yang menyebabkan pendapatan menurun adalah pandemi berdampak terhadap penurunan upah terhadap pekerja. Banyaknya pekerja yang kehilangan pekerjaan berdampak terhadap penurunan pendapatan pekerja. Selain itu tak sedikit perusahaan yang melakukan pengurangan gaji

terhadap karyawannya akibat dari terganggunya keuangan perusahaan akibat dari penurunan aktivitas produksi dan penurunan penjualan.

Dari sisi perekonomian makro virus covid-19 yang tersebar juga berdampak terhadap bertambahnya jumlah pengangguran provinsi Jawa Timur. Pada masa pandemi ini banyak pekerja yang kehilangan mata pencarhianya hal tersebut dikarenakan banyak sektor usaha yang terdampak dari sisi ekonominya, aktivitas produksi terganggu, pendapatan usaha menurun, bahkan juga mengakibatkan beberapa sektor usaha gulung tikar akibat pandemi ditambah lagi dengan adanya kebijakan pemerintah untuk memberhentikan sementara kegiatan bekerja. Per tanggal 1 Desember total keseluruhan pekerja yang terdampak pandemi yaitu 41.319 pekerja yang terbagi dari 7.211 pekerja yang di PHK dan 34.108 pekerja yang dirumahkan. Pekerja paling banyak dirumahkan berasal dari sektor hotel dan restoran, sektor kedua yaitu alas kaki dan diurutan ketiga yaitu tekstil dan garmen. Sedangkan, pekerja yang di PHK akibat pandemi terbanyak merupakan berasal dari sektor manufaktur, kedua industri pengolahan kayu dan yang ketiga adalah sektor perdagangan.

Pandemi covid-19 memang berdampak terhadap bertambahnya jumlah pengangguran Provinsi Jawa Timur. Pembatasan aktivitas serta pembatasan mobilitas masyarakat banyak sektor pelaku usaha yang terganggu baik dari sisi produktivitas maupun dari sisi keuangan. Hal tersebut mengakibatkan banyak pelaku usaha yang terpaksa mengambil jalan terakhir yaitu melakukan PHK terhadap pekerja mereka. Namun, tidak semua pelaku usaha yang melakukan PHK terhadap pekerja mereka, ada beberapa sektor usaha yang terdampak pandemi ini lebih memilih untuk merumahkan pekerja mereka dan akan memanggil pekerjanya ketika kondisi sudah mulai membaik dan aktivitas pada perusahaan mereka bisa kembali beroperasi. Pada masa pandemi ini mengakibatkan tingkat pengangguran di Provinsi Jawa Timur cukup tinggi, banyak pekerja yang harus di PHK dan dirumahkan sementara hal tersebut juga berdampak terhadap perekonomian Jawa Timur. Selain itu, kemakmuran yang dicapai pekerja akan menurun karena menurunnya pendapatan yang diterima.

Berdasarkan sisi perekonomian makro, penyebaran virus covid-19 juga berdampak terhadap inflasi Jawa Timur. Menurut data dari BPS Jawa Timur sepanjang tahun 2020 inflasi provinsi Jawa Timur lebih rendah jika dibandingkan dengan inflasi tahun 2019 dan tahun 2018. Secara tahun kalender tahun 2020, inflasi yang tercapai provinsi Jawa Timur sebesar 1,44 persen hal itu sangat jauh bila dibandingkan dengan target dari pemerintah provinsi Jawa Timur yang mematok target inflasi Jawa Timur tahun 2020 sebesar 3 persen (BPS Jatim,2021). Berdasarkan teori dari satriadi 2020, inflasi dengan posisi satu digit atau dibawah sepuluh persen per tahunnya, maka inflasi tersebut mengalami inflasi yang rendah. Hal itu menandakan bahwa inflasi yang terjadi pada provinsi Jawa Timur merupakan inflasi yang rendah. Terjadinya inflasi Provinsi Jawa Timur ini diakibatkan karena penurunan daya beli dan permintaan barang dan jasa turun. Faktor yang menyebabkan daya beli masyarakat turun yaitu pendapatan masyarakat yang menurun akibat dampak dari pademi Covid-19 mengakibatkan penurunan gaji, turunya omzet pendapatan, lalu yang kedua adanya PHK dan banyak pekerja yang dirumahkan, pendapatannya menjadi berkurang sehingga membuat kemampuan daya beli masyarakatnya menjadi turun.

Berdasarkan data dari Disperindag Jawa Timur diatas 90,71 persen industri kecil menengah mengalami penurunan pendapatan terbagi atas 6,61 persen mengalami penurunan omset kurang dari 10 persen, 37,77 persen mengalami penurunan omset kurang dari 10 hingga 50 persen dan 46,33 persen mengalami penurunan omset lebih dari 50 persen. Dampak lain yang diakibatkan karena pandemi yaitu terjadinya penurunan permintaan

barang atau jasa. Permintaan terhadap suatu barang akan dipengaruhi oleh tingkat pendapatan konsumen.

Meningkatnya masyarakat yang kehilangan pekerjaan dimasa pandemi Covid-19, akan menurunkan jumlah pendapatan, dengan menurunnya pendapatan konsumen akibat akibatnya akan mengakibatkan permintaan terhadap suatu barang dan jasa mengalami kontraksi (menurun). Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meminimalisir dampak pandemi covid-19 yaitu banyaknya korban jiwa akibat penyebaran wabah covid-19 yang menyebar begitu cepat ini membuat pemerintah terus berupaya agar penyebaran wabah ini segera berakhir. Namun, disisi lain pemerintah juga terus berusaha untuk meminimalisir dampak pandemi covid-19 yang telah berdampak terhadap perekonomian provinsi Jawa Timur.

Berikut ini merupakan upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam meminimalisir dampak pandemi covid-19, yaitu pemerintah telah mengurangi pembatasan impor seperti yang dilakukan diawal masa pandemi. Hal itu dilakukan guna untuk menjaga stok bahan baku agar tidak terjadi kelangkaan serta kenaikan harga bahan baku dan memperpendek mata rantai dalam perizinan usaha. Yang kedua, memberikan stimulus-stimulus yang bergulir dari pemerintah untuk peningkatan sumber daya manusia mempersiapkan Jatim bangkit ekonomi. Pemerintah telah menyalurkan kredit dana Pemulihhan Ekonomi Nasional di Jawa Timur khususnya diutamakan akan disalurkan kepada UMKM dan UKM yang merupakan penyumbang cukup tinggi PDRB Jawa Timur.

Selanjutnya, mendongkrak sektor pariwisata melalui program paket wisata terpadu. Pemerintah memberikan bantuan uang atau bantuan subsidi upah serta pelatihan kepada pekerja yang terdampak pandemi. Pemerintah provinsi Jawa Timur memberikan bantuan modal usaha untuk kelompok perempuan melalui program JATIM PUSPA (Pemberdayaan Usaha Perempuan). Dan, Gubernur Jawa Timur membebaskan biaya sewa di 4 Rusunawa milik pemerintah provinsi selama dua bulan atau selama PPKM berlangsung kepada penyewa Rusunawa. Dan pada akhirnya, program Gubernur Jawa Timur yaitu pemotongan nilai pokok pajak kendaraan bermotor sebesar 15 persen, membebaskan denda pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Hal ini merupakan tindakan kepedulian pemerintah Jawa Timur terhadap masyarakat akibat dampak pandemi covid-19.

## V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan temuan dan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pandemi covid-19 juga berdampak dari sisi perekonomian. Akibat merebaknya pandemi covid-19 di Jawa Timur, hal tersebut berdampak terhadap terkontraknya PDRB tahun 2020 yang diakibatkan karena terkontraknya lapangan usaha provinsi Jawa Timur. Pandemi juga berdampak terhadap meningkatnya jumlah pengangguran Jawa Timur. Terjadinya peningkatan jumlah pengangguran provinsi Jawa Timur dikarenakan besarnya jumlah pekerja yang di PHK dan dirumahkan akibat terdampak pandemi covid-19. Bertambahnya angka pengangguran, serta menurunnya pendapatan masyarakat, akhirnya berdampak terhadap pendapatan masyarakat menjadi tertekan dan hal itu akhirnya semakin menurunkan kemampuan masyarakatnya dalam melakukan konsumsi, sehingga permintaan atas barang dan jasa juga ikut menurun. Meskipun demikian inflasi Jawa Timur dimasa pandemi masih berada pada posisi inflasi yang rendah.

## Saran

Dalam penanganan penyebaran virus covid-19 sebaiknya lebih dipertimbangkan kembali agar nantinya tidak memberikan dampak negatif yang besar terhadap perekonomian. Setiap stimulus atau bantuan yang diberikan sebaiknya lebih diperhatikan sasarannya agar penyaluran bantuan tepat pada sasaran. Kondisi pandemi covid-19 ini mengharuskan pelaku usaha untuk melakukan inovasi agar dapat bertahan dimasa pandemi covid-19. Pada masa pandemi ini mengakibatkan daya beli masyarakat berpindah melalui pembelian online. Diharapkan pelaku usaha baik mikro kecil maupun menengah dapat menerapkan pemasaran melalui online agar bisa meningkatkan volume penjualan dimasa pandemi. Peneliti selanjutnya dapat melakukan kajian mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap perekonomian makro dengan menggunakan metode atau kajian teori dan objek penelitian yang berbeda dengan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A. (2020). Polemik Keputusan Pemberhentian Berlakunya Pembatasan Sosial Berskala Besar di Surabaya Raya. *New Normal, Kajian Multi Disiplin*, September 2020, 299–315.
- Adawiyah, D. P. R., & Solichati, I. (2020). Kebijakan PSBB Pemerintah Kota Surabaya dalam Menyegah Penyebaran Virus Covid-19. *Sahafa Journal of Islamic Communication*, 3(1), 61. <https://doi.org/10.21111/sjic.v3i1.4595>
- Asmono, Y. A. (2021). Kebijakan Pelaksanaan PPKM Darurat Sebagai Upaya Pengendalian Covid-19 di Provinsi Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 70–88. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/gulawentah/article/view/6611>
- Kurniawan,P., Budhi. M.K. 2015. Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro. Yogyakarta:CV. Andi offset
- Purba, I. P. M. H. (2021). Implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Kekarantinaan Kesehatan di Jawa Timur Menghadapi Pandemi COVID-19. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4, 1–11.
- Putong,I. 2013. *Ekonomi Pengantar Mikro dan Makro*. Jakarta : BPFEYogyakarta.
- Sahara, A. A., & Kamso, S. (2022). Analisis Spasial Pandemi COVID-19 di Jawa Timur (Januari – Juli Tahun 2021). *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 18(2), 164–176. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK/article/view/11063>
- Satriadi. 2020. *Kerangka Ekonomi Kabupaten Bintan*. Sumatra Barat:InsanCendekia Mandiri
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Sukirno Sadono. 2013. *Makro Ekonomi Teori Pengantar (Ed 3)*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Virania, T. A., Choiruddin, A., & Ratnasari, V. (2021). Analisis Risiko Penyebaran Kasus Covid-19 di Surabaya Raya Menggunakan Model Thomas Cluster Process. *Inferensi*, 4(1), 57. <https://doi.org/10.12962/j27213862.v4i1.8874>