

e-ISSN. 2621-7554

Volume 5 No. 1 Juni 2022



# Jurnal Ilmiah EKBANK

ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) TINGKAT KEMANDIRIAN DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE Meiva Maloringan, Djuraidj Rumiki	1—6
ANALISIS PENGARUH KREDIT MACET TERHADAP PROFITABILITAS DI PT BANK SULUTGO CABANG TAHUNA Fahriyati Bachdar, Arif I. Janis	7—15
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB. KEPULAUAN SANGIHE Britney Nadia Ruben, Djuraidj Rumiki	16—27
KEMUDAHAN DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BRI UNIT SAWANG BENDAR Novelia Clarissa Christy Mandak, Djuraidj Rumiki	28—34
PENGARUH PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT TERHADAP PENDAPATAN UMKM DI KECAMATAN MORONGE KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD Stevanus Lumendek, Djuraidj Rumiki	35—40

Akademi Keuangan dan Perbankan Tahuna



JURNAL ILMIAH EKBANK

VOL. 5

No. 1

Juni 2022

DEWAN EDITORIAL

DEWAN REDAKSI

1. [Djuraidj Rumiki](#)
2. [Arif I Janis](#), AKP GMIST Tahuna, Indonesia
3. [Tommy V. Bawulang](#), Kementerian Dalam Negeri, Indonesia

EDITOR

1. [Danny Indrianto](#), Venti Foundation, Indonesia

MITRA BESTARI

1. [Mohammad Sofyan](#), Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia



## ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) TINGKAT KEMANDIRIAN DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Meiva Maloringan<sup>1</sup>, Djuraidj Rumiki<sup>2</sup>

AKP GMIST Tahuna<sup>12</sup>

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

### ABSTRAK

Pendapatan asli daerah merupakan salah satu komponen penyusunan pendapatan daerah yang bersumber dari potensi daerah itu sendiri yang di pungut berdasarkan peraturan daerah tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terus menerus dari tahun 2015-2018. rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh Pendapatan asli daerah Terhadap Tingkat Kemandirian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe" dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pendapatan asli daerah Terhadap Tingkat Kemandirian Daerah sehingga dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan tingkat kemandirian daerah. dengan menggunakan analisis regresi sederhana maka diperoleh hasil nilai konstantan a 0,039055432 dan nilai koefisien regresi b 0,000000352803. nilai koefisien determinasi sebesar 0,685 ( 68,5%) , artinya PAD berpengaruh terhadap Tingkat Kemandirian Daerah sebesar 68,5 % sisanya 31,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model. nilai uji t yang di peroleh t hitung 3,614312177 dan nilai t tabel 1,94318 dapat di rumuskan bahwa t hitung t tabel, sehingga memiliki pengaruh yang signifikan. Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe harus lebih mengoptimalkan penerimaan PAD sehingga mempunyai kontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan akhirnya akan meningkatkan tingkat kemandirian daerah.

**Kata Kunci:** Kemandirian Daerah; Pendapatan Asli Daerah; Sangihe

## PENDAHULUAN

Pendapatan asli daerah merupakan salah satu komponen penyusunan pendapatan daerah yang bersumber dari potensi daerah itu sendiri yang di pungut berdasarkan peraturan daerah tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di era otonomi sekarang ini, daerah mendapat kewenangan yang lebih besar untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Salah satu ciri dari kemampuan suatu daerah dalam menjalankan otonomi daerah yaitu terletak pada kemampuan daerah untuk mengelolah keuangannya. Oleh karena itu daerah harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangannya sendiri, mengelolah dan menggunakannya untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerahnya.

Tuntutan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) semakin besar seiring dengan semakin banyaknya kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah pengalihan personil, peralatan, pembiayaan, dan dokumen kedaerah dalam jumlah yang besar.

Merujuk pada pasal 1 angka 18 Undang-Undang nomor 33 tahun 2004, pendapatan asli daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang no 23 tahun 2014, sumber pendapatan daerah terdiri atas pendapatan asli daerah, pendapatan transfer, dan lain-lain pendapatan Daerah yang sah. Pendapatan asli daerah terdiri dari Pajak daerah, retribusi daerah, pendapatan dari dinas-dinas, BUMN dan hasil pengelolaan kekayaan lainnya yang dikalkulasikan dalam bentuk ribuan rupiah setiap tahunnya. Pendapatan asli daerah merupakan bagian dari pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah serta pendapatan asli daerah yang sah sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Pendapatan asli daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dari 4 tahun sebelumnya memiliki peningkatan dari tahun sebelumnya, pendapatan paling besar yaitu pada tahun 2018 yaitu mencapai 73.345,13 dan pendapatan yang paling rendah pada tahun 2015 yaitu 52.121,33

Pendapatan Asli Daerah di kabupaten Kepulauan sangihe 4 Tahun terakhir di uraikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.

Pendapatan Daerah di Kab. Kepulauan Sangihe Dari 2015-2018

No	Tahun	Pendapatan Daerah
1	2015	52.121,33

2	2016	55.148,63
3	2017	67.935,44
4	2018	73.345,13

Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terus menerus dari tahun 2015-2018.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh Pendapatan asli daerah Terhadap Tingkat Kemandirian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe".

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendapatan asli daerah Terhadap Tingkat Kemandirian Daerah, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan tingkat kemandirian daerah.

Pendapatan asli daerah merupakan salah satu komponen penyusunan pendapatan daerah yang bersumber dari potensi daerah itu sendiri yang di pungut berdasarkan peraturan daerah tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-undang no 23 tahun 2014, sumber pendapatan daerah terdiri atas pendapatan asli daerah, pendapatan transfer, dan lain-lain pendapatan Daerah yang sah.

Dalam <https://books.google.co.id> di akses 29 juli 2021 PAD adalah sebagai sumber pembiayaan pemerintah daerah, PAD dapat di hasilkan melalui sumber penerimaan terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan memiliki dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Selain itu PAD adalah penerimaan yang diperoleh dari penerimaan sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelola kekeayaan daerah yang di pisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Pendapat lain mengemukakan bahwa PAD adalah semua pendapatan yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah. PAD adalah penerimaan yang diperoleh daerah sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa Pendapatan Asli Daerah Adalah hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan dalam tahun priode bersangkutan.

Istilah otonomi secara etimologi berasal dari bahasa latin yaitu *autos* yang berarti *sendiri* dan *nomos* yang berarti aturan. Sehingga diartikan pengaturan sendiri, mengatur atau memerintah sendiri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), otonomi adalah pola pemerintah sendiri,

Sedangkan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam <https://m.merdeka.com>. Diakses 29 Jul. 21 Otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri dengan menghormati perundang-undangan yang berlaku.

Menurut undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-undang nomor 12 Tahun 2008 tentang pemerintahan Daerah adalah sebagai berikut : Daerah Otonom , selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara kesatuan Republik Indonesia..

Prinsip Otonomi Daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya. Dalam arti, daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam undang-undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan ,peningkatan peranserta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Guna mendukung penyelenggaraan otonomi daerah di perlukan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional dan berkeadilan. Yang jauh dari praktik-praktik korupsi, kolusi , nepotisme serta adanya perimbangan antara keuangan pemerintah pusat dan daerah.

Otonomi luas adalah kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak, dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintah yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat sehingga isiotonomi yang di miliki oleh suatu daerah memiliki banyak ragam dan jenisnya.

Prinsip otonomi nyata adalah kepala daerah suatu tugas, wewenang, dan kewajiban untuk menangani urusan pemeritahan yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing.

Prinsip otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraanya harus benar-benar sejalan dengan tujuan pemberian otonomi yang pada dasarnya untuk membardayakan daerah, termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat ( Rozali Abdullah, dalam Pelaksanaan Otonomi Luar dengan Pemilihan Kepala.

Tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah menurut Mardiasmo dalam Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan perekonomian daerah. Pada dasarnya terkandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu (Mardiasmo, 2002): (1) meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; (2) menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah; dan (3) memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Tujuan peletakan kewenangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah peningkatan kesejahteraan rakyat pemerataan dan keadilan, demokratis dan penghormatan terhadap budaya lokal dan memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah (Mastur, 2009).

Berdasarkan uraian di atas tujuan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memperdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses.

## METODE PENELITIAN

Data adalah catatan atas kumpulan fakta, data juga merupakan bentuk jamak dari *datum* yang berasal dari Bahasa latin yang berarti “sesuatu yang di berikan”. Dalam penggunaan sehari-hari data berarti suatu pernyataan yang di terima secara apa adanya.

Dalam dunia keilmuan (*ilmiah*), fakta di kumpulan untuk menjadi data kemudian di olah sehingga dapat di utarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat di mengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, halini dinamakan deskripsi. Pemilihan banyak data sesuai dengan persamaan atau perbedaan yang di kandunginya di namakan klasifikasi.

Dalam dunia keilmuan (*ilmiah*), fakta di kumpulan untuk menjadi data kemudian di olah sehingga dapat di utarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat di mengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, halini di namakan deskripsi. Pemilihan banyak data sesuai dengan persamaan atau perbedaan yang di kandunginya di namakan klasifikasi.

Dalam pokok bahasan manajemen pengetahuan, data di cirri kan sebagai suatu yang bersifat menyah dan tidak memiliki konteks. Data sekedar ada dan tidak memiliki signifikan makna di luar keberadaanya itu. Data bias muncul dalam berbagai bentuk, terlepas dari bisa di manfaatkan atau tidak. Melalui <https://blog.data.co.id>. Di akses 31 Juli 2021.

Penelitian adalah suatu kegiatan yang di laksanakan dalam suatu sistematika, metodolog ilmiah dengan tujuan untuk memperoleh sesuatu yang

baru atau asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat dapat timbul di masyarakat.

Penelitian sering di lakukan untuk menguji hipote samungkin benaratau tidak, anggapan yang salah menghasilkan keputusan yang salah juga.

Data dapat memberikan gambaran tentang keadaan atau persoalan di mana pada dasarnya penelitian adalah untuk membuka informasi yang tidak di ketahui menjadi di ketahui. Untuk mencapai tujuan tersebut di perlukan pemikiran yang logis, rasional, dan di dukung untuk suatu fakta penelitian itu sendiri dapat di lakukan dengan berbagai macam metode.

Adapun jenis-jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari ojek penelitian yaitu sangihe dalam angka; (2) Data Sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari buku-buku atau google, dan lain-lain yang mempunyai hubungan dengan objek penelitian.

Pengukuran merupakan kepercayaan dalam penelitian ilmiah, karenapengukuran merupakan jembatan untuk sampai pada observasi. Penelitian selalu mengharuskan pengukuran variable dalam relasi yang di pelajari.

Pengukuran variable ada yang mudah seperti konsep dan ada yang sulit dari komsepin telegasi. Variabel-variabel dari penelitian terdiri dari variable X (variabel independent) sebagai variable bebas dan variabel Y (Variabel dependen) sebagai variable terkait. Berikut ini variabel-variabel yang ada dalam penelitian.

Variabel Independen (variable bebas). Merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan trimbulnya variable terkait (dependen). Variabel independent di sebut juga dengan perlakuan, kausa, risiko, variabel, stimulus, antecedent, variable pengaruh, treatment dan variable bebas. Dapat di katakana variable bebas karena dapat mempengaruhi ivariabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel independen adalah PAD (X).

Variabel dependen (variable terikat). Merupakan variabel yang di pengaruhi akibat dari adanya variable bebas. Di katakana sebagai variable trikat karena variable ini di pengaruhi oleh variabel independent (variable bebas). Variabel dependen di sebut juga dengan variable terikat, variabel output, konsekuen, variable tergantung, kriteria, variable terpengaruh, dan variable. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Tingkat Kemandirian Daerah (Y).

Penelitian ini menggunakan Analisa :  
Tingkat kemandirian yaitu dengan formulasi satu rumusan sebagai berikut :

$$Y = \frac{PAD}{APBD} \times 100\%$$

Jika tingkat kemandirian suatu daerah “rendah sekali” (0-25 %), dapat dikatakan bahwa pemerintah pusat memiliki peranan yang dominan dari pada pemerintah daerah itu sendiri. Sedangkan jika suatu daerah memiliki tingkat kemandirian “rendah” (>25-50 %), campur tangan pemerintah pusat sudah mulai berkurang, karena daerah dianggap sedikit lebih mampu melaksanakan otonomi daerah. Kategori “sedang” (>50-75 %), menggambarkan daerah yang sudah mendekati mampu melaksanakan otonomi daerah, sedangkan kategori “tinggi” (>75%), bisa diartikan bahwa pemerintah daerah telah mampu dan mandiri dalam melaksanakan urusan otonomi daerahnya.

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variable independen (X) dengan variable dependen (Y) analisis iregresi juga merupakan metode pendugaan dengan menggunakan suatu pola hubngan variabel-variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variable dependen apakah positif atau negative. Rumus regresi linear sederhana.

Kolerasi sederhana merupakan suatu Teknik untuk mengukur kekuatan dua hubungan variabel, hubungan antar dua variable biasanya di sebut koefision korelasi dan di lambangkan dengan symbol “r” nilai koefision “r” akan selalu berada di antara -1 sampai 1.

Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) di gunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua variabel. Koefision korekasi sederhana menunjukkan seberapa erat hubungan yang terjadi antara dua variable yaitu variabel X dan variabel Y.

Analisis korelasi sederhana dengan metode pearsonatau sering di sebut produk momen pearson. Untuk dapat mengukur kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y di ukur dengan suatu nilai yang telah di beri symbol “r”. nilai korelasi (r) berkisar 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variable semakin kuat, sebaliknya nilai yang mendekati 0 berarti hubungan antara dua variable semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (x naik maka y naik). Dan nilai negative menunjukkan hubungan terbalik (x turun maka y turun).  
<https://duwiconsultant.blogspot.com> di akses 31 Juli 2021. Pedoman untuk memberikan interprestasi korelasi sebagai berikut (Sugiyono, 2018):

Internal Koefision	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangatkuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukupkuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangatrendah

Koefisien determinasi yang di simbolkan dengan  $r^2$  di gunakan untuk dapat mengukur kebaikan (goodness of fit) dari persamaan regresi yaitu memberikan proporsiatu presentasi variasi total dalam variable terikat yang telah di jelaskan oleh variable bebas, yang mengukur seberapa besar pengaruh variable X terhadap pengaruh variabel Y. presentasi sebesarnya pengaruh variable bebas terhadap variable terkait. Dalam regresi  $r^2$  sebagai pengukur seberapa baik regresimen dekati nilai data asli yang di buat model.  $r^2$  terletak antar 0 – 1, dan kecocokan model yang dapat di katakana lebih baik kalaur<sup>2</sup> semakin mendekati 1. Sehingga angka tersebut dapat menunjukan garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

Penguji statistic t di lakukan untuk mengetahui apakah variable bebas (X) secara persial (sendiri) memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Uji t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh variabel independent (Kinerja Relationship officer) menerang kan variasi variable dependen (Target Relationship officer). Pengujian uji t di lakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t table menetap kan apakah H0 dan Ha di terima.

Dalam pengujian uji t juga harus di tentukan tarafnya taataualpa yang di beri symbol a. taraf nyata di gunakan untuk menguji regresi kilieneran atau tidaknya variabel. Semakin tinggi taraf nyata yang di gunakan semakin tinggi pula penolakan terhada phipotesis nol. Jika f hitung lebih kecil dari f table maka dapat di nyatakan regresi linier. Hasil uji kelinieran dapat pula di gunakan untuk menguji apakah variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y) Yaitu dengan membandingkan f table sesuai dengan tarafsignifikan yang sudah di tentukan yaitu sebesar 5%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kemandirian kabupaten kepulauan sangihe sesuai data dari 2011-2018 di uraikan sebagai berikut:

Tabel 2. Menentukan Tingkat Kemandirian

Tahun	Pad	Belanja	Apbd	Tingkat Kemandirian
2011	28.506,01	494.026,01	522.532,02	0,05%
2012	28.470,55	539.847,44	568.317,99	0,05%
2013	32.165,78	598.076,22	630.242,00	0,05%
2014	52.202,78	726.757,50	778.960,28	0,06%
2015	52.121,33	721.812,63	773.933,96	0,06%
2016	55.148,63	943.722,53	998.871,16	0,05%
2017	67.935,44	1.053.473,11	1.121.408,55	0,06%
2018	73.345,13	923.634,58	996.979,71	0,07%

Untuk memperoleh hasil yang jelas dari setiap data yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan menggunakan Metode Analisis Regresi sederhana

melalui program komputer Microsoft Excell dengan menggunakan Analisis Toolpak.

Pada bagian ini menjelaskan mengenai hasil perhitungan yang menjelaskan nilai konstanta atau intercept yang disimbolkan dengan (a) yang nilai Y dan X = 0 serta koefisien-koefisien yang menentukan hubungan, pengaruh antara kedua variabel X dan Y yaitu ( PAD) dengan (APBD) dan juga untuk menentukan pengujian hipotesisnya. Seperti koefisien (b) yang di artikan sebagai regresi atau nilai peningkatan dan penurunan dari kedua variabel, koefisien Korelasi (r) serta Koefisien Determinasi. Hasil perhitungan yang diperoleh dapat dilihat dari tabel Summary Outout yang dapat melaporkan kekuatan hubungan antara model (variabel bebas) dengan (variabel terikat) . Sedangkan untuk menguji penerimaan ( acceptability) model perspektif statisik dalam bentuk analisis sumber keragaman dapat dilihat melalui tabel ANOVA ( Analisis of Variance). Adapun hasil yang diperoleh dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai Konsentata a	: 0,039055432
Nilai b	: 0,000000352803
Nilai r	: 0,827803314
Nilai r <sup>2</sup>	: 0,685258326

Sehingga diperoleh hasil persamaan regresi:

$$Y = 0,39055435 + 0,000000352803X$$

Koefisien Regresi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara PAD dan APBD Apakah positif atau negatif. Dalam persamaan regresi jika hasilnya menunjukan negatif maka dianggap tidak searah atau tidak signifikan. Dan sebaliknya jika hasil tersebut menunjukan positif maka dianggap searah atau signifikan. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan maka nilai konstantan a = 0,039055432 dan nilai koefisien regresi b = 0,000000352803 sehingga persamaan regresi antara kedua variabel dapat dikatakan tidak searah atau tidak signifikan yang artinya PAD tidak mempunyai hubungan yang searah dengan APBD.

Nilai a = 0,039055432 artinya jika nilai X (PAD) = 0 maka nilai Y (tingkat kemandirian daerah) sebesar 0,039055432

Nilai b = 0,000000352803 artinya jika PAD naik satu satuan maka Tingkat Kemandirian daerah akan meningkat sebesar 0,000000352803

Koefisien korelasi digunakan untuk suatu penelitian untuk mengetahui keeratan hubungan yang terjadi antara PAD dan APBD. Jika nilai koefisien korelasi satu variabel yang dihasilkan positif nilainya, maka dapat di katakan memiliki hubungan yang berbanding lurus, sedangkan jika nilai koefisien korelasi satu variabel yang dihasilkan oleh satu variabel nilai yang dihasilkan adalah negatif, maka memiliki hubungan yang tidak berbanding lurus, sedangkan jika nilai koefisien korelasi yang di hasilkan oleh satu variabel nilai yang dihasilkan

adalah negatif, maka memiliki hubungan yang tidak berbanding lurus

Berdasarkan tabel *Model Summary* dapat disimpulkan bahwa nilai R memiliki nilai yang positif yaitu  $r = 0,827803314$  ini berarti menunjukkan cukup erat hubungan antara PAD dan APBD. Nilai  $r = 0,827803314$  yang diperoleh ini dapat dilihat pada tabel interpretasi yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat, Karena nilai 0,82 berada 0,80 – 1,000

Dalam suatu penelitian Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel PAD (X) terhadap variabel Tingkat Kemandirian Daerah (Y). Apabila nilai koefisien determinasi sebesar 0,685 (68,5%), artinya PAD berpengaruh terhadap Tingkat Kemandirian Daerah sebesar 68,5% sisanya 31,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model.

Untuk membuktikan apakah PAD berpengaruh terhadap APBD, maka yang harus dilakukan yaitu pengujian statistic t dengan langkah-langka sebagai berikut.

Mencari t tabel dengan ketentuan tingkat signifiikan taraf nyata (lefel of significance) yaitu sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$  df atau derajat

kebesaran  $n - k = 6$ , sehingga t tabel sebagai taraf nyata dari X atau variabel PAD penggunaan tabel  $(0,05,6) = 1,94318$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel melalui Analysis Toolpalk, nilai uji t yang di peroleh t hitung = 3,614312177 dan nilai t tabel = 1,94318 dapat di rumuskan bahwa t hitung < t tabel, sehingga memiliki pengaruh yang signifikan (Mulyono et al., 2022; Windiarti & Sofyan, 2018).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai konstanta a dan b diperoleh yaitu  $a = 0,039055435$  dan untuk konstanta  $b = 0,00000032$  dan sesuai dengan pertanyaan bahwa hasil yang di dapat positif dengan artinya bahwa PAD mempunyai hubungan yang searah dengan nilai Tingkat Kemandirian Daerah jika nilai variabel X atau PAD semakin tinggi maka nilai variabel Y Tingkat Kemandirian Daerah naik. Sesuai hasil perhitungan tersebut maka diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$Y = 0,039055435 + 0,00000032 X.$$

Koefisien Kolerasi sebesar  $r = 0,827803314$  dimana menurut tabel interpresti nilai r ini berada diantara 0,80 – 1,000, sehinghah anantara variabel PAD dan APBD memiliki hubungan yang sangat kuat

Koefisien determinasi atau  $r^2 = 0,685258326$  atau 68%, sesuai dengan hasil perhitungan yang telah diperoleh maka dapat dikatakan bahwa PAD mempunyai pengaruh terhadap tingkat kemandirian daerah sebesar 68.5% dan sisanya 31.5% di pengaruh oleh faktor-faktor lain diluar model.

Untuk penepatan tingkat signifikan yang besarnya adalah 0,5, maka dari hasil yang diperoleh dari t hitung sebesar = 3614312177 dan nilai t tabel = 1,94318 atau hitung > t tabel yang dapat diartikan bahwa PAD memiliki pengaruh yang signifikan terhadap APBD. Dengan demikian meliputi 2 variabel Dapat disimpulkan bahwa antara PAD memiliki pengaruh yang signifikan terhadap upaya pelaksanaan otonomi daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe harus lebih mengoptimalkan penerimaan PAD sehingga mempunyai kontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan akhirnya akan meningkatkan tingkat kemandirian daerah. Diharapkan ada penelitian selanjutnya sebagai pengembangan judul penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Mardiasmo. (2002). Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah: Paradigma Baru Pengelolaan Keuangan Sektor Publik. In *dalam pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintahan dituntut untuk memiliki kenandirian keuangan daerah yang lebih besar. Dengan tingkat kemandirian keuangan yang lebih besar berarti daerah tidak akan lagi sangat bergantung pada bantu.*
- Mastur. (2009). IMPLEMENTASI OTONOMI DAERAH DALAM KERANGKA NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTI*, 3(4).
- Mulyono, D. A., Rompas, W., & ... (2022). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Malalayang Kota Manado. In *JURNAL ADMINISTRASI ...*
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. In *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.*
- Windiarti, W., & Sofyan, M. (2018). ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA DEPOK. *Jurnal Ilmiah Ekbank.*



## ANALISIS PENGARUH KREDIT MACET TERHADAP PROFITABILITAS DI PT BANK SULUTGO CABANG TAHUNA

**Fahriyati Bachdar<sup>1</sup>; Arif I. Janis<sup>2</sup>**

AKP GMIST Tahuna<sup>123</sup>

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

### ABSTRAK

Penulisan ini dilatar belakangi oleh pemberian fasilitas kredit yang dilakukan oleh PT Bank SULUTGO Cabang Tahuna yang dimana dalam penyalurannya terdapat kredit yang mengalami kemacetan. Rumusan masalah dalam KTI ini adalah apakah kredit macet berpengaruh terhadap profitabilitas di PT Bank SULUTGO Cabang Tahuna ? Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kredit macet terhadap profitabilitas di PT Bank SULUTGO Cabang Tahuna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koefisien Regresi nilai konstanta  $a = -392$  dan nilai  $b = 7,57$  sehingga persamaan regresi kedua variabel X dan variabel Y dapat dikatakan tidak searah atau tidak signifikan dikarenakan hasilnya ada yang bernilai negatif maka artinya kredit macet mempunyai hubungan yang tidak searah dengan profitabilitas. Koefisien Korelasi nilai  $r = 0,73$  menunjukkan kuat antara kredit macet dan profitabilitas, karena nilai  $0,73$  berada di antara  $0,60 - 0,799$ . Koefisien Determinasi berdasarkan hasil yang diperoleh kredit macet memiliki hubungan yang kuat dengan profitabilitas dengan nilai koefisien  $r^2 = 0,54$  atau  $54\%$ . Nilai uji t yang diperoleh  $t_{hitung} = 0,007738229$  dan nilai  $t_{tabel} = 2,446911846$  dapat dirumuskan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang diterima yaitu kredit macet tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas.

**Kata Kunci:** Kredit Macet, Profitabilitas; Bank SULUTGO; Tahuna

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangannya zaman, teknologi semakin dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Perangkat komunikasi merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi yang dimanfaatkan oleh industri perbankan dalam kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, seperti halnya *mobile banking*, merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Hal ini menjadi salah satu perbaikan dalam dunia perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank dan ATM kecuali penarikan *cash*. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu yang dilakukan melalui telepon seluler.

BRImo atau BRI Mobile adalah aplikasi keuangan milik Bank BRI terbaru. BRImo merupakan aplikasi internet berbasis data yang memberikan berbagai kemudahan. BRImo hadir untuk nasabah BRI yang memiliki kepentingan dalam transaksi perbankan yang cepat dan akurat.

Kepuasan nasabah menurut Kotler dalam [www.labora.ac.id](http://www.labora.ac.id) diakses 28 maret 2022, menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka kelompok kami tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis kepuasan nasabah terhadap penggunaan BRImo di bank BRI Cabang Tahuna “

Kepuasan ( *Satisfaction* ) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka menurut Kotler dan Keller, dalam [www.repository.uin-suska.ac.id](http://www.repository.uin-suska.ac.id) diakses 5 April 2022, mengatakan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut: (1) Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi; (2) Nasabah biasa (*sekunder*), artinya nasabah sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, namun frekuensi kedatangannya belum terlalu sering; dan (3) Nasabah utama (*primer*), artinya nasabah sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor

satu dalam berhubungan. Nasabah ini sudah tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya sebagaimana dikatakan oleh Irawan dalam [www.repository.uin-suska.ac.id](http://www.repository.uin-suska.ac.id)

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan: (1) Loyal kepada bank. Artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan; (2) Mengulang kembali pembelian produknya. Artinya kepuasan terhadap pemberian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang; (3) Membeli lagi produk yang lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank; dan (4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan, sebagaimana yang dikatakan oleh Kasmir pada [www.repository.uin-suska.ac.id](http://www.repository.uin-suska.ac.id)

Selain itu kepuasan nasabah mempunyai tujuan utama yaitu strategi pemasaran yang dijalankan untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank, ada dua keuntungan yang diterima oleh bank, yaitu sebagai berikut: (1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank; (2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah, sebagaimana yang dikatakan oleh Kasmir [www.repository.uin-suska.ac.id](http://www.repository.uin-suska.ac.id)

Adapun cara untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu (Sumarwan et al., 2015; Tjiptono et al., 2017): (1) Sistem Keluhan dan Saran. Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya; (2) Survei Kepuasan Pelanggan. Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan; (3) *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan). Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari

industri sendiri maupun industri saingannya; dan (4) Analisa pelanggan yang beralih. Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau mengganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain (Atmaja, 2018; Octavia, 2019): (1) Fitur produk dan jasa. Kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya; (2) Emosi Pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan nasabah (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon nasabah terhadap jasa; (3) Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan; (4) Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*). Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan; dan (5) Nasabah lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan.

Selain itu, ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu:

**Kualitas Produk.** Nasabah akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik. Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Artinya, apapun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan nasabah dan kebutuhan kita katakan sebagai produk. Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan (Kasmir, 2014).

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memang berkontribusi dalam kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan yang mudah (Daryanto, 2014).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik tidaknya kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan nasabah.

Rasa percaya (*trust*) sering dipandang memiliki karakteristik hubungan jangka panjang. Suatu hal yang sangat berbeda dengan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) yang diartikan sebagai respon seketika atas konsumsi.

Ada beberapa indikator dalam rasa percaya, yaitu: (1) Rasa percaya atas informasi yang didapatkan. Merupakan rasa percaya yang tinggi terhadap informasi yang didapat dari bank dan tidak pernah member informasi palsu; (2) Rasa percaya bank akan menanggapi keluhan. Ialah bank akan selalu cepat untuk menanggapi keluhan terhadap nasabahnya; dan (3) Rasa percaya terpenuhinya janji bank. Merupakan janji-janji yang diberikan bank kepada nasabahnya akan terpenuhi jika nasabahnya mempunyai rasa percaya yang tinggi kepada bank.

BRImo adalah penyempurnaan dari BRI *Mobile* yang telah ada. Layanan BRImo mempermudah nasabah dalam menjalankan bermacam-macam transaksi perbankan meliputi *internet banking*, *mobile banking*, dan uang elektronik atau *T-bank* didalam sebuah aplikasi di *handphone* (HP).

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah diduga kepuasan nasabah terhadap penggunaan BRImo di bank BRI Cabang Tahuna sangat baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan data berupa angka atau pertanyaan-pertanyaan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik (Sugiyono, 2018).

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan menggunakan survei. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari artikel, website yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Cabang Tahuna

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Tahuna. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *Non-probability* sampling dengan jenis *purposive* sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel, yaitu nasabah Bank BRI Cabang Tahuna yang menggunakan aplikasi BRImo, maka orang tersebut digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah, yaitu tanggapan responden terhadap layanan dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu teknik mengolah atau mengelola data-data bersifat angka-angka atau statistik, data tersebut berupa survey tentang kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo di Bank BRI Cabang Tahuna

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat Kota Tahuna yang menjadi nasabah Bank BRI Cabang Tahuna pada bulan April, sebanyak 16 orang responden. 14 Perempuan dan 2 Laki-laki. Dengan rincian yang sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini. Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Distribusi masyarakat nasabah Bank BRI Cabang Tahuna Menurut umur.

INTERVALUMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Presentase %
17-20 tahun	11	69%
21-30 tahun	4	25%
31-40 tahun	1	6%
JUMLAH	16	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 31-40 tahun sebanyak 1 orang dengan proporsi 6%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 17-20 tahun sebanyak 11 orang dengan proporsi 69%.

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi nasabah Bank BRI Cabang Tahuna Menurut jenis pekerjaan.

JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	PRESENTASE %
PNS/TNI/POLRI	1	6%
Mahasiswa	12	75%
Wiraswasta	1	6%
DLL	2	13%
JUMLAH	16	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI, Wiraswasta, masing-masing sebanyak 1 orang dengan proporsi 6%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan Mahasiswa sebanyak 12 orang dengan proporsi 75%.

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Nasabah Bank BRI Cabang Tahuna pada data pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut

Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan :

- 1) Bertransaksi dengan mitra usaha (U1)= 56
- 2) Kemudahan bertransaksi dengan BRImo (U2)= 52
- 3) Membantu dalam mengirim uang dan bertransaksi (U3)= 55
- 4) Lebih mudah menggunakan BRImo dibandingkan dengan via ATM dalam melakukan transaksi (U4)= 55
- 5) Mempercepat transaksi dengan BRImo (U5)= 56
- 6) Mempersingkat waktu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan BRImo (U6)= 53
- 7) Mengoperasikan BRImo dengan mudah secara otodidak(U7)= 54
- 8) Tidak ada kesulitan dalam menggunakan BRImo(U8)=48
- 9) Pengaruh lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo dalam bertransaksi(U9)= 52
- 10) Lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat, dan praktis dalam bertransaksi (U10)= 47
- 11) Penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan (U11)=53
- 12) Menggunakan BRImo untuk waktu yang akan datang (U12)=51

- 13) Menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari(U13)=52
- 14) Selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi (U14)=50

Mengitung nilai rata-rata per-unsur :

$$\text{Nilai rata-rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

- NRR U1 = 56/ 16 = 3,5
- NRR U2 = 52/16 = 3,25
- NRR U3 = 55/16 = 3,43
- NRR U4 = 55/16 = 3,43
- NRR U5 = 56/16 = 3,5
- NRR U6 = 53/16 = 3,31
- NRR U7 = 54/16 = 3,37
- NRR U8 = 48/16 = 3
- NRR U9 = 52/16 = 3,25
- NRR U10 = 47/16 = 2,93
- NRR U11 = 53/16 = 3,31
- NRR U12 = 51/16 = 3,18
- NRR U13 = 52/16 = 3,25
- NRR U14 = 50/16 = 3,12

Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

- NRR tertimbang U1 = 3,5 x 0,071 = 0,24
- NRR tertimbang U2 = 3,25 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U3 = 3,43 x 0,071 = 0,24
- NRR tertimbang U4 = 3,43 x 0,071 = 0,24
- NRR tertimbang U5 = 3,5 x 0,071 = 0,24
- NRR tertimbang U6 = 3,31 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U7 = 3,37 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U8 = 3 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U9 = 3,25 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U10 = 2,93 x 0,071 = 0,20
- NRR tertimbang U11 = 3,31 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U12 = 3,18 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U13 = 3,25 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U14 = 3,12 x 0,071 = 0,22
- $\sum \text{NRR tertimbang} = 0,24 + 0,23 + 0,24 + 0,24 + 0,24 + 0,23 + 0,23 + 0,21 + 0,23 + 0,20 + 0,23 + 0,22 + 0,23 + 0,22 = 3,19$

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentan nilai 25-50, maka hasil penilaian rata-rata tertimbang ( $\sum \text{NRR tertimbang}$ ) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,19 \times 25 = 79,75$$

Selanjutnya hasil nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nasabah Bank BRI

Cabang Tahuna disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai	Nilai	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
Persepsi	Interval	Konversi	Pelayanan	Pelayanan
	IKM	IKM		
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : *KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan tabel diatas, maka penelitian tingkat kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Tahuna dalam penggunaan aplikasi BRImo berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”, apabila dilihat dari unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada kategorisasi pelayanan pada tabel diatas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Bertransaksi dengan mitra usaha	3,5	87,50	A	Sangat Baik
2	Kemudahan bertransaksi dengan BRImo	3,25	81,25	B	Baik
3	Membantu dalam mengirim uang dan bertransaksi	3,43	85,75	A	Sangat Baik
4	Lebih mudah menggunakan BRImo dibandingkan dengan via ATM dalam melakukan transaksi	3,43	85,75	A	Sangat Baik
5	Mempercepat transaksi dengan BRImo	3,5	87,50	A	Sangat Baik
6	Mempersingkat waktu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan BRImo	3,31	82,75	A	Sangat Baik
7	Mengoperasikan BRImo dengan mudah secara otodidak	3,37	84,25	A	Sangat Baik
8	Tidak ada kesulitan dalam menggunakan BRImo	3	75,00	B	Baik
9	Pengaruh lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo dalam bertransaksi	3,25	81,25	B	Baik
10	Lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat dan praktis dalam bertransaksi	2,93	73,25	B	Baik
11	Penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan	3,31	82,75	A	Sangat Baik
12	Menggunakan BRImo untuk waktu yang akan datang	3,18	79,50	B	Baik
13	Menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari	3,25	81,25	B	Baik
14	Selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi	3,12	78,00	B	baik

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan

tersebut, berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan dari masing-masing unsur:

Bertransaksi dengan mitra usaha

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U1) = 56

$$\text{Nilai rata - rata per - unsur NR} = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{56}{16} = 3,5$$

$$\text{Nilai IKM} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,5 \times 25$$

$$= 87,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, bertransaksi dengan mitra usaha dengan BRImo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Kemudahan bertransaksi dengan BRImo

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U2) = 52

$$\text{Nilai rata - rata per - unsur NRR}$$

$$= \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{52}{16} = 3,25$$

$$\text{Nilai IKM} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,25 \times 25$$

$$= 81,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, kemudahan betransaksi dengan BRImo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Membantu dalam mengirim uang dan bertransaksi

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U3) = 55

$$\text{Nilai rata - rata per - unsur NRR}$$

$$= \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{55}{16} = 3,43$$

$$\text{Nilai IKM} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,43 \times 25$$

$$= 85,75$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, membantu mengirim uang dan betransaksi dengan BRImo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Lebih mudah menggunakan BRImo dibandingkan dengan via ATM dalam melakukan transaksi

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U4) = 55

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{55}{16} \\ = 3,43$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, memudahkan bertransaksi dengan BRImo dibandingkan dengan via ATM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Mempercepat transaksi dengan BRImo

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U5) = 56

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{56}{16} \\ = 3,5$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,5 \times 25 \\ &= 87,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, mempercepat transaksi dengan BRImo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Mempersingkat waktu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan BRImo

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U6) = 53

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{53}{16} \\ = 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, mempersingkat waktu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan BRImo memiliki

mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Mengoperasikan BRImo dengan mudah secara otodidak

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U7) = 54

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{54}{16} \\ = 3,37$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,37 \times 25 \\ &= 84,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, mengoperasikan BRImo dengan mudah secara otodidak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

Tidak ada kesulitan dalam menggunakan BRImo

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U8) = 48

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{48}{16} \\ = 3$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3 \times 25 \\ &= 75,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, tidak ada kesulitan dalam menggunakan BRImo, memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Pengaruh lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo dalam bertransaksi

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U9) = 52

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata - rata per - unsur NRR} \\ = \frac{\text{Jumlah nilai per - unsur}}{\text{Jumlah responden}} \end{aligned}$$

$$= \frac{52}{16} \\ = 3,25$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, pengaruh lingkungan sekitar untuk

menggunakan BRImo dalam bertransaksi memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat dan praktis dalam bertransaksi

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U10) = 47

$$\text{Nilai rata – rata per – unsur NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{47}{16} = 2,93$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,93 \times 25 \\ &= 73,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat dan praktis dalam bertransaksi memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U11) = 53

$$\text{Nilai rata – rata per – unsur NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{53}{16} = 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

Menggunakan BRImo untuk waktu yang akan datang

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U12) = 51

$$\text{Nilai rata – rata per – unsur NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{51}{16} = 3,18$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,18 \times 25 \end{aligned}$$

$$= 79,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, menggunakan BRImo untuk waktu yang akan datang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U13) = 52

$$\text{Nilai rata – rata per – unsur NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{52}{16} = 3,25$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur pelayanan bertransaksi dengan mitra usaha (U14) = 50

$$\text{Nilai rata – rata per – unsur NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{50}{16} = 3,12$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,12 \times 25 \\ &= 78,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM, selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pada aplikasi BRImo di Bank BRI Cabang Tahuna, berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada aplikasi BRImo di Bank BRI Cabang Tahuna berada pada tingkat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi sebesar 3,5 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50,

sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat dan praktis dalam bertransaksi mendapatka nilai IKM sebesar 2,93 dengan nilai konversi sebesar 73,25.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka diperoleh angka indeks sebesar 79,75 yang berada pada interval 62,51-81,25, sehingga kualitas pelayanan pada aplikasi BRImo di Bank BRI Cabang Tahuna pada tahun 2022 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, bertransaksi dengan mitra usaha dan mempercepat transaksi dengan BRImo merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 87,50 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo, karena lebih mudah, cepat, praktis dalam bertransaksi dengan nilai IKM sebesar 75,25 beradapada tingkat baik.

Bertransaksi dengan mitra usaha menggunakan diBRImo cabang tahuna ,kabupaten kepulauan sangihe memiliki nilai IKM sebesar 87,50 dan berada pada tingkat sangat baik .

Kemudahan bertransaksi dengan di BRImo cabang tahuna, kabupaten kepulauan sangihe memiliki nilai IKM sebesar 81,25 dan berada pada tingkat baik.

Membantu dalam mengirim uang dan bertransaksi di BRImo cabang tahuna ,kabupaten kepulauan sangihe memiliki nilai IKM sebesar 85,75 dan berada pada tingkat yang sangat baik.

Mempercepat transaksi dengan BRImo di Bank BRI Cabang Tahuna, memiliki nilai IKM sebesar 87,50 dan berada pada tingkat sangat baik

Mengoperasikan BRImo dengan mudah secara otodidak, memiliki nilai IKM sebesar 84,25 dan berada pada tingkat yang sangat baik.

Tidak ada kesulitan dalam menggunakan dalam bertransaksi di BRImo, memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat yang sangat baik

Pengaruh lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo dalam melakukan transaksi, memiliki nilai IKM sebesar 81,25 dan berada pada tingkat yang sangat baik

Lingkungan sekitar mendorong supaya menggunakan BRImo karena lebih mudah, cepat, dan praktis, memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dan berada pada tingkat sangat baik.

Penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan , memiliki nilai IKM sebesar 82,75 dan berada pada tingkat sangat baik

Menggunakan BRImo untuk waktu yang akan datang memiliki nilai IKM sebesar 79,50 dan berada pada tingkat baik.

Menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari dan memiliki nilai IKM sebesar 81,25 dan berada pada tingkat baik.

Selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi memiliki nilai IKM sebesar 78,00 dan berada pada tingkat baik.

Bank BRI Cabang Tahuna dapat meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BRImo secara efisien yang akan digunakan oleh nasabah Bank BRI Cabang Tahuna

Bank BRI Cabang Tahuna dapat mengembangkan kembali layanan untuk memudahkan para nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo

Dapat mempromosikan aplikasi layanan berupa BRImo sebagai *m-banking* yang bisa digunakan dimana saja dan kapan saja, yang diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan segala jenis transaksi tanpa harus ke Bank.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. *Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan. Jakarta : Rajawali Pers. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).
- Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. In *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta*.
- Sumarwan, U., Hartoyo, Kirbrandoko, Najib, M., Suroso, A. I., & Johan, I. R. (2015). Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan. In *Kampus IPB Taman Kencana*.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2017). Pemasaran Strategik, Edisi Satu. In *Penerbit Andi. Yogyakarta*.



## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB. KEPULAUAN SANGIHE

Britney Nadia Ruben<sup>1</sup>, Djuraidj Rumiki<sup>2</sup>

AKP GMIST Tahuna<sup>12</sup>

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

### ABSTRAK

Latar belakang penulisan ini dimana PDAM( Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan kegiatan usaha air bersih dalam kegiatannya, PDAM berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum dan kelestarian lingkungan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kab.Kepulauan Sangihe di Kota Tahuna ?”, sehingga tujuan penelitian adalah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe Di Kota Tahuna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka di peroleh angka indeks sebesar 75,25 yang berada pada interval 62,51- 81,25, sehingga bahwa kinerja pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan sangihe pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil peneliian tersebut maka di sarankan agar PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, PDAM

## PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok didalam kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara salah satunya dinegara Indonesia. Dimasing – masing daerah yang ada di Indonesia , peran Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) dalam pengolahan dan penyediaan air bersih sangat dibutuhkan.

PDAM( Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan kegiatan usaha air bersih dalam kegiatannya, PDAM berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum dan kelestarian lingkungan. Aspek pelayanan yang diberikan PDAM terhadap pelanggan harus benar –benar diperhatikan oleh perusahaan. Karena bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat mempengaruhi oleh opini pelanggan terhadap pelayanan PDAM.

Aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis jasa. Pelayanan yang baik akan mampu menarik konsumen yang banyak. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang optimal agar bisa memuaskan pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan. 4 diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi baik dan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen paling penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik dan image perusahaan dimata masyarakat.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan. Sistem tersebut merupakan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi pasaran. Didalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk perusahaan adalah kualitas pelayanan jasa.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang berlokasi di

Bungalawang. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Lewat setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, PDAM juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan sangat penting dan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan.

Dalam perencanaan air bersih Kab. Kepulauan sangihe, daerah pengembangan merupakan kesatuan wilayah yang mencakup seluruh aspek sistem penyediaan air bersih. Wilayah ini meliputi wilayah pelayanan existing maupun rencana pengembangannya. Secara geografis keseluruhan jumlah pulau yang ada dikepulauan ini berjumlah 105 pulau dengan rincian ; 79 pulau yang tidak berpenghuni dan 26 pulau berpenghuni. Secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Sangihe terletak antara 2°4' 13" - 4 ° 44' 22" LU dan 125 ° 9' 28" - 125 ° 56' 57" BT dan posisinya terletak diantara Kabupaten Kepulauan SITARO dengan pulau Mindanao (Republik Philipina).

Kepuasan pelanggan berdasarkan kejadian yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan PDAM Sangihe yang belum terlayani hak – haknya yaitu seperti tidak mendapatkan air sementara jarum dimeteran air berjalan terus sebagaimana pemakaian ketika air keluar dari kran, keluhan lain yakni air yang keluar warnanya keruh, penghentian aliran air tanpa adanya pemberitahuan dan berbagai keluhan lainnya yang dirasa sangat mengganggu pelanggan. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang memuaskan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas atau gembira . (Kotler, 1997,2012)

Kepuasan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000;75) adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen..

Dalam era globalisasi saat ini banyak perusahaan menaruh perhatian kepada kepuasan pelanggan

karena dewasa ini diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Schanaans, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemberian bunga dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono, 2005, 2012).

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan atas sikap yang diterima mengenai barang atau jasa setelah penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan yang dirasakan..

Kotler (2002) mengemukakan pendapat mengenai aspek – aspek kepuasan pelanggan, meliputi:

**Expectation (Harapan).** Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika pelanggan menyusun harapan tentang apa yang diterima dari produk. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila dia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Tjiptono, 2005). Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air baik dari segi rasa dan kejernihan dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti air berwarna kecoklatan.

**Performance (Kinerja).** Selama kegiatan konsumsi, pelanggan merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan pelanggan. Contohnya yaitu pelanggan melakukan pembayaran administrasi diloket pembayaran, layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh petugas administrasi sangat baik dan sopan.

**Comparison (Perbandingan).** Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air dari penyedia jasa air bersih sebelum memakai dan setelah memakai produk jasa penyedia air bersih tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

**Confirmation atau Disconfirmation (Penegasan).** Penegasan dan harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak. Contohnya harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan dan kualitas produk air dari

penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti kurang tanggapnya petugas pelayanan jasa air bersih dalam memperbaiki meteran air yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

**Discrepancy (Ketidaksesuaian).** Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa air bersih kurang memuaskan, tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa air bersih, hal ini dapat dilihat dari kuangnya ketanggapan petugas penyedia jasa air bersih dalam menanggapi keluhan – keluhan dari pelanggan.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

**Kualitas Produk.** Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

**Kualitas pelayanan.** Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

**Emosi.** Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

**Harga.** Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

**Biaya.** Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor – faktor tersebut peneliti menghubungkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah diduga kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) sangat baik.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di kota Tahuna. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka – angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan Indeks Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan ke dalam kalimat – kalimat.

Penelitian dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kepulauan Sangihe yang terletak di Kelurahan Bungawang kecamatan Tahuna. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 1 bulan (bulan April).

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di Kota tahuna. Besarnya populasi dalam penelitian ini maka dilakukan sampling, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental* sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan factor spontanitas artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM di Kota Tahuna maka orang tersebut digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 50 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan,yaitu tanggapan responden terhadap layanan yang di terima dari PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di Kota Tahuna. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan. Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Persyaratan Pelayanan. Yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Kejelasan Petugas Pelayanan. Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Kedisiplinan Petugas Pelayanan . Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggung, jawab Petugas Pelayanan. Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kemampuan Petugas Pelayanan. Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecepatan Pelayanan. Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Keadilan Mendapat Pelayanan. Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

Kesopanan dan Keramahan Petugas. Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Kewajaran Biaya Pelayanan. Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Kepastian Biaya Pelayanan. Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

Kepastian Jadwal Pelayanan. Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kenyamanan Lingkungan. Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan Pelayanan. Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, sebagai dasar pengembangan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM di Kota Tahuna. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata- rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap pelayanan

memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah Bobot I	
	Jumlah Unsur = 14	= 0,071

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penelitian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menamba unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dikarenakan mengingat setiap unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda – beda, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai presepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM , ditunjukkan dalam 1 tabel, sebagai berikut :

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	24 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber ; *KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004*

Perangkat Pengelolaan (1) Pengolahan dengan computer Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan komputer/system data base, dan (2) Pengelolaan secara manual dilakukan dengan cara data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai rata – rata per unsur pelayanan . Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang.

Nilai Indeks Pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata – rata tertimbang.

Data tingkat kepuasan pelanggan PDAM yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden

yang dihimpun berdasarkan kelompok umur , jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat Kota Tahuna yang menjadi pelanggan PDAM Kab.Kep.Sangihe pada bulan April, sebanyak 50 orang responden. 28 Perempuan dan 22 Laki – laki. Dengan rincian yang sesuai dengan karakteristik respondenseperti dibawah ini:

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Distribusi masyarakat Pelanggan PDAM Menurut Umur.

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase(%)
17 - 20 tahun	5	5%
21 – 40 tahun	23	23%
41 – 50 tahun	11	11%
51 – 60 tahun	9	9%
61 – 80 tahun	2	2%
JUMLAH	50	50%

atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 1 orang dengan proporsi 1%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SLTA sebanyak 28 orang dengan proporsi 28%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase(%)
SD	1	1%
SLTP	10	10%
SLTA	28	28%
Diploma	4	4%
S1- S2	7	7%
JUMLAH	50	50%

Sumber: Data primer diolah

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pelanggan PDAM menurut jenis pekerjaan.

JENIS PEKERJAAN	FREKUE NSI	PRESENTASE (%)
PNS / TNI/ Polri	9	9%
Pegawai Swasta	1	1%
Wirasaha	17	17%
Pelajar/ Mahasiswa	6	6%
Lainnya	17	17%
JUMLAH	50	50%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 1 orang dengan proporsi 1%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya dan wirasaha sebanyak 17 orang dengan proporsi 17%.

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), di peroleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelanggan PDAM pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan=

- 1) Prosedur pelayanan (U1)=149
- 2) Persyaratan pelayanan (U2)=152
- 3) Kejelasan petugas pelayanan(U3)=150
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)=156
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)=142
- 6) Kemampuan petugas pelayanan (U6)= 158
- 7) Kecepatan pelayanan (U7)=154
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)=159
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9)=157
- 10) Kewajaran biaya pelayanan (U10)=152
- 11) Kepastian biaya pelayanan (U11)=150
- 12) Kepastian jadwal pelayanan (U12)= 164
- 13) Kenyaman lingkungan (U13)=161
- 14) Keamanan lingkungan (U14)=158

Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

- NRR U1 = 149/50 = 2,98
- NRR U2 = 152/50 = 3,04
- NRR U3 = 150/50 = 3
- NRR U4 = 156/50 =3,12
- NRR U5 = 142/50 =2,84
- NRR U6 = 158/50 =3,16
- NRR U7 = 154/50 =3,08
- NRR U8 =159/50 =3,18
- NRR U9 =157/50 =3,14
- NRR U10 =152/50 =3,04
- NRR U11 =150/50 =3
- NRR U12 =164/50 =3,28
- NRR U13 =161/50 =3,22

$$\text{NRR U14} = 158/50 = 3,16$$

Menghitung Nilai Rata- Rata (NRR) tertimbang :

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

- NRR tertimbang U1= 2,98 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U2= 3,04 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U3= 3 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U4= 3,12 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U5= 2,84 x 0,071 = 0,20
- NRR tertimbang U6= 3,16 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U7= 3,08 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U8= 3,18 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U9= 3,14 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U10= 3,04 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U11= 3 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U12= 3,28 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U13= 3,22 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U14= 3,16 x 0,071 = 0,22
- $\sum \text{NRR tertimbang} = 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,22 + 0,20 + 0,22 + 0,21 + 0,22 + 0,22 + 0,21 + 0,21 + 0,23 + 0,22 + 0,22 = 3,01$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentan Nilai, 25-50, maka hasil penilaian rata rata tertimbang ( $\sum \text{NRR tertimbang}$ ) di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Nilai konversi} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,01 \times 25 = 75,25$$

Selanjutnya hasil nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan PDAM di kota tahuna di sesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang di tujukan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25- 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51- 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan tabel di atas, maka penelitian tingkat kepuasan pelanggan PDAM memperoleh hasil konversi IKM 75,25 kinerja unit pelayanan pelanggan PDAM berada dalam mutu pelayanan “B” Dengan kategori “BAIK” Apabila di lihat dari unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada kategorisasi pelayanan pada table di atas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas Air	2,98	74,50	B	Baik
2	Kebersihan dan ketepatan petugas	3,04	76,00	B	Baik
3	Kenyamanan tempat pembayaran	3	75	B	Baik
4	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi	3,12	78	B	Baik
5	Kecepatan petugas lapangan	2,84	71	B	Baik
6	Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran	3,16	79	B	Baik
7	Kemudahan pelayanan pendaftaran	3,08	77	B	Baik
8	Kemudahan pembayaran loket	3,18	79,5	B	Baik
9	Ketepatan waktu pelayanan	3,14	78,5	B	Baik
10	Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,04	76	B	Baik
11	Keterampilan petugas teknik	3	75	B	Baik
12	Kemampuan petugas berkomunikasi	3,28	82	A	Sangat Baik
13	Kepekaan petugas memberikan informasi	3,22	80,5	B	Baik
14	Sikap petugas dalam pelayanan	3,16	79	B	Baik

menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan dari masing masing unsur:

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan di PDAM sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur pelayanan kualitas air (U1)= 148

$$\text{Nilai rata rata per - unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per - unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{149}{50} = 2,98$$

Nilai IKM unsur kualitas air =NRR x 25  
 = 2,98 x 25  
 =74,50

Berdasarkan ketagorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, kualitas air di PDAM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan pelanggan PDAM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2)=152

$$\text{Nilai rata rata per - unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per - unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{152}{50} = 3,04$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan =NRR x 25  
 = 3,04 x 25  
 = 76,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN No 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kebersihan dan ketepatan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat ‘Baik”

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan di PDAM sesuai dengan ketentuan KEMENPAN No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sbb:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 150

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{150}{50} = 3$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan = NRR x 25  
 = 3,00 x 25  
 =75,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kenyamanan tempat pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

= Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 156

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{156}{50}$$

$$= 3,12$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan =  
 NRR x 25

$$= 3,12 \times 25$$

$$= 78,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur Tanggung Jawab petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur tanggung jawab petugas pelayanan (U5) = 142

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{142}{50}$$

$$= 2,84$$

Nilai IKM unsur Tanggung jawab petugas pelayanan =  
 NRR x 25

$$= 2,84 \times 25$$

$$= 71,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kemampuan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 158

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{158}{50}$$

$$= 3,16$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =  
 NRR x 25

$$= 3,16 \times 25$$

$$= 79,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U7) = 154

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{154}{50}$$

$$= 3,08$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =  
 NRR x 25

$$= 3,08 \times 25$$

$$= 77,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U8) = 159

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{159}{50}$$

$$= 3,18$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =  
 NRR x 25

$$= 3,18 \times 25$$

$$= 79,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kemudahan pembayaran loket di PDAM

Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U9) = 157

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{157}{50} \\ &= 3,14 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan = NRR x 25

$$\begin{aligned} &= 3,14 \times 25 \\ &= 78,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Ketepatan waktu pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur keramahan dan kesopanan pelayanan (U10) = 152

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{152}{50} \\ &= 3,04 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Keramahan dan kesopanan pelayanan = NRR x 25

$$\begin{aligned} &= 3,04 \times 25 \\ &= 76,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Keramahan dan kesopanan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur Keterampilan petugas teknis (U11) = 150

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{150}{50} \\ &= 3,00 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Keterampilan petugas teknik = NRR x 25

$$\begin{aligned} &= 3,00 \times 25 \\ &= 75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, keterampilan petugas teknik di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas berkomunikasi(U12) = 164

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{164}{50} \\ &= 3,28 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas berkomunikasi = NRR x 25

$$\begin{aligned} &= 3,28 \times 25 \\ &= 82,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur kepekaan petugas memberikan informasi (U13) = 161

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{161}{50} \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepekaan petugas memberikan informasi} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,50\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Nilai unsur sikap petugas dalam pelayanan (U14)} &= 158 \\ \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{158}{50} \\ &= 3,16\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur sikap petugas dalam pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,16 \times 25 \\ &= 79,00\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna), berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kemampuan petugas berkomunikasi dengan nilai IKM sebesar 3,28 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 82,00. sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan petugas lapangan mendapatkan nilai IKM sebesar 2.84 dan nilai konversi sebesar 71,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis pada bagian ini akan dibahas hasil yang meliputi masing-masing indikator indeks kepuasan masyarakat yaitu : (a) Kualitas air, (b) Kebersihan dan ketepatan petugas, (c) Kenyamanan tempat

pembayaran, (d) Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi, (e) Kecepatan petugas lapangan, (f) Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran, (g) Kemudahan pelayanan pendaftaran, (h) Kemudahan pembayaran loket, (i) Ketepatan waktu pelayanan, (j) Keramahan dan kesopanan pelayanan, (k) Keterampilan petugas teknik, (l) Kemampuan petugas berkomunikasi, (m) Kepekaan petugas memberikan informasi, (n) Sikap petugas dalam pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada kualitas air sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50. Berdasarkan uraian tersebut perlu mempertahankan kualitas air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan kualitas air bersih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan ketetapan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kebersihan dan ketepatan petugas sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa kebersihan dan ketetapan petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan kebersihan dan ketetapan petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kenyamanan tempat pembayaran sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kenyamanan tempat pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa bahwa Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih

perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kecepatan petugas lapangan sebesar 2,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Kecepatan petugas lapangan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kecepatan petugas lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketanggapan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemudahan pelayanan pendaftaran sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemudahan pelayanan pendaftaran proses pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kemudahan pelayanan pendaftaran dalam proses pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan pembayaran loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemudahan pembayaran loket sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemudahan pembayaran loket dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kemudahan pembayaran loket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari

nilai IKM pada Ketepatan waktu pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Ketepatan waktu pelayanan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketepatan waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Keramahan dan kesopanan pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Ketepatan waktu pelayanan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketepatan waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keterampilan petugas Teknik di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Keterampilan petugas teknik sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Keterampilan petugas Teknik dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Keterampilan petugas teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "sangat baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemampuan petugas berkomunikasi sebesar 3,28 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,00.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemampuan petugas berkomunikasi dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) memiliki kemampuan berkomunikasi sangat baik dalam melayani pelanggan PDAM dan harus dipertahankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kepekaan petugas memberikan informasi sebesar 3,22 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kepekaan petugas memberikan informasi.

Sikap petugas dalam pelayanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Sikap petugas dalam pelayanan sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Sikap petugas dalam pelayanan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka di peroleh angka indeks sebesar 75,25 yang berada pada interval 62,51-81,25, sehingga bahwa kinerja pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan sangihe pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang teliti, kemampuan petugas berkomunikasi merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 82,00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan petugas lapangan dengan nilai IKM sebesar 71,00 berada pada tingkat baik.

Kualitas Air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 74,50 dan berada pada tingkat baik.

Kebersihan dan ketepatan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 76,00 dan berada pada tingkat baik.

Kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 71,00 dan berada pada tingkat baik.

Ketanggapan petugas dalam pembayaran di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 77,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemudahan pembayaran loket di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,50 dan berada pada tingkat baik.

Ketepatan waktu pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 78,50 dan berada pada tingkat baik.

Keramahan dan kesopanan pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 76,00 dan berada pada tingkat baik.

Keterampilan petugas teknik di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 75,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 82,00 dan berada pada tingkat baik.

Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 80,50 dan berada pada tingkat baik.

Sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,00 dan berada pada tingkat baik.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

Unsur pelayanan kecepatan petugas lapangan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah oleh karena itu petugas harus melaksanakan tugasnya dengan lebih baik.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya harus terus mempertahankan kinerja kualitas pelayanan pada faktor kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan dan keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik karena faktor tersebut sudah dapat memenuhi harapan pelanggan.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe harus lebih memperhatikan kualitas air di beberapa wilayah saat terjadinya hujan, karena kualitas air saat hujan berubah menjadi keruh.

Fasilitas ruang tunggu pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya lebih dilengkapi lagi agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada pelanggan.

### **Daftar Pustaka**

- Kotler, P & Keller, K.L. (1997). Manajemen Pemasaran. Jilid I. 12th Ed. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy, (2005). Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Lupiyoadi, (2001), Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik. Jakarta: Salemba empat.



## KEMUDAHAN DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BRI UNIT SAWANG BENDAR

Novelia Clarissa Christy Mandak<sup>1</sup>, Djuraidj Rumiki<sup>2</sup>

AKP GMIST Tahuna<sup>12</sup>

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

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan pembagian kuisioner kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi; Pelayanan Nasabah; Internet Banking

## PENDAHULUAN

Pada era milenial ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat cepat. Pemanfaatan teknologi informasi membantu pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya pada saat menggunakan teknologi ketika melakukan pekerjaan. Istilah teknologi informasi seringkali rancu dengan istilah sistem informasi itu sendiri dan kadang menjadi bahan perdebatan. Seringkali ada yang menggunakan istilah teknologi informasi untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen (Turban, McLean dan Wetherbe, 1999). Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa teknologi informasi adalah bagian dari sistem informasi (Alter, 1992).

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat mempengaruhi industri perbankan. Dengan adanya teknologi informasi dapat memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan. Peluang perkembangan teknologi internet ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah salah satu inovasi yang cukup memberi peluang dalam pengembangannya. Adanya beberapa contoh pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah yang berbasis teknologi (*electronic transaction*) seperti internet banking, mobile banking yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), dan Credit Card. Pemanfaatan teknologi ini dapat membantu nasabah agar bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja dan bank juga dapat meminimalisir biaya oprasional.

Internet digunakan tidak hanya sebagai pemanfaatan informasi pada media sosial, tetapi juga sebagai sarana perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan media elektronik yaitu dengan internet banking yang merupakan salah satu produk perbankan yang di sebut elektronik banking atau E- banking. Beberapa layanan yang dapat diakses melalui internet banking antara lain: 1. informasi saldo, 2. mutasi rekening, 3. transfer dana, 4. transfer antar-rekening BRI, 5. transfer ke bank lain, 6. transaksi terjadwal 7. pembelian pulsa dan berbagai pembelian lainnya, 8. pembayaran biaya tagihan dan transaksi lainnya.

Ada banyak perusahaan perbankan yang menawarkan jasa internet banking salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia mengeluarkan terobosan-terobosan terbaru yang dirancang dalam aplikasi BRIMO yang sudah banyak digunakan oleh para nasabah BRI Unit Sawang Bendar.

Dalam uraian penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kegunaan dan

cara memanfaatkan teknologi informasi dalam dunia perbankan serta kemudahan dalam penggunaan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking/mobile banking di BRI Unit Sawang Bendar.

Penelitian Nelti Yuniati Manamuri, mahasiswa di Akademi Keuangan dan Perbankan Gmist Tahuna, dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pemasaran Perbankan Pensiunan Pada PT. BTPN Tahuna”. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari pembagian kuisisioner kepada nasabah pada BTPN Tahuna. Penelitian ini juga menjelaskan mengenai data yang elah diperoleh dari perhitungan analisis regresi menggunakan aplikasi Microsoft Excell melalui Analisis Tool Pak.

Penelitian Risma Afifah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile banking Bank Syariah Mandiri”. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking sebab mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$  ( 0,042 untuk manfaat, 0,007 untuk kemudahan, 0,026 untuk kepercayaan dan 0,048 untuk ketersediaan fitur). Dan secara simultan, manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . (<http://repository.unijk.ac.id/dspace/handle/123456789/36307>)

Penelitian Gilang Rizky Amijaya, mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Diponegoro, dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking. Dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variable persepsi teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking, variable kemudahan dalam penggunaan berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking, variable resiko berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking, dan variable fitur layanan juga berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking. (<http://eprints.undip.ac.id/22558/>)

Teknologi Informasi (TI), atau dalam Bahasa Inggris dikenal dengan istilah information technology (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan menyebarkan informasi.

Menurut Haag dan Keen (1996), teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. (<https://www.studocu.com>) diakses 20 juli 2023.

Menurut Martin (1999), teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyalurkan informasi. (<https://www.studocu.com>)

Menurut Mc. Keown (2001), teknologi informasi adalah mengacu pada semua bentuk teknologi yang digunakan untuk biasa menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi tersebut dalam semua bentuknya. (<https://www.studocu.com>).

Berdasarkan pengertian teknologi informasi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang di pakai untuk menyimpan, mengirim dan menyalurkan informasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:668) kemudahan adalah hal yang bersifat mudah, suatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. (<https://ejournal.unesa.ac.id>)

Menurut Davis (1989) kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu system tertentu tidak diperlukan usaha apapun. (<https://dspace.uii.ac.id>)

Menurut Jogiyanto (2015:90) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. (<https://repository.stei.ac.id>)

Berdasarkan pengertian kemudahan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan suatu yang dapat memperlancar usaha dan dapat memberikan keringanan bagi pengguna.

Menurut Kotler (2009) pelayanan yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta menimbulkan kepemilikan. (<https://repository.dinamika.ac.id>)

Menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (<https://www.pelajaran.co.id>)

Menurut Freed Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang

lain untuk meyelesaikan masalah. (<https://www.pelajaran.co.id>)

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu jasa yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan.

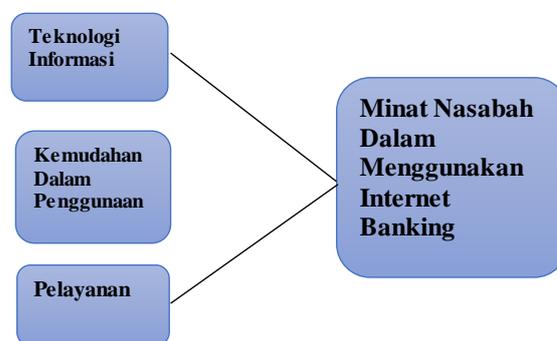
Internet banking adalah layanan online perbankan yang operasionalnya secara digital menggunakan teknologi internet. (<https://faspay.co.id>)

Internet banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. (<https://www.shinhan.co.id>)

Internet banking ialah layanan bank yang menggunakan kecerdasan teknologi dimana beberapa nasabah dapat lakukan transaksi secara mobile berbasis internet. (<https://www.lingu.id>)

Berdasarkan pengertian internet banking di atas maka dapat di simpulkan bahwa internet banking adalah suatu layanan online perbankan yang menggunakan kecerdasan teknologi dan penggunaannya dapat dilakukan melalui jaringan internet atau media online sehingga dapat melakukan berbagai transaksi dimanapun nasabah berada tanpa harus datang ke bank atau ke ATM untuk melakukan transaksi.

Variable Independent pada penelitian ini adalah Teknologi Informasi, Kemudahan dalam penggunaan Internet banking dan Pelayanan. Variable Dependent pada penelitian ini adalah Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh

Sugiyono (2011:8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan”.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kuasalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena. Tujuan penelitian lebih diharapkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti. Adapun lokasi penelitian dilakukan di BRI Unit Sawang Bendar, Jl. Makaampo No.54 Sawang Bendar, Kecamatan Tahuna.

Menurut Sugiyono (2017:215), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (<http://repository.stei.ac.id>) Dalam penelitian ini populasi yang di ambil yaitu Nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (<http://repository.stei.ac.id>)

Sampel yang di ambil dalam penelitian ini yaitu 50 Nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Teknik pengambilan sampel kuantitatif digunakan dalam penelitian ilmiah yang diunakan untuk mendapatkan data sampel guna menguji hipotesis yang disebutkan dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Pengambilan Sampel Acak Sistematis (Systematic Random Sampling). Metode pengambilan sampel acak sistematis menggunakan interval dalam memilih sampel penelitian. (<https://kumparan.com>)

Data dan Jenis data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan pembagian kuisiener kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar.

Menurut Sugiyono (2013), Definisi Operasional Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatann yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. (<https://repository.usm.ac.id>)

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, atau yang menjadi sebab perubahan dari adanya suatu variabel dependen (terikat). Variabel independen biasa di notasikan dengan X. Dalam penelitian ini diambil 3 variabel X yaitu sebagai berikut:

Teknologi informasi ( $X_1$ ). Persepsi atas teknologi informasi yaitu persepsi penggunaan terhadap teknologi internet yang di gunakan dan di ukur melalui indikator: (1) Kecepatan Transaksi; (2) Kegunaan Internet banking; dan (3) Efektivitas transaksi.

Kemudahan Dalam Penggunaan ( $X_2$ ). Persepsi terhadap kemudahan menggunakan internet banking adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan internet yang diukur melalui indikator: (1) Efisiensi waktu; (2) Kemampuan menggunakan transaksi; dan (3) Kemudahan operasional internet banking.

Pelayanan ( $X_3$ ). Persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan internet banking. Adapun indikator variabel ini adalah: (1) Kelengkapan fasilitas transaksi; (2) Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan; dan (3) Biaya penggunaan fasilitas.

Variabel dependen atau terikat diartikan sebagai variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas. Variabel ini biasanya dinotasikan dengan Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.

Keinginan nasabah untuk menggunakan internet banking yang diukur melalui indikator yaitu: (1) Keinginan menggunakan internet banking di masa mendatang; (2) Kesesuaian penggunaan internet banking dengan kebutuhan; dan (3) Dukungan dalam menggunakan internet banking.

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang di ukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisiener. Suatu kuisiener dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisiener mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh kuisiener tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisiener yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuisiener dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil berbeda-beda.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan perhitungan regresi linear berganda, dengan metode sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n$$

Keterangan:

$\beta_0$  = Koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi

$x_1$  = Persepsi terhadap teknologi informasi

$x_2$  = Kemudahan dalam penggunaan

$x_3$  = Pelayanan

$y$  = Minat nasabah dalam menggunakan internet banking

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variable bebas dalam model regresi maupun menjelaskan variasi dari variable terkaitnya. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi sebesar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variable independent secara bersama-sama terhadap variable dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variable independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable dependen. Namun jika nilai ( $R^2$ ) semakin kecil, artinya kemampuan variable-variable independent dalam menjelaskan variable dependen cukup terbatas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang di ukur (Arikunto, 1997). Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program Microsoft Excel. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap 50 responden yang merupakan nasabah di BRI Unit Sawang Bendar.

Pengujian pengambilan keputusan di katakan valid jika nilai koefisien validitas  $> 0,279$ . Adapun hasil pengolahan data tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,6218	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,7248	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,6914	0,279	Valid

Sumber: Data yang di olah sendiri

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel persepsi teknologi informasi memiliki status valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan dalam penggunaan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,6104	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,5914	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,7458	0,279	Valid

Sumber: Data yang di olah sendiri

Berdasarkan Tabel 2 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemudahan memiliki status valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,5645	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,622	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,4967	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 3 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel pelayanan memiliki status valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,7984	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,6834	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,6218	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 4. di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel minat nasabah dalam menggunakan internet banking memiliki status valid.

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program Microsoft Excel. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap 50 responden yang merupakan nasabah di BRI Unit Sawang Bendar. Dalam Pengambilan keputusan Pertanyaan variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Alpha melebihi 0,6 dan jika nilai Alpha kurang dari 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut tidak reliabel. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Interpretasi
0,867	Reliabel

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t-hitung
Konstanta/ Intercept	2,078	1,032
Teknologi Informasi (X <sub>1</sub> )	0,42	2,957

Sumber: Data yang diolah sendiri dari Microsoft Excel

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 2,078 + 0,420 (X_1) + 0,474 (X_2) - 0,090(X_3)$$

Keterangan :

X<sub>1</sub> = Teknologi informasi

X<sub>2</sub> = Kemudahan dalam penggunaan

X<sub>3</sub> = Pelayanan

Y = Minat nasabah dalam menggunakan internet banking

Pada persamaan di atas dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel kemudahan dalam penggunaan dengan koefisien 0,474, kemudian diikuti oleh variabel teknologi informasi dengan koefisien 0,420 dan variabel pelayanan dengan koefisien (-0,090).

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien berganda (R) adalah sebesar 0,672, artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan internet banking dengan variabel independen yaitu

teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan adalah erat dan positif karena semakin mendekati angka satu.

Uji R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini koefisien determinasi menggunakan nilai R<sup>2</sup>.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,672	0,452	0,417

Sumber: Data yang diolah sendiri di Microsoft Excel

Dari hasil uji R<sup>2</sup>, diperoleh nilai adjusted R sebesar 0,417 atau 41,7%. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan internet banking sebesar 41,7% oleh variabel independen yaitu teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan dan pelayanan. Sedangkan 58,3% variasi minat nasabah dalam menggunakan internet banking di jelaskan oleh variabel-variabel diluar variabel independen penelitian ini.

Uji t ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel-variabel independen (teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan) terhadap variabel dependen (minat nasabah dalam menggunakan internet banking) atau menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat di tabel 4.6.

#### **Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>) terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking (Y)**

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar 2,957 dengan tingkat signifikan 0,004. Apabila dilihat dari nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan H1 diterima, artinya bahwa ada pengaruh variabel persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

#### **Pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan (X<sub>2</sub>) terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet banking (Y)**

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar 3,431 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Apabila dilihat dari signifikansi yang kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan H2 diterima, artinya bahwa ada pengaruh variabel kemudahan dalam penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

#### **Pengaruh Pelayanan (X<sub>3</sub>) terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet banking (Y)**

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar -0,587 dengan tingkat signifikansi 0,559. Apabila dilihat dari nilai signifikansi yang lebih dari 0,05, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka hipotesis di tolak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam uji validitas seluruh pertanyaan untuk variabel teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking memiliki status valid. Hal itu dapat dilihat dari nilai koefisien validitas > 0,279. Dalam uji reliabilitas semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel. Hal ini dilihat dari nilai Alpha Cronbach 0,867 > 0,6.

Variabel persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditanda dengan nilai t-hitung variabel adalah 2,957 dan lebih besar dari pada nilai t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat positif, hal ini terlihat dari besarnya koefisien variabel persepsi teknologi informasi pada persamaan regresi yaitu 0,420 dengan nilai signifikansi 0,004.

Variabel kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditandai dengan nilai t-hitung variabel ini adalah 3,431 dan lebih besar dari pada t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat positif, hal ini terlihat dari besarnya koefisien variabel persepsi kemudahan dalam penggunaan pada persamaan regresi yaitu 0,474 dengan nilai signifikansi 0,001.

Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditandai dengan nilai t-hitung -0,587 dan lebih kecil dari pada nilai t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat negatif, ini dikarenakan variabel pelayanan dan minat nasabah dalam menggunakan internet banking tidak searah. Hal ini terlihat dari koefisien variabel pelayanan pada persamaan regresi yaitu -0,090 dengan nilai signifikansi 0,587.

Variabel persepsi teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka diharapkan instansi tetap berusaha mempertahankan dan meningkatkan teknologi informasi yang berhubungan langsung dengan konsumen. Dan beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan menawarkan fasilitas internet banking pada konsumen yang berinteraksi dengan customer service, teller dan satpam.

Kuatnya pengaruh kemudahan dalam penggunaan terhadap minat nasabah dalam

menggunakan internet banking, maka dari itu instansi terus aktif mempromosikan fasilitas internet banking baik dengan brosur, iklan maupun penawaran langsung kepada nasabah.

Diharapkan instansi terus mengupdate fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah dalam menggunakan internet banking. Dengan adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktifitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan internet banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dirwan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius BTPN” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(3).
- Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Competence: Journal of Management Studies*, 8(1).
- Purwadi, F. D. (2013). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rakhmawati, S., & Isharijadi, I. (2013). Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking pada nasabah bank muamalat cabang pembantu madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 2(2), 71-84.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160.
- Theriady, H. S., & Ginting, D. B. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking. *Media Informatika*, 14(2), 117-141.



## PENGARUH PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT TERHADAP PENDAPATAN UMKM DI KECAMATAN MORONGE KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Stevanus Lumendek<sup>1</sup>, Djuraidj Rumiki<sup>2</sup>

AKP GMIST Tahuna<sup>12</sup>

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

### Abstrak

KUR termasuk kredit atau pembiayaan untuk modal kerja dan investasi khusus untuk usaha mikro, kecil dan menengah dan koperasi (UMKMK) dibidang produktif yang usahanya layak. Dari segi kelembagaan, sasaran KUR adalah UMKMK (Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi. rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Pengaruh Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Terhadap pendapatan UMKM di Kecamatan Moronge Kabupaten Kepulauan Talaud" dengan tujuan penelitian untuk untuk mengetahui bagaimana pengaruh penyaluran kredit usaha rakyat terhadap pendapatan UMKM di Kecamatan Moronge. Dengan menggunakan analisis regresi sederhana maka diperoleh Nilai konstanta a = 16,80 dan untuk konstanta b = 0,25. Sesuai dengan pernyataan jika hasilnya positif maka dianggap searah atau signifikan dan jika nilainya negatif maka dianggap tidak searah atau tidak signifikan. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa penyaluran Kredit Usaha Rakyat mempunyai hubungan yang searah dengan pendapatan UMKM . Jika nilai variabel X (penyaluran Kredit Usaha Rakyat) meningkat maka nilai variabel Y (pendapatan UMKM) akan meningkat sebesar = 0,25. Koefisien korelasi sebesar  $r = 0,55$  dimana menurut tabel interpretasi nilai r ini berada diantara 0,40 – 0,599, sehingga antara variabel dan memiliki hubungan yang cukup kuat. Koefisien determinasi atau  $r^2 = 0,30$  atau 30%, sesuai dengan hasil perhitungan yang telah diperoleh maka dapat dikatakan bahwa penyaluran Kredit Usaha Rakyat memiliki hubungan terhadap pendapatan UMKM hanya sebesar 30% dan sisanya 70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam pengujian hipotesis uji t, dari hasil yang diperoleh nilai t hitung = -0,509976515 lebih kecil daripada nilai t tabel yaitu sebesar = 2,051830493, sehingga dapat diartikan bahwa Hipotesis 0 (H0) diterima yaitu penyaluran Kredit Usaha Rakyat tidak berpengaruh terhadap pendapatan UMKM.

**Kata Kunci :** Kredit Usaha Rakyat; Pendapatan; UMKM

## PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) memegang peranan penting mempengaruhi pertumbuhan ekonomi karena tingkat daya serap lapangan kerja relatif tinggi, serta modal untuk berinvestasi kecil, rendahnya tingkat investasi dan melambatnya pertumbuhan bisnis baru di Indonesia perlu menjadi perhatian yang serius untuk kedepannya. Dalam rangka untuk mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) menjadi usaha yang berdaya saing tinggi. Banyak sekali jenis UMKM yang dapat dilakukan atau dikerjakan oleh masyarakat seperti usaha kuliner, busana, kerajinan tangan dan lain-lain. Tapi untuk melakukan usaha tersebut tidak semua masyarakat memiliki modal yang cukup untuk melakukannya. Jelas, lembaga perkreditan seperti bank dan koperasi dan lembaga lain yang sangat dibutuhkan masyarakat yang membutuhkan dana atau modal untuk melakukan bisnisnya tersebut.

Tingkat kesejahteraan masyarakat Indonesia masih rendah, orang-orang selalu berusaha melakukan pekerjaan mereka yang bisa memenuhi perkembangan usaha juga menjadi faktor promosi perekonomian suatu wilayah. Tempat kerja yang tempat bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ternyata belum mampu untung menampung angkatan kerja yang ada. Dan pendapatan yang baik sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat, karena dengan pendapatan yang baik tersebut seluruh kebutuhan akan terpenuhi.

Dalam pembangunan ekonomi tidak terlepas dari sektor perbankan, karena itu dunia perbankan memegang peran penting dalam hal ini perekonomian tumbuh dengan stabil. Ini dapat dilihat dari penurunan sektor ekonomi karena itu salah satu cara untuk mengembalikan stabilitas ekonomi ialah menata sektor perbankan. Karena itu pemerintah member perhatian khusus kepada perbankan dalam struktur ekonomi nasional.

Bank adalah lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, mengatur mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan dokumen, menyediakan pembiayaan untuk operasi bisnis, dll. Secara umum, kredit mengacu pada kemampuan untuk melakukan pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dan berjanji untuk membayar sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Dilihat dari permasalahan yang dihadapi dari permasalahan peserta UMKM tersebut, diprakarsai oleh presiden SBY, pada tanggal 5 November 2007 diluncurkan program kredit usaha rakyat (KUR). Penyakuran KUR sudah berjalan beberapa tahun. Alokasi KUR untuk sementara di hentikan karena hampir melebihi target. Meskipun demikian, sesuai

rapat koordinasi menteri yang diselenggarakan pada tanggal 15 Desember 2014 memutuskan untuk melanjutkan program KUR dan beberapa perbaikan dilakukan pada tahun 2015. Beberapa perbaikan kualitas program KUR perlu ditingkatkan, terutama di akurasi sasaran. Hal ini berkorelasi dengan temuan BPK yang menunjukkan ketetapan sasaran program KUR belum dapat di yakini. Beberapa penyempurnaan yang dimaksud meliputi: perbaikan regulasi dan perbaikan skema KUR. Berdasarkan sumber yang didapatkan bahwa jumlah maksimal pemberian KUR untuk usaha mikro sebesar 25 juta, sedangkan untuk usaha kecil menengah (UKM) maksimal 500 juta.

KUR termasuk kredit atau pembiayaan untuk modal kerja dan investasi khusus untuk usaha mikro, kecil dan menengah dan koperasi (UMKMK) dibidang produktif yang usahanya layak. Dari segi kelembagaan, sasaran KUR adalah UMKMK (Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi). Sektor usaha yang diperbolehkan untuk memperoleh KUR adalah semua sektor usaha produktif.

KUR ini disalurkan buat sector ekonomi produktif serta jumlah kredit maksimum Rp 500 juta per debitur yang disalurkan melalui beberapa bank yang ada di Indonesia yaitu : Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, dan lain-lain. Penyaluran kredit difokuskan di 5 sektor usaha yakni pertanian, perikanan dan kelautan, koperasi, kehutanan, perindustrian, dan perdagangan.

Dalam mengembangkan UMKM diperlukan peran aktif pemerintah, lembaga-lembaga dan pelaku usaha. Peranan pemerintah adalah memutuskan kebijakan-kebijakan yang memberikan iklim kondusif bagi dunia usaha sedangkan lembaga keuangan jelas sebagai perantara keuangan untuk mengoptimalkan perkembangan UMKM karena pelaku usaha memiliki potensi yang kuat dalam pertumbuhan UMKM.

Hambatan yang seringkali dialami oleh UMKM sebenarnya ialah keterbatasan modal, para pelaku UMKM umumnya mempunyai usaha potensial namun terhambat oleh yang namanya sumber dana atau modal, disinilah peran pemerintah pada menyalurkan KUR yang berfungsi buat pengembangan UMKM dengan memberikan bantuan modal usaha pada pelaku UMKM yang membutuhkan modal atau yang kekurangan modal. Bank adalah mediator yang memberikan bantuan modal dengan pelaku yang menjalankan UMKM, Bank rakyat Indonesia (BRI) dan Bank sulutGo merupakan salah satu Bank yang menyalurkan kredit usaha rakyat (KUR) di daerah kepulauan talud.

Satiah Latuconsina (vol, 5, NO.1, Juni 2016) Politeknik Negeri Ambon dengan judul "pengaruh pemberian kredit usaha rakyat (KUR) bank rakyat Indonesia (BRI) KCP unit ambon kota terhadap UKM

pasar mardika” Hasil penelitian yang di lakukan mengatakan peran koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam menggerakkan roda ekonomi di provinsi Maluku terus meningkat setelah adanya faselitas KUR. Jumlah koperasi di tahun 2014 mencapai 2.965. tahun 2015 bertambah menjadi 3.023 sedangkan tahun 2016 bertambah menjadi 3.271 sedangkan Usaha kecil menengah (UKM) dan usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM ) 22.513 unit di tahun 2014 meningkat 31.188 unit di tahun 2015 dan bertambah 39.210 unit di tahun 2016.

Penelitian Henny Mahmuda, mahasiswa fakultas ekonomi universitas islam lamongan, dengan judul “anlisis pengaruh pemberian kredit usaha rakyat (KUR) BRI unit laren terhadap peningkatan keuntungan usaha mikro (kecil) di kecamatan laren kabupaten lamongan”. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa 49,6% penghasilan usaha mikro dan kecil (UKM) di pengaruhi oleh besarnya modal pinjaman KUR sedangkan sisanya di prngaruhi oleh variable lain.

Program kredit usaha rakyat (KUR) adalah salah satu program pemerintah dalam meningkatkan akses pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang di salurkan melalui lembaga keuangan dengan pola penjaminan. Program KUR dimaksudkan untuk memperkuat kemampuan permodalan usaha dalam rangka pelaksanaan kebijakan percepatan pengembangan sector riil dan pemberdayaan UMKM.

Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah menerbitkan instruksi presiden Nomor 6 Tahun 2007 tentang kebijakan percepatan pengembangan sektor riil dan pemberdayaan UMKM. Program KUR secara resmi di luncurkan pada tanggal 5 November 2007. Pembiayaan yang di salurkan KUR bersumber dari dana perbankan atau lembaga keuangan yang merupakan penyalur KUR. Dana yang disediakan berupa dana keperluan modal kerja serta investasi yang disalurkan kepada pelaku UMKM individu/perorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha produktif dan layaknamun belum memiliki agunan tambahan atau *feasible* namun belum *bankable*.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau yang sering disingkat UMKM ialah salah satu bagian penting dari perekonomian suatu negara maupun daerah, begitu juga dengan negara indonesia. Usaha Mikro, Kecil dan menengah merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan menengah serta perlu dilindungi untuk mencegah dari persaingan usaha yang tidak sehat. UMKM di Indonesia berkontribusi signifikan ketika krisis yang dialami pada periode 1998 sampai dengan 2000. UMKM di Indonesia telah mendapat perhatian dan pembinaan dari pemerintah dengan membuat

portofolio kementerian yaitu Menteri Koperasi dan UKM.

Menurut Tambunan (2013: 2) UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah: (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini, dan (3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut badan pusat statistik (BPS) memberikan definisi usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) berdasarkan penggunaan jumlah tenaga kerja yaitu: (1) Usaha Kecil merupakan unit usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja lima sampai dengan dengan 19 orang, dan (2) Usaha menengah merupakan unit usaha yang memiliki tenaga kerja 20 sampai dengan 99.

Definisi UMKM menurut Kementerian Koperasi dan UMKM dalam AUFAR (2014: 8) Usaha Kecil (UK), termasuk usaha Mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai kekayaan bersih paling banyak Rp.200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp.1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp. 200.000.000 s.d. Rp.10.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan.

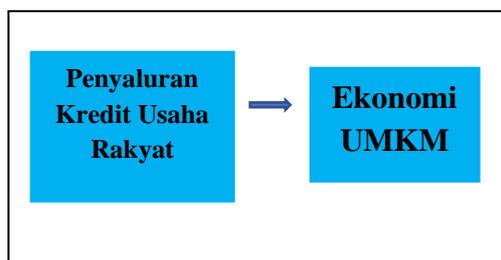
Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa UMKM adalah usaha milik orang perorangan badan usaha yang bukan merupakan anak atau cabang dari perusahaan lain dengan kriteria memiliki modal usaha yang memiliki batasan-batasan tertentu. (<http://eprints.umpo.ac.id/6811/3/BAB%20II.pdf>) diakses tanggal 17 Agustus 2023

Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut: (1) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000.00 (lima puluh juta rupiah) tidak

termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (2) Memiliki hasil penjualan tahun paling banyak Rp300.000.000.00 (tiga ratus juta rupiah).

Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut: (1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000.00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000.00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000.00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut: (1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000.00 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000 (dua miliar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000 (lima puluh miliar rupiah). (<http://eprints.umpo.ac.id/6811/3/BAB%20II.pdf>) diakses tanggal 17 Agustus 2023.



Gambar 1, Kerangka Konseptual

Variable independent pada penelitian ini adalah Penyaluran Kredit Usaha Rakyat. Variable Dependent pada penelitian ini adalah Perkembangan ekonomi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isu atau topik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel.

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan berada di kecamatan moronge Kabupaten Kepulauan Talaud.

Populasi dalam penelitian merupakan milayah yang ini diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011 : 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ([http://repository.upi.edu/203/6/S\\_PJKR\\_0802558\\_CHAPTER%203.p](http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_CHAPTER%203.p)) Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pelaku UMKM yang mengambil kredit usaha rakyat (KUR) yang berada di kecamatan moronge kabupaten kepulauan talaud.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ini diteliti oleh peneliti. Menurut sugiyono (2011 : 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. ([http://repository.upi.edu/203/6/S\\_PJKR\\_0802558\\_CHAPTER%203.pdf](http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_CHAPTER%203.pdf)) Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 20 pelaku UMKM yang mengambil kredit usaha rakyat (KUR) yang berada di kecamatan moronge kabupaten kepulauan talaud.

Data dan jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari hasil wawancara dan pembagian kuesioner kepada pelaku UMKM yang menggunakan kredit usaha rakyat (KUR) sebagai permodalan untuk mengembangkan usaha tersebut yang berada di Kecamatan moronge kabupaten kepulauan talaud.

Menurut Esterberg dalam sugiyono (2015 : 72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan Tanya jawab, sehingga dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topic tertentu. Wawancara dilakukan dengan pelaku UMKM yang mengambil kredit usaha rakyat (KUR).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Kuesioner ini akan diberikan kepada pelaku UMKM yang mengambil kredit usaha rakyat (KUR). Yang berada di kecamatan moronge kabupaten kepulauan talaud.

Definisi operasional variable adalah suatu definisi ruang diberikan kepada suatu variable dengan cara memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut (Moh Nazir, 2005). Definisi operasional dalam variable penelitian ialah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2015). Variable penulisan pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2018, hal 61).

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negative. Adapun bentuk persamaan dari regresi linier sederhana ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Y = Penggunaan Sistem aplikasi ERP (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (apabila nilai X = 0)

b = Koefisien regresi sederhana

X = Kepuasan Karyawan (nilai variabel independen)

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Tabel 1. Kriteria koefisien korelasi

Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat kuat

Sumber: Sofyan Siregar, 2014.

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah angka untuk menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Jadi koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X mempengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien

determinasi maka semakin baik kemampuan X mempengaruhi Y (siregar, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan mengenai hasil data yang di peroleh dari 20 Orang responden dengan variable x = penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) dan variabel y = pendapatan UMKM data di peroleh dari hasil kuesioner bentuk skala likter dengan table di bawah ini.

RESPONDEN	x	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	23	23	529	529	529
2	22	23	484	529	506
3	23	23	529	529	529
4	24	23	576	529	552
5	24	23	576	529	552
6	22	23	484	529	506
7	22	23	484	529	506
8	23	22	529	484	506
9	24	23	576	529	552
10	22	24	484	576	528
11	21	23	441	529	483
12	23	22	529	484	506
13	21	20	441	400	420
14	13	20	169	400	260
15	24	22	576	484	528
16	22	22	484	484	484
17	24	22	576	484	528
18	22	24	484	576	528
19	21	21	441	441	441
20	23	23	529	529	529
<b>jumlah</b>	<b>443</b>	<b>449</b>	<b>9921</b>	<b>10103</b>	<b>9973</b>

Setelah di lakukan perhitungan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun hasil yang peroleh dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai konstanta a = 16,807

Nilai b = 0,254

Nilai r = 0,553

Nilai r<sup>2</sup> = 0,306

Sehingga di peroleh hasil persamaan regresi Y=16,807 + 0,254 X

Koefisien regresi digunakan untuk meengetahui arah hubungan antara penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) terhadap pendapatan UMKM apakah positive atau negative . Dalam persamaan regresi jika hasilnya menunjukkan negative maka di anggap tidak searah atau tidak signifikan. Dari hasil perhitungan maka nilai konstanta a = 16,807 dan nilai koefisien regresi b = 0,254 sehingga persamaan regresi antara kedua variabel dapat di katakana searah atau signifikan yang artinya penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) berpengaruh terhadap pendapatan UMKM dengan artinya bahwa jika nilai variabel X atau penyaluran kredit usaha rakyat semakin tinggi maka nilai variabel Y pendapatan UMKM semakin tinggi.

Koefisien korelasi di gunakan untuk suatu penelitian untuk mengetahui keeratan hubungan yang terjadi antara penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) dan pendapatan UMKM. Jika nilai koefisien korelasi satu variabel yang di dihasilkan positif nilainya, maka dapat di katakana memiliki hubungan yang berbanding lurus, sedangkan jika nilai koefisien

korelasi yang di hasilkan oleh satu variabel nilai yang di hasilkan adalah negative, maka memiliki hubungan yang tidak berbanding lurus.

Berdasarkan table di atas dapat di simpulkan nilai R memiliki nilai positif yaitu  $r^2 = 0,306$  ini berarti menunjukkan hubungan yang berbanding lurus antara penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) dengan pendapatan UMKM. Nilai  $r^2 = 0,303$  yang di peroleh. ini dapat di lihat pada table interpretasi yang menunjukkan hubungan yang rendahkarna nilai 0,303 brada di 0,20-0,399

Dalam suatu penelitian, koefisien determinasi di gunakan untuk mengetahui seberapa jauh penyaluran kredit usaha rakyat (x) terhadap pendapatan UMKM. Apabila nilai koefisien determinasi sebesar 0,01% (0,1%) menunjukkan adanya hubungan yang sangat rendah, sedangkan jika koefisien dengan nilai debesar 0 maka hal tersebut tidak menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen (pendapatan UMKM) dengan (penyaluran Kredit Usaha Rakyat).

Berdasarkan perhitungan yang di lakukan koefisien determinasi  $r^2 = 0,30$  atau 30% dan sisanya di pengaruhi oleh factor-faktor lain. Dan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Terbilang rendah mengetahui penyaluran Kredit Usaha Rakyat sebesar 30 % nilai  $r^2 = 0,30$  sehingga di katakan bahwa hubungan pendapatan UMKM dengan penyaluran kredit usaha rakyat rendah.

Berdasarkan hasil di atas, dapat di simpulkan bahwa penyaluran kredit usaha rakyat memiliki hubungan yang rendah dengan pendapatan UMKM dengan nilai koefisien  $r = 0,551$  dan koefisien determinasi  $r^2 = 0,30$  sehingga antara variabel X dan variabel Y memiliki hubungan yang rendah

Sebagai taraf nyata dari X atau penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) t tabel = 2,051830493. Berdasarkan perhitungan yang telah di lakukan dengan Microsoft excel, nilai uji t yang di peroleh t hitung = -0,509976515 dan nilai t tabel = 2,051830493 dapat di rumuskan bahwa t hitung < t tabel, sehingga hipotesis dari kedua tabel penyaluran Kredit Usaha Rakyat dengan pendapat UMKM maka keputusan Hipotesis 0 (H0) di terima dan menolak Hipotesis alternative (Ha), artinya variabel independen (penyaluran kredit usaha rakyat) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (pendapatan UMKM).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai konstanta a = 16,80 dan untuk konstanta b = 0,25. Sesuai dengan pernyataan jika hasilnya positif maka dianggap searah atau signifikan dan jika nilainya negatif maka dianggap tidak searah atau tidak signifikan. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa penyaluran Kredit Usaha Rakyat mempunyai hubungan yang searah dengan pendapatan UMKM . Jika nilai variabel X

(penyaluran Kredit Usaha Rakyat) meningkat maka nilai variabel Y (pendapatan UMKM) akan meningkat sebesar = 0,25.

Koefisien korelasi sebesar  $r = 0,55$  dimana menurut tabel interpretasi nilai r ini berada diantara 0,40 – 0,599, sehingga antara variabel dan memiliki hubungan yang cukup kuat.

Koefisien determinasi atau  $r^2 = 0,30$  atau 30%, sesuai dengan hasil perhitungan yang telah diperoleh maka dapat dikatakan bahwa penyaluran Kredit Usaha Rakyat memiliki hubungan terhadap pendapatan UMKM hanya sebesar 30% dan sisanya 70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dalam pengujian hipotesis uji t, dari hasil yang diperoleh nilai t hitung = -0,509976515 lebih kecil daripada nilai t tabel yaitu sebesar = 2,051830493, sehingga dapat diartikan bahwa Hipotesis 0 (H0) diterima yaitu penyaluran Kredit Usaha Rakyat tidak berpengaruh terhadap pendapatan UMKM.

Diharapkan pihak Bank yang melakukan penyaluran KUR ini semakin di perluas dan di tingkatkan lagi agar dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pendapatannya.

Untuk pelaku UMKM yang menggunakan kredit usaha rakyat sebaiknya modal yang di gunakan harus secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan nilai guna yang lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Latuconsina, S. (2016). Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Unit Ambon Kota Terhadap UKM Pasar Mardika. *Jurnal Maneksi*, 5(1), 11-15.
- Mahmudah, H. (2015). Analisis pengaruh pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) bri unit laren terhadap peningkatan keuntungan usaha mikro (kecil) di kecamatan laren kabupaten lamongan. *Jurnal Ekbis*, 13(1), 5-Halaman. <http://eprints.umpo.ac.id/6811/3/BAB%20II.pdf> di akses pada tanggal 17 Agustus 2022
- <http://eprints.umpo.ac.id/6811/3/BAB%20II.pdf> di akses padata tanggal 17 Agustus 2022
- [http://repository.upi.edu/203/6/S\\_PJKR\\_0802558\\_C\\_HAPTER%203.pdf](http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_C_HAPTER%203.pdf) di akses pada tanggal 19 Agustus 2023
- [http://repository.upi.edu/203/6/S\\_PJKR\\_0802558\\_C\\_HAPTER%203.pdf](http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_C_HAPTER%203.pdf) di akses pada tanggal 19 Agustus 2022
- <https://kumparan.com> di akses pada tanggal 23 Agustus 2023
- <https://www.banksulutgo.co.id> di akses pada tanggal 13 November 2022

e-ISSN. 2621-7554

**Volume 5 No. 1 Juni 2022**



# **Jurnal Ilmiah EKBANK**

**Akademi Keuangan dan Perbankan Tahuna**



**JURNAL ILMIAH EKBANK**

**VOL. 5**

**No. 1**

**Juni 2022**