

CAKRAWALA

JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI

PENGARUH KEPUTUSAN PENDANAAN, KEPUTUSAN INVESTASI DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI KASUS PERUSAHAAN PROPERTY DAN REAL ESTATE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE TAHUN 2008 – 2012)

Tohap Banjarnahor

A STUDY ON FEDEX COMPANY CASE:
EMPLOYEES AND INDEPENDENT CONTRACTORS

*Rajesh Pretypal Singh
Erwin Gunawan*

PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Sugianto

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN PENSUIN PT BANK BUMI ARTA Tbk KCP TANGERANG

*Suhadarliyah
Riza Setyaningwulan*

PENGARUH RETURN ON ASSETS (ROA)
DAN RETURN ON EQUITY (ROE)
TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA

*Sunarguna Tjitjih
Happy Nur Fitri Handayani*



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi BISMA LEPISI

CAKRAWALA

JURNAL
MANAJEMEN DAN AKUNTANSI
STIE BISMA – LEPISI

Vol 2 | No. 2 | Desember 2015

Penanggung Jawab	:	Suhadarliyah, S.E., S.S., M.M.
Ketua Dewan Redaksi	:	Gono Sutrisno, S.E., M.M.
Anggota	:	Sutarna, S.E., M.M. Lindawaty Widjaja, S.E., M.M. Dasa Rahardjo Susanto, S.S., M.M.
Editor Pelaksana	:	Dwi Okty Utami, S.E., M.Akun.
Pelaksana Tata Usaha	:	Herty Ginting, S.Th., S.E., M.M.
Design dan Lay-Out	:	Widi Reza Prasetya

Alamat Penerbit/Redaksi:

STIE BISMA – LEPISI
Jl. KS. Tubun No. 11 Pasar Baru
Tangerang – Banten
Telp. (021) 5589161 – 62
Fax. (021) 5589163
Website: www.lepisi.ac.id
Email: stie@lepisi.ac.id

CAKRAWALA

JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI STIE BISMA - LEPISI

DAFTAR ISI

1.	PENGARUH KEPUTUSAN PENDANAAN, KEPUTUSAN INVESTASI DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI KASUS PERUSAHAAN PROPERTY DAN REAL ESTATE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE TAHUN 2008 – 2012)	
	<i>Tohap Banjarnahor</i>	1
2.	A STUDY ON FEDEX COMPANY CASE: EMPLOYEES AND INDEPENDENT CONTRACTORS	
	<i>Rajesh Prettypal Singh Erwin Gunawan</i>	23
3.	PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN	
	<i>Sugianto</i>	50
4.	PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN PENSIUN PT BANK BUMI ARTA Tbk KCP TANGERANG	
	<i>Suhadarliyah Riza Setyaningwulan</i>	74
5.	PENGARUH RETURN ON ASSETS (ROA) DAN RETURN ON EQUITY (ROE) TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA	
	<i>Sunarguna Tjitjih Happy Nur Fitri Handayani</i>	100

**PENGARUH KEPUTUSAN PENDANAAN, KEPUTUSAN
INVESTASI DAN
KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
(STUDI KASUS PERUSAHAAN PROPERTY DAN REAL
ESTATE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
PERIODE TAHUN 2008 – 2012)**

TOHAP BANJARNAHOR

ABSTRACT

The purpose of the study is to know how the effect on investment decisions, financing decisions and dividend policy on company value in property and real estate companies listed on the Indonesian Stock Exchange (BEI) in the period 2008 to 2012.

Data were collected and processed in this study, obtained from ICMD (Indonesian Capital Market Directory) and website: www.idx.go.id, a company's financial statements - sub-sector property company and the real estate that go public in Indonesia Stock Exchange Period 2008- 2012 and statistical analysis techniques using multiple regression techniques.

From the results of hypothesis testing concluded that partial investment decisions are proxied by the ATO (Asset turnover) had no significant effect on company value, funding decisions are proxied by DER (Debt to Equity Ratio) and a significant positive effect on company value, dividend policy proxied by a dummy variable positive and significant effect on company value, while investment decisions are proxied ATO (Asset turnover), funding decisions are proxied DER (Debt to Equity Ratio) and dividend policy proxy dummy variables significantly influence the value of the company proxied PBV (Price to Book Value) property and real estate companies listed on the Indonesian Stock Exchange (BEI).

Keyword: *Funding Decisions, Investment Decision, Dividend Policy and Company Value*

Latar Belakang

Menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia, pengertian mengenai industri *real estate* tercantum dalam PDMN No.5 Tahun 1974 yang mengatur tentang industri *real estate*. Dalam peraturan ini pengertian industri *real estate* adalah perusahaan properti yang bergerak dalam bidang penyediaan, pengadaan, serta pematangan tanah bagi keperluan usaha-usaha industri, termasuk industri pariwisata. Sedangkan definisi properti menurut SK Menteri Perumahan Rakyat no.05/KPTS/BKP4N/1995, Pasal 1.a : 4 properti adalah tanah hak dan atau bangunan permanen yang menjadi objek pemilik dan pembangunan. Dengan kata lain, properti adalah industri real estate ditambah dengan hukum-hukum seperti sewa dan kepemilikan.

Aktivitas pengembangan subsektor industri *real estate* adalah kegiatan perolehan tanah untuk kemudian dibangun perumahan dan atau bangunan, komersial dan atau bangunan industri. Bangunan tersebut dimaksudkan untuk dijual atau disewakan, sebagai satu kesatuan atau secara eceran (*retail*). Aktivitas pengembangan ini juga mencakup perolehan kapling tanah untuk dijual tanpa bangunan.

Aktivitas dari sub sektor industri *real estate* memiliki 2 (dua) aktivitas pengelolaan yang terdiri dari segi *property* di mana lebih mengarah pada kegiatan pengembangan bangunan hunian vertikal (apartemen, kondominium, rumah susun),

bangunan komersial (perkantoran, pusat perbelanjaan), bangunan industri dan lebih memiliki ketergantungan dalam hal pemeliharaan dan pengelolaan bangunan miliknya. Sedangkan dari segi *real estate* lebih cenderung bebas dikarenakan adanya pemindahan hak kepemilikan dari pengembang kepada pemilik bangunan sehingga pemeliharaan dan pengelolaan bangunan diserahkan sepenuhnya kepada pemilik yang bersangkutan.

Produk yang dihasilkan dari industri *property* dan *real estate* sangatlah beragam. Produk tersebut dapat berupa perumahan, apartemen, rumah toko (ruko), rumah kantor (rukan), gedung perkantoran (*office building*), pusat perbelanjaan berupa mall, plaza, atau *trade center* termasuk dalam *commercial building*.

Untuk membangun kawasan perumahan, perusahaan pengembang memerlukan biaya investasi yang besar. Biaya ini meliputi biaya pembebasan lokasi, biaya peralatan, biaya bahan, biaya tenaga kerja, biaya perizinan, biaya akte dan sertifikat, biaya listrik, biaya untuk sarana sosial, dan macam-macam biaya lainnya. Keseluruhan biaya ini biasanya harus sudah dipersiapkan atau dipakai dalam jangka pendek. Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan pengembang dituntut untuk mengelola keuangannya dengan sebaik-baiknya, termasuk harus memperhitungkan semua risiko dari investasi modal yang ditanam.

Dari segi pendapatan, pendapatan sub sektor industri *property* dan *real estate* diperoleh dari

penjualan dan peningkatan harga tanah yang mana fenomena yang berkembang pada saat ini menggambarkan adanya kenaikan harga properti yang disebabkan harga tanah yang cenderung naik, persediaan tanah lebih bersifat tetap pertambahan jumlah penduduk serta bertambahnya kebutuhan manusia akan tempat tinggal, perkantoran, pusat perbelanjaan, taman hiburan dan lain-lain, sedangkan pendapatan sub sektor industri properti diperoleh dari penjualan, penyewaan, pengenaan *service charge*, dan lain-lain.

Siklus operasi normal perusahaan pengembang pada umumnya lebih dari satu tahun dan dipengaruhi oleh faktor ketidakpastian yang cukup tinggi. Industri *real estate* memiliki posisi yang strategis berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dan pelaku bisnis serta keterkaitannya dengan masalah lingkungan dan politik sehingga menjadi obyek regulasi. Pesatnya bisnis properti ini didorong oleh kebutuhan pokok manusia akan tempat tinggal dan kebutuhan ini termasuk kebutuhan utama yang secara naluri harus terpenuhi. Di samping itu dalam rangka keperluan usaha, seseorang atau badan usaha memerlukan tempat yang dapat digunakan untuk keperluan usahanya, seperti kantor, ruko ataupun gudang. Perkembangan bisnis properti di Indonesia mengalami kenaikan yang sangat tajam pada dekade terakhir ini. Banyak indikator yang dapat dilihat di dalam masyarakat misalnya dengan

banyaknya pembangunan perumahan baru termasuk juga apartemen dengan harga yang relatif lebih murah

Bisnis properti saat ini memberikan peluang dan kesempatan yang cukup terbuka untuk berkembang. Beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain : pengadaan rumah selalu kurang dibanding kebutuhan rumah masyarakat, tingkat suku bunga KPR relatif rendah dan cenderung tidak stabil. Selain itu, bisnis ini didukung oleh perkembangan daerah dan pertumbuhan ekonomi makro (Kompas, 2010).

Pengamat properti Simanungkalit (2012), mengatakan bahwa di 2012 ini, bisnis properti di Indonesia adalah yang paling menguntungkan di dunia. Alasan Simanungkalit (2012), menurut data BPS tahun 2011, masih ada sekitar 14 juta keluarga, atau 23 % dari 61 juta keluarga di Indonesia, yang belum memiliki rumah. Hal ini membuat prospek properti di Indonesia sangat "luar biasa", tegasnya. Di sisi lain, pemerintah juga terlihat semakin sulit menyediakan rumah bagi keluarga berpenghasilan menengah ke bawah. Selain itu, di Indonesia semua segmen pasar properti sangat terbuka sebagai investasi atau bisnis bagi investor dan pengembang termasuk pasar untuk kelas paling bawah (dikutip dari situs properti rumah.com).

Bisnis *property* dan *real estate* di Indonesia dalam dekade terakhir mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kwanda (2012) menyatakan bahwa tingkat penjualan

industri *properti dan real estate* berupa real estate di Indonesia diperkirakan mampu tumbuh hingga 12% di tahun 2012. Perkembangan ini dapat dilihat secara fisik dari banyaknya pembangunan perumahan dan apartemen, terutama di kota-kota besar di Indonesia, dan banyaknya tawaran sistem kepemilikan rumah yang semakin mudah dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat dalam bentuk KPR (Kredit Perumahan Rakyat).

Sektor industri *property dan real estate* merupakan sektor dengan karakteristik yang sulit untuk diprediksi dan berisiko tinggi. Sulit diprediksi diartikan, bahwa pasang surut sektor ini memiliki *amplitude* yang besar yaitu, pada saat terjadi pertumbuhan ekonomi yang tinggi, industri *property dan real estate* mengalami *booming* dan cenderung *over supply*, namun sebaliknya pada saat pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan, secara cepat sektor ini akan mengalami penurunan yang cukup drastis pula. Industri sektor *property dan real estate* dikatakan juga mengandung risiko tinggi, hal ini disebabkan pembiayaan atau sumber dana utama sektor ini pada umumnya diperoleh melalui kredit perbankan, sementara sektor ini beroperasi dengan menggunakan aktiva tetap berupa tanah dan bangunan.

Oleh sebab itu, manajemen perusahaan diharapkan harus melakukan pencapaian tujuan dan sasaran yang dijadikan sebagai standar dalam mengukur penilaian atas efisiensi keputusan keuangan,

sehingga manajemen keuangan juga diperlukan untuk ikut dalam penentuan tujuan tersebut dengan benar dan tepat, sehingga dapat memaksimalkan nilai pasar saham perusahaan.

Manajemen keuangan dalam perusahaan *property dan real estate* harus dapat mengambil keputusan dalam mencari sumber dana atau modal perusahaan baik yang diperoleh dari dalam maupun dari luar perusahaan, sehingga manajer keuangan dituntut untuk mempertimbangkan dan menganalisis kombinasi dari sumber-sumber dana yang akan diperoleh secara ekonomis untuk membelanjai kebutuhan investasi serta kegiatan usaha lainnya.

Disamping keputusan pendanaan, manajemen perusahaan juga memiliki suatu keputusan dalam melakukan dalam pengelolaan perolehan dana tersebut, keputusan investasi yang dilakukan perusahaan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Keputusan investasi menyangkut dana yang akan digunakan dalam melakukan investasi, pengembalian investasi dan risiko investasi yang akan timbul. Pengambilan keputusan investasi harus mempertimbangkan aliran kas keluar (*cash outflow*) dan aliran kas masuk (*cash inflow*) yang akan diperolehnya berkaitan dengan investasi yang akan diambil oleh perusahaan.

Pihak manajemen juga akan dihadapkan kepada kebijakan atas perolehan laba perusahaan tersebut. Dalam kebijakan dividen, pihak manajemen memiliki ada dua alternatif penggunaan laba adalah dibagikan

sebagai dividen atau ditahan sebagai laba ditahan (*retained earning*). Kebijakan dividen dalam hal ini adalah menentukan seberapa besar proporsi laba yang akan dibagikan sebagai dividen kepada pemegang saham.

Penilaian investor atas keputusan pendanaan, keputusan investasi dan Kebijakan dividen yang dilakukan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi nilai perusahaan melalui harga saham. Harga saham yang tinggi membuat nilai perusahaan juga tinggi. Nilai perusahaan yang tinggi akan membuat pasar percaya kepada kinerja perusahaan serta prospek perusahaan di masa depan.

Landasan Teori

Menurut Hidayati & Harjanto (2003), menjelaskan bahwa dalam hukum Amerika, *real estate* adalah semua benda yang termasuk di dalam dan di atas tanah yang merupakan bagian alam dari tanah seperti pohon dan mineral dan semua benda yang dibuat dan dibangun oleh manusia seperti bangunan, sumur dan jaringan pipa air bersih dan sesuai pula dengan pengertian *inaedificatu solo, solo credit* yang berarti apa yang melekat pada tanah, termasuk bagian dari tanah.

Menurut Santoso (2000), bahwa pengertian dari *real estate* adalah tanah dan semua hak yang terkandung dan apapun yang terbentuk dan diletakkan di atasnya oleh kejadian alam maupun manusia, sedangkan properti adalah sesuatu yang dapat dimiliki. Istilah properti dalam bahasa sehari-hari berasal dari istilah real properti yang mencakup arti

properti dan real estate. Namun sebagai suatu kajian disiplin ilmu pengetahuan istilah "real estate" lebih tepat mewakili semuanya daripada istilah "property"

Sedangkan menurut Komite Penyusunan SPI 2007, bahwa properti adalah konsep hukum yang mencakup kepentingan, hak dan manfaat yang berkaitan dengan kepemilikan. Properti terdiri atas hak kepemilikan, yang memberikan hak kepada pemilik untuk kepentingan tertentu atau sejumlah kepentingan atas apa yang dimilikinya. Oleh karena itu, wajib memperhatikan konsep hukum dari properti yang meliputi segala sesuatu yang merupakan konsep kepemilikan atau hak dan kepentingan yang bernilai, berbentuk benda atau bukan benda, berwujud atau tidak berwujud, dapat dilihat maupun tak terlihat, yang memiliki nilai tukar atau yang dapat membentuk kekayaan.

Pengertian Manajemen Properti.

Kehadiran dan keberadaan manajemen properti sangat diperlukan oleh perorangan ataupun badan hukum baik di sektor privat maupun publik yang memiliki dan atau menggunakan properti dalam jumlah besar maupun kecil, dalam hal kuantitas maupun nilai uangnya. Jasa manajemen properti dapat diberikan untuk ruang lingkup kerja yang luas maupun terbatas sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemiliknya. (Property Manajemen dan Property Agency, 1993).

Dalam ruang lingkup properti, manajemen sangat luas, namun secara umum dapat dilihat dari tujuannya, manajemen properti dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu :

- 1) Mengelola properti sebagai investasi atau bisnis.
Dalam hal ini tujuan utama adalah memaksimalkan pendapat dan modal dari investor.
- 2) Mengelola dan melaksanakan aspek fisik lingkungan properti sehingga tercapai hasil optimal secara efektif dan efisien.

Manajemen Properti harus menyediakan sistem yang mana sistem tersebut merupakan bagian yang sangat fital dalam pencapaian tujuan, yang antara lain :

- 1) Melaksanakan rincian manajemen properti secara tepat.
- 2) Pengelolaan sistem keuangan yang benar.
- 3) Menghimpun dan menganalisa data penting lainnya.

Manajemen properti diharapkan untuk memiliki peranan penting dalam hubungan antara pemilik dan penyewa bangunan. Oleh karena itu manajemen properti sangat diperlukan memiliki pengetahuan dan kemampuan khusus seperti:

- a) Investasi dalam real estate sangat berbeda dengan bentuk investasi lainnya.

Real estate merupakan investasi yang dapat dinaikkan nilainya oleh pemilik dengan menggali potensi yang dapat dihasilkan dari kepemilikan atau penguasaan atas properti tersebut.

Penelitian Terdahulu,

Beberapa para peneliti yang telah melakukan penelitian yang terkait dengan pengaruh keputusan ataupun kebijakan atas pendanaan, investasi dan dividen terhadap nilai perusahaan :

- a) Ansori (2010) dalam penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi dan kebijakan dividen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap nilai perusahaan, serta keputusan investasi, keputusan pendanaan dan kebijakan dividen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap nilai perusahaan di Jakarta Islamic Index.
- b) Ningsih (2010) dalam penelitian menunjukkan *Price Earning Ratio* (PER) dan *Debt to Equity Ratio* (DER) menunjukkan berpengaruh terhadap nilai perusahaan, sedangkan *Dividend Payout Ratio* (DPR) menunjukkan tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan dan PER, DER dan DPR secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai perusahaan.
- c) Setiani (2013) dalam penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan, keputusan pendanaan berpengaruh terhadap nilai perusahaan dan tingkat suku bunga berpengaruh terhadap nilai perusahaan.
- d) Fenandar (2012) dalam penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi dan kebijakan dividen berpengaruh terhadap nilai perusahaan. Sementara

- keputusan pendanaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap nilai perusahaan.
- e) Wijaya (2010) dalam penelitian menunjukkan keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen berpengaruh terhadap nilai perusahaan.
 - f) Nurhasanah (2012) dalam penelitian menunjukkan bahwa struktur modal secara simultan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas, rasio utang yang digunakan untuk membeli aset perusahaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap profitabilitas sedangkan rasio utang yang digunakan sebagai penambah ekuitas perusahaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap profitabilitas.
 - g) Ayuningtias (2013) dalam penelitian menunjukkan bahwa Profitabilitas terbukti memiliki pengaruh terhadap kebijakan dividen, Profitabilitas terbukti memiliki pengaruh terhadap nilai perusahaan, kebijakan dividen tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan, dan peluang investasi terbukti memiliki pengaruh terhadap nilai perusahaan dan Profitabilitas terbukti memiliki pengaruh terhadap nilai perusahaan melalui kebijakan dividen dan kesempatan investasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terlihat jelas bagaimana hubungan keputusan pendanaan, keputusan investasi, kebijakan dividen berpengaruh

terhadap nilai perusahaan memiliki hasil yang berbeda dan tidak konsisten, hal inilah yang memotivasi penulis untuk menguji bagaimana pengaruh keputusan investasi, keputusan pendanaan dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan pada perusahaan properti dan *real estate*, dengan penerapan penelitian yang sudah dilakukan pada perusahaan lainnya.

Kerangka pemikiran

Informasi keuangan dan non keuangan yang terkandung dalam prospektus merupakan ketentuan yang harus dimiliki perusahaan *go public* di mana informasi tersebut diharapkan, akan dapat mempengaruhi keputusan manajemen keuangan dan pemilik modal dalam menjalankan perusahaan sampai *go public*, sehingga perusahaan sebagai emiten emiten di bursa akan mendapatkan laba yang maksimal.

Dalam penelitian ini, keputusan pendanaan yang diambil manajemen keuangan harus bisa mempertimbangkan dan menganalisis kombinasi sumber-sumber dana yang ekonomis bagi perusahaan guna membiayai kebutuhan rutin serta investasi bagi perusahaan. Selain mendapatkan sumber dana dari modal sendiri yaitu menerbitkan saham *preferen*, saham biasa, atau juga dari laba ditahan, perusahaan juga dapat mendapatkan sumber dana dari kreditur berupa utang jangka panjang. Utang jangka panjang sendiri dapat diartikan sebagai kewajiban perusahaan yang mempunyai waktu

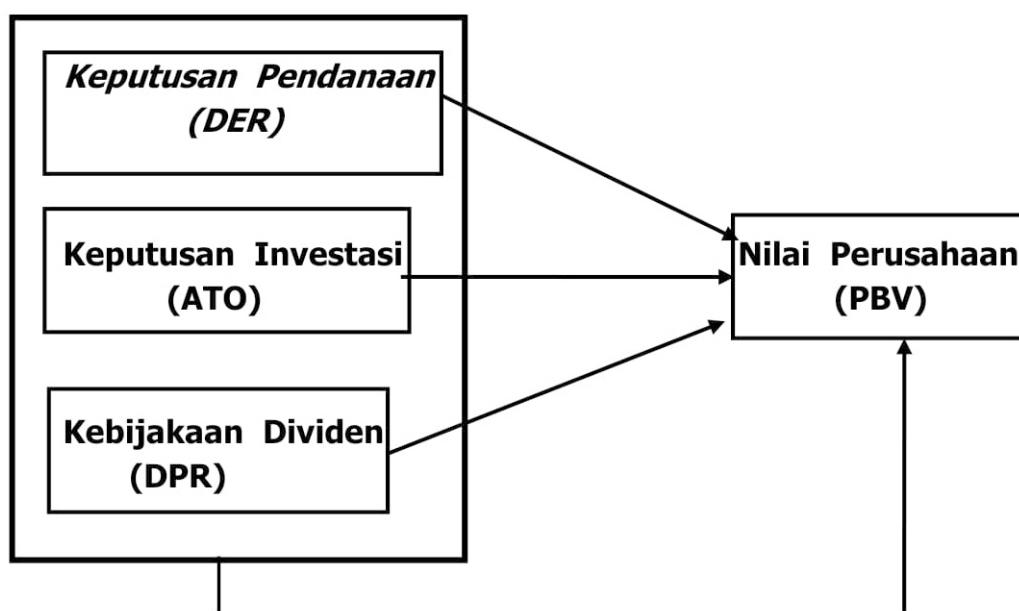
lebih dari satu tahun atau satu siklus operasi perusahaan. Pada umumnya utang jangka panjang digunakan untuk ekspansi perusahaan, mempunyai jumlah yang besar dan waktu yang lama.

Implikasi bagi perusahaan adalah perusahaan harus dapat merencanakan dalam mengambil keputusan investasi melalui pengenalan produk baru atau perluasan produk lama, penggantian peralatan atau gedung, penelitian dan pengembangan, serta eksplorasi. Apabila perusahaan mampu memaksimumkan kemampuannya melalui investasi tersebut sehingga dapat menghasilkan laba sesuai dengan jumlah dana yang terikat, maka dapat meningkatkan nilai perusahaan.

Keputusan dividen merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari

financial manager adalah dalam menetapkan alokasi dari keuntungan neto sesudah pajak atau pendapatan untuk pembayaran dividen di satu pihak dan untuk laba ditahan di lain pihak, di mana keputusan tersebut mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam menentukan nilai perusahaan (*the value of the firm*).

Informasi keuangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Debt to Equity Ratio (DER)*, *Asset Turn Over (ATO)*, *Dividend Payout Ratio (DPR)*. Informasi keuangan tersebut diharapkan memiliki pengaruh positif yang signifikan dan simultan terhadap nilai perusahaan dengan menggunakan rasio *Present Book Value (PBV)*. Berdasarkan hal tersebut dapat digambarkan bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:



Pengembangan Hipotesa.

Keputusan Pendanaan

Dalam hal ini keputusan tersebut harus mempertimbangkan dan menganalisis kombinasi sumber-sumber dana yang ekonomis bagi perusahaan guna membiayai kebutuhan - kebutuhan rutin serta investasi bagi perusahaan. Selain mendapatkan sumber dana dari modal sendiri yaitu menerbitkan saham *preferen*, saham biasa, atau juga dari laba ditahan, perusahaan juga dapat mendapatkan sumber dana dari kreditur berupa utang jangka panjang. Utang jangka panjang sendiri dapat diartikan sebagai kewajiban perusahaan yang mempunyai waktu lebih dari satu tahun atau satu siklus operasi perusahaan. Pada umumnya utang jangka panjang digunakan untuk ekspansi perusahaan, mempunyai jumlah yang besar dan waktu yang lama.

Penjelasan di atas didukung dalam penelitian Wijaya (2006), di mana hasil penelitian bahwa keputusan pendanaan berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Keputusan pendanaan tersebut adalah menggunakan pendanaan melalui ekuitas yang lebih banyak daripada menggunakan pendanaan melalui utang. Implikasi bagi perusahaan adalah perusahaan harus merencanakan untuk mengambil keputusan pendanaan yang menggunakan pendanaan melalui ekuitas lebih banyak daripada pendanaan melalui utang karena

dengan menggunakan pendanaan melalui ekuitas lebih banyak dapat meningkatkan nilai perusahaan.

HA 1: Keputusan pendanaan berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan.

Keputusan Investasi

Keputusan investasi adalah keputusan yang mencerminkan kesempatan investasi di masa yang akan datang (*investment opportunity*), yaitu melalui pengenalan produk baru atau perluasan produk lama, penggantian peralatan atau gedung, penelitian dan pengembangan, serta eksplorasi. Implikasi bagi perusahaan adalah perusahaan harus merencanakan untuk mengambil keputusan investasi melalui pengenalan produk baru atau perluasan produk lama, penggantian peralatan atau gedung, penelitian dan pengembangan, serta eksplorasi. Apabila perusahaan mampu memaksimumkan kemampuannya melalui investasi tersebut dalam menghasilkan laba sesuai dengan jumlah dana yang terikat, maka dapat meningkatkan nilai perusahaan.

Penjelasan yang disebut di atas didukung oleh Wijaya (2010), di mana hasil penelitian yang dilakukan atas keputusan investasi berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Fenandar (2012), di mana dalam penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi dan kebijakan

dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Sementara keputusan pendanaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap nilai perusahaan.

HA 2: Keputusan investasi berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan.

Kebijakan Dividen

Kebijakan dividen adalah membagikan laba yang diperoleh perusahaan kepada pemegang saham dalam bentuk dividen. Implikasi bagi perusahaan adalah perusahaan harus merencanakan untuk mengambil keputusan dividen yang membagikan labanya kepada pemegang saham dalam bentuk dividen daripada menahan labanya dalam bentuk *capital gain* karena dengan membagikan labanya kepada pemegang saham dalam bentuk dividen dapat meningkatkan nilai perusahaan. Konsekuensi apabila perusahaan membagikan laba kepada pemegang saham dalam bentuk dividen, maka laba ditahan akan berkurang, sehingga perusahaan harus mengeluarkan saham baru untuk mendanai kegiatannya. Implikasi bagi investor adalah investor akan melakukan investasi dananya pada perusahaan yang membagikan labanya dalam bentuk dividen secara konsisten. Investor juga akan melakukan investasi dananya pada perusahaan yang membagikan dividen dalam jumlah yang besar dengan konsekuensi investor harus

membayar pajak yang tinggi atas dividen yang diperoleh tersebut

Pengaruh kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan "salah satu fungsi yang terpenting dari *financial manager* adalah menetapkan alokasi dari keuntungan bersih sesudah pajak atau pendapatan untuk pembayaran dividen di satu pihak dan untuk laba ditahan di lain pihak, di mana keputusan tersebut mempunyai pengaruh yang menentukan terhadap nilai perusahaan (*the value of the firm*).

Kebijakan dividen merupakan salah satu faktor yang dapat memaksimumkan nilai perusahaan, karena pengaruhnya yang kuat terhadap harga pasar dari saham yang beredar. Oleh karena itu, manajer dalam hal ini dituntut untuk membagikan dividen sebagai realisasi dari harapan hasil yang didambakan oleh seorang investor.

Penjelasan yang disebutkan di atas didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurmala (2006), di mana Hasil penelitian bahwa keputusan dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Fenandar (2012), di mana dalam penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi dan kebijakan dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan. Sementara keputusan pendanaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap nilai perusahaan. Sedangkan menurut Ningsih (2010), di mana dalam penelitian menunjukkan *Dividend Payout Ratio (DPR)* menunjukkan tidak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala (2006) dan Fenandar (2012).

HA 3: Kebijakan dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

N o	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
a. Variabel Independen				
1.	Keputusan Pendanaan	Keputusan Pendanaan adalah bagaimana suatu perusahaan dibiayai dari sumber dana yang tersedia.	DER = Rasio total utang dengan total ekuitas.	Rasio
2.	Keputusan Investasi	Keputusan Investasi adalah bagaimana suatu perusahaan mengalokasikan dana pada berbagai aktiva untuk menghasilkan pendapatan.	ATO = Rasio penjualan dengan total aktiva.	Rasio
3.	Kebijakan Pendanaan	Kebijakan dividen adalah bagaimana suatu perusahaan membagikan laba kepada pemegang saham biasa dalam bentuk dividen tunai.	1 = perusahaan membagi-kan dividen tunai pada periode tertentu. 0 = perusahaan tidak membagikan dividen tunai pada periode tertentu.	Nominal
b. Variabel Independen				
4.	Nilai	Nilai perusahaan adalah	PBV = Rasio harga	Rasio

	Perusahaan	nilai pasar perusahaan yang yang dikaitkan dengan nilai ekuitasnya.	pasar saham dengan nilai buku ekuitas persaham	
--	------------	---	--	--

Analisis Regresi Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda untuk menguji hipotesis yang dibangun. Analisis ini digunakan untuk menguji apakah hipotesis penelitian terbukti signifikan atau tidak. Analisis ini untuk menguji keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen dalam mempengaruhi variabel nilai perusahaan.

Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$
 di mana:

Y = Price Book Value (PBV)

X_1 = *Debt Equity Ratio (DER)*

X_2 = *Asset Turn Over (ATO)*

X_3 = Variabel Dummy (*DPRD*)

α = Konstanta (tetap)

β_i = Penaksiran koefisien regresi X_i .

e = Variabel Residual (tingkat kesalahan)

Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan. Objek penelitian adalah perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam kelompok emiten properti dan real estat. Periode penelitian adalah 2008 sampai dengan 2012. Pemilihan rentang waktu selama lima tahun bertujuan agar penelitian fokus pada rentang waktu tersebut yaitu periode pasca krisis keuangan global. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan properti dan real estate karena penelitian terdahulu banyak menggunakan perusahaan manufaktur, otomotif, dan perusahaan BUMN sebagai objek penelitian.

Statistik deskriptif adalah gambaran umum tentang karakteristik data variabel yang diteliti. Parameter statistik yang digunakan adalah nilai tertinggi dan terendah, rata-rata, serta standar deviasi data penelitian.

Sampel Penelitian

Hasil Dan Pembahasan

Statistik Descriptif

Perusahaan real estate dan properti yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008 – 2012	44
Perusahaan real estate dan properti yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008 – 2012, akan tetapi tidak termasuk ke dalam penelitian ini dikarenakan baru terdaftar pada tahun 2008	4

Perusahaan real estate dan properti yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008 – 2012, akan tetapi sudah keluar dari Bursa Efek Indonesia	4
Perusahaan real estate dan properti yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008 – 2012, yang memiliki nilai negatif dan <i>not available</i> untuk variabel keputusan pendanaan, investasi dan nilai perusahaan	4
Perusahaan real estate dan properti yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008 – 2012, yang dijadikan sampel penelitian	32

Berdasarkan data sampel penelitian yang terdiri dari 32 emiten yang tercatat dalam industri properti dan real estate selama periode 2008 sampai dengan 2012 (5 tahun) sebagaimana terlihat pada Tabel diatas, sedangkan untuk deskripsi parameter statistik variabel penelitian diperoleh dengan bantuan software SPSS version 17 sebagaimana terlihat pada Tabel dibawah.

Deskripsi Data Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LEV	160	.05	3.83	.8611	.69713
INV	160	.01	.71	.2188	.12782
DIV	160	.00	1.00	.3688	.48398
PBV	160	.07	6.09	1.1647	1.01890
Valid N (listwise)	160				

Sumber: Hasil Komputasi Data Penelitian dengan menggunakan SPSS Ver 17 (Lampiran 4.1.).

Dari data tabel diatas dapat diuraikan deskripsi data penelitian sebagai berikut:

1) Keputusan Pendanaan: *Debt to Equity Ratio* (DER).

Keputusan pendanaan dalam penelitian diproksi melalui bagaimana suatu perusahaan dibiayai yaitu rasio antara total utang dan total ekuitas (*Debt to Equity Ratio* = DER). Indikator DER menunjukkan proporsi pemberian perusahaan melalui utang dan modal sendiri (ekuitas).

Kecenderungan DER yang meningkat mengindikasikan pemberian perusahaan dari luar perusahaan yang bersifat utang semakin besar, dan sebaliknya.

Dari data tabel diatas diketahui rata-rata DER sampel penelitian selama periode penelitian 2008 sampai dengan 2012 sebesar 0,86 dengan nilai tertinggi sebesar 3,83 yaitu emiten DART (Duta Anggada Realty) dan terendah sebesar 0,05 yaitu emiten RBMS (Ristia Bintang Mahkota Sejati).

Rata-rata DER sebesar 0,86, artinya pembiayaan perusahaan didominasi oleh dana yang berasal dari modal sendiri (ekuitas) atau 46% asset perusahaan dibiayai dari utang dan sisanya sebesar 54% dibiayai dari modal sendiri

Berdasarkan data penelitian yang diolah dapat diketahui bahwa nilai DER dari 2008 sampai dengan 2012 cenderung mengalami penurunan. Rata-rata DER pada 2008 sebesar 1,06 turun menjadi 0,72 pada 2012. Artinya pembiayaan perusahaan sektor properti dan real estate mengalami perubahan dari modal asing yang bersifat utang menjadi modal sendiri (ekuitas). Penurunan pembiayaan dari luar perusahaan yang bersifat utang akan berdampak positif, yaitu penghematan biaya dana dan penurunan risiko keuangan (financial risk). Perusahaan properti dan real estat yang memiliki rata-rata DER di atas rata-rata sebanyak 11 perusahaan pada 2008 meningkat menjadi 17 perusahaan pada 2012.

2) Keputusan Investasi: Asset Turn-Over (ATO).

Keputusan investasi dalam penelitian ini diproksi melalui efisiensi tata kelola asset yaitu tingkat perputaran asset (*Asset Turn-over = ATO*). Indikator ATO menunjukkan sejauhmana kekayaan (asset) perusahaan menghasilkan pendapatan atau penjualan. Perubahan nilai ATO dari satu periode ke periode berikutnya yang positif (+) atau meningkat mengindikasikan alokasi dana atau keputusan investasi yang dilakukan perusahaan semakin baik (tepat).

Dari data Tabel 4.2. diketahui rata-rata ATO sampel penelitian selama periode penelitian 2008 sampai dengan 2012 sebesar 0,22 dengan nilai tertinggi sebesar 0,71 yaitu emiten BSDE (Bumi Serpong Damai) pada 2012 dan terendah sebesar 0,01 yaitu emiten BKDP (Bukit Dharmo Property) pada 2012. Rata-rata ATO sebesar 0,22, artinya setiap kekayaan (asset) perusahaan Rp. 100,-- mampu menghasilkan pendapatan/penjualan hanya sebesar sebesar Rp. 22,--.

Berdasarkan data penelitian yang diolah dapat diketahui bahwa nilai ATO dari 2008 sampai dengan 2010 cenderung stabil, tetapi periode 2011 dan 2012 mengalami peningkatan. Peningkatan ATO pada periode 2011 dan 2012 tidak diimbangi oleh jumlah perusahaan yang memiliki nilai ATO di atas rata-rata. Pada periode 2008 sampai dengan 2010 jumlah perusahaan yang memiliki ATO di atas rata-rata sebanyak 14 perusahaan, tetapi pada periode 2011 dan 2012 turun menjadi 12 perusahaan.

Peningkatan rata-rata ATO pada periode 2011 dan 2012 mengindikasikan bahwa keputusan investasi perusahaan sektor properti dan real estate yang menjadi sampel penelitian belum memberikan hasil yang signifikan pada periode 2008 sampai dengan 2010. Pada periode 2011 dan 2012 asset perusahaan properti dan real estate pendapatan mengalami sedikit peningkatan dari setiap aktiva sebesar Rp. 100,-- mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp. 25,-- pada 2012 yang

sebelumnya sebesar Rp. 21,-- pada 2010.

ATO merupakan indikator kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan pendapatan atau penjualan dari kekayaan (asset) yang dimiliki. Rata-rata ATO selama periode 2008 sampai dengan 2012 sebesar 0,2188. Secara teoritis angka ini menunjukkan tingkat efektivitas pengelolaan asset perusahaan properti dan real estate sangat rendah.

Perusahaan properti dan real estate adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengadaan perumahan atau real estate. Sumber utama pendapatan perusahaan properti dan real estate berasal dari hasil penjualan kembali tanah (lahan) yang dimiliki. Dengan demikian dapat diduga bahwa rendahnya rata-rata ATO perusahaan properti dan real estate disebabkan oleh karakteristik perusahaan, di mana pendapatan perusahaan berasal dari hasil penjualan tanah (lahan) atau rumah atau bentuk lain yang diinvestasikan sebelumnya.

3) Kebijakan Dividen.

Kebijakan dividen adalah tindakan yang dibuat oleh perusahaan dalam rangka membagikan laba yang tersedia bagi pemegang saham biasa dalam bentuk dividen. Jenis dividen yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah dividen tunai. Sebagaimana diuraikan pada Bab III di mana hanya sedikit perusahaan yang menjadi sampel penelitian membagikan dividen tunai secara konsisten sehingga indikator kebijakan dividen diproksi

dengan menggunakan variabel dummy, yaitu perusahaan yang membagikan dividen tunai = 1, dan tidak membagikan dividen = 0.

Berdasarkan data penelitian dapat diketahui bahwa emiten yang menjadi sampel penelitian sebanyak 32 perusahaan hanya 7 (tujuh) emiten yang konsisten membagikan dividen tunai, 12 emiten tidak pernah membagikan dividen, dan 13 (tiga belas) emiten tidak konsisten membagikan dividen selama periode 2008 sampai dengan 2012. Jumlah perusahaan yang membagikan dividen tunai yang sedikit dapat diduga karena industri properti dan real estate sedang tumbuh pesat dan kebutuhan dana investasi yang bersifat jangka panjang.

Besaran dividen tunai yang dibagikan oleh 7 (tujuh) emiten yang konsisten membagikan dividen selama periode 2008 sampai dengan 2012 cenderung mengalami peningkatan dan jumlah emiten yang membagikan dividen tunai pada akhir periode penelitian semakin banyak. Pada 2008 jumlah emiten yang membagikan dividen tunai sebanyak 8 perusahaan meningkat menjadi 18 perusahaan pada 2012.

Nilai dividen tunai yang dibagikan oleh 7 perusahaan yang konsisten membagikan dividen tunai terus mengalami peningkatan. Rata-rata nilai dividen tunai yang dibagikan sebesar Rp. 16,27 persaham meningkat menjadi Rp. 25,11 persaham pada 2011 dan turun menjadi Rp. 19,16 persaham pada 2012. Peningkatan nilai dividen tunai

yang dibagikan kepada pemegang saham tidak terlepas dari adanya peningkatan laba persaham (*Earning per share* = EPS). EPS pada 2008 sebesar Rp. 13,29 persaham meningkat menjadi Rp. 81,15 persaham pada 2012.

4) Nilai Perusahaan: *Price Book Value* (PBV).

Nilai perusahaan dalam penelitian diproksi melalui rasio harga pasar saham biasa dengan nilai buku ekuitas persaham (*Price to book Value* = PBV). Indikator PBV menunjukkan nilai perusahaan yang dimiliki oleh setiap pemegang saham. Semakin tinggi angka PBV, maka semakin besar nilai perusahaan yang dimiliki oleh pemegang saham biasa, dan sebaliknya.

Dari data Tabel 4.2. diketahui rata-rata PBV sampel penelitian selama periode penelitian 2008 sampai dengan 2012 sebesar 1,16 dengan nilai tertinggi sebesar 6,09 yaitu emiten LCGP (Laguna Cipta Griya) dan terendah sebesar 0,07 yaitu emiten GMTD (Gowa Makassar Tourism). Rata-rata PBV sebesar 1,16, artinya setiap Rp. 100,-- nilai buku ekuitas persaham dihargai oleh investor sebesar Rp. 116,--.

Berdasarkan data penelitian yang diolah (Lampiran 4.2.4.) dapat diketahui bahwa nilai PBV dari 2008 sampai 2012 cenderung mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai perusahaan sektor properti dan real estate yang menjadi sampel penelitian mengalami peningkatan. Rata-rata PBV 2008 sebesar 1,03 kali meningkat menjadi 1,49 kali pada

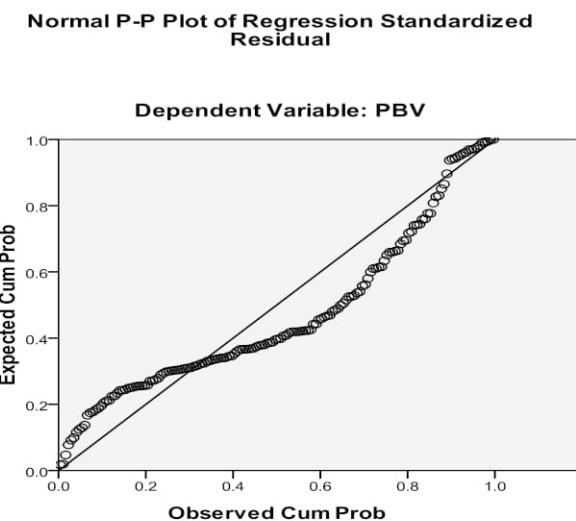
2012. Hal ini dapat disebabkan oleh kenaikan harga emiten properti dan real estate yang signifikan. Rata-rata kenaikan harga saham sebesar 27,03% sedangkan rata-rata pertumbuhan nilai buku ekuitas persaham hanya sebesar 21,39% pertahun. Hal ini mengindikasikan nilai perusahaan mengalami peningkatan.

PBV yang meningkat signifikan pada periode 2011 dan 2012 disebabkan oleh kenaikan harga saham, di mana kenaikan tersebut didukung secara fundamental. Pertumbuhan pendapatan, asset, ekuitas, dan laba yang signifikan menunjukkan adanya prospek usaha pada industri properti sangat cerah. Struktur keuangan perusahaan, di mana pembiayaan dari internal perusahaan semakin dominan sehingga risiko keuangan mengalami penurunan. Prospek usaha yang cerah dan risiko keuangan yang turun sebagai pendorong investor bersedia untuk membayar harga saham perusahaan properti dan real estate yang lebih tinggi.

Analisis dan Pembahasan Uji Normalitas Data Penelitian.

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi, yaitu variable bebas dan terikat memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2007). Untuk mengetahui apakah data yang digunakan bersifat normal dilakukan secara grafis, yaitu output SPSS Grafik Normal P-P Plot. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka data yang digunakan dalam model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data yang digunakan dalam model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1.: Pengujian Normalitas Data dengan Scatterplot.

Sumber: Hasil Komputasi Data Penelitian dengan menggunakan SPSS Ver 17 (Lampiran 4.1.).

Berdasarkan grafik normalitas terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonalnya, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam model regresi memenuhi asumsi yaitu memiliki distribusi normal.

Uji Asumsi Klasik.

1) Multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah diantara variabel bebas memiliki hubungan (korelasi) yang signifikan. Untuk mendeteksi adanya gangguan multikolinieritas dalam suatu model dilakukan dengan melihat besaran VIF (*Variance Inflation Factor*)

Dari hasil komputasi data penelitian menggunakan software SPSS ver 17 diperoleh nilai VIF dan Tolerance sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3.

dan Tolerance dari hasil komputasi data penelitian. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a) Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka model yang dibangun terbebas dari gejala multikolinieritas.
- b) Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka model yang dibangun terdapat gejala multikolinieritas.

Parameter Statistik Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Kesimpulan
ATO (Asset Turn-Over)	0,740	1,352	Tidak ada multikolinieritas
DER (Debt to Equity ratio)	0,964	1,037	Tidak ada multikolinieritas
Div (Dummy)	0,744	1,344	Tidak ada multikolinieritas

Sumber: Hasil Komputasi Data Penelitian dengan menggunakan SPSS Ver 17 (Lampiran 4.1.).

Berdasarkan tabel diketahui bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam model yang dibangun. Dengan demikian asumsi klasik model regresi terbebas dari gejala multikolinieritas terpenuhi.

2) Heteroskedastisitas.

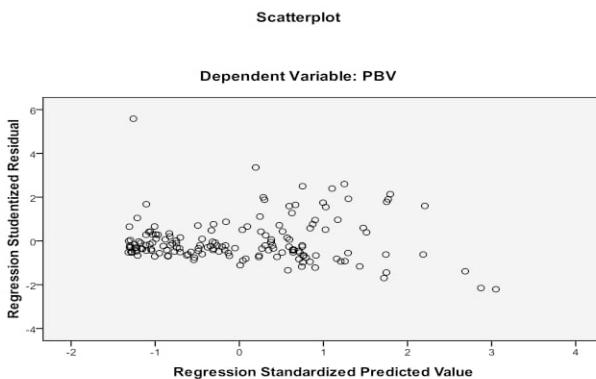
Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah varians dari setiap error bersifat heterogen atau homogen dan diharapkan varians dari setiap error yang dihasilkan bersifat homogen. Jika varians dari model yang dibangun bersifat heterogen, maka model yang dihasilkan tidak memenuhi asumsi klasik.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis grafik scatterplot, yaitu variabel terikat pada sumbu X adalah

ZPRED dan variabel bebas pada sumbu Y yaitu residualnya SRESID. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka ada indikasi varians dari error bersifat heterogen atau tidak memenuhi asumsi klasik.
- b) Jika tidak terdapat pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas atau di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada indikasi varians dari error bersifat heterogen tetapi bersifat homogeny dan memenuhi asumsi klasik.

Dari hasil komputasi data penelitian dengan menggunakan SPSS ver 17 diperoleh grafik scatterplot untuk pengujian heteroskedastisitas sebagaimana terlihat pada gambar dibawah.



Gambar 4.2.: Pengujian Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.

Sumber: Hasil Komputasi Data Penelitian dengan menggunakan SPSS Ver 17

3) Autokorelasi

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui adanya korelasi antara kesalahan penggunggu yang terjadi antar periode waktu data yang akan diuji. Untuk mengetahui gelaja tersebut digunakan uji Durbin-Watson (D-W). Dari hasil komputasi diperoleh nilai D-W sebesar 2,182 (Lampiran 4.1.). Berdasarkan ketentuan umum (Makridakis *et. al.* 2000.) bahwa jika nilai antara $1,65 < DW < 2,35$, dapat disimpulkan model yang dihasilkan tidak terjadi autokorelasi. Dengan membandingkan besaran nilai D-W hasil komputasi dengan *rule of thumb*, maka dapat disimpulkan bahwa model

yang dihasilkan cukup baik yaitu tidak terdapat gejala autokorelasi.

Pengujian Hipotesis.

1) Uji Hipotesis Secara Parsial.

Uji t adalah parameter statistik yang digunakan untuk melakukan uji hipotesis secara parsial. Uji hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari hasil komputasi data penelitian dengan menggunakan SPSS ver 17 diperoleh nilai parameter t-hitung dan besaran signifikansi dari masing variabel bebas sebagaimana terlihat pada tabel dibawah.

Nilai Parameter t-hitung Uji Parsial

Variabel	Koefisien regresi	t _{hitung}	Signifikansi	Kesimpulan
Konstanta	0,686	4,044	0,000	Signifikan
X ₁ = DER	0,368	3,227	0,002	Signifikan
X ₂ = ATO	0,108	0,155	0,877	Tidak signifikan

X ₃ = DIV	0,379	2,089	0,038	Signifikan
----------------------	-------	-------	-------	------------

Sumber: Hasil Komputasi Data Penelitian dengan menggunakan SPSS Ver 17

Dari parameter statistik di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,686 + 0,368 X_2 + 0,108 X_1 + 0,379 X_3$$

Di mana:

- Y = Nilai Perusahaan yang diproksi melalui PBV.
- X₁ = Keputusan pendanaan yang diproksi melalui DER
- X₂ = Keputusan investasi yang diproksi melalui ATO
- X₃ = Kebijakan dividen yang diproksi melalui variabel dummy.

a) Keputusan Pendanaan.

Dari hasil komputasi data penelitian diperoleh nilai parameter statistik t-hitung untuk variabel bebas keputusan pendanaan yang diproksi melalui DER sebesar 3,227 dengan signifikan sebesar 0,002. Berdasarkan nilai signifikan t-hitung variabel bebas keputusan pendanaan di mana signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya keputusan pendanaan berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% atau alpha 5%. Nilai koefisien regresi variabel bebas keputusan pendanaan sebesar 0,368 dan mempunyai tanda yang positif (+). Artinya setiap perubahan keputusan pendanaan berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan dan pengaruhnya nyata (signifikan)

b) Keputusan Investasi.

Dari hasil komputasi data penelitian diperoleh nilai parameter statistik t-hitung untuk variabel bebas keputusan investasi yang diproksi melalui ATO sebesar 0,155 dengan

signifikan sebesar 0,877. Berdasarkan nilai signifikan t-hitung variabel bebas keputusan investasi di mana nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 (5%), maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Artinya keputusan investasi tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% atau alpha 5%. Nilai koefisien regresi variabel bebas keputusan investasi sebesar 0,108 dan mempunyai tanda yang positif (+). Artinya setiap perubahan keputusan investasi berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan tetapi pengaruhnya tidak nyata (unsignifikan).

c) Kebijakan Dividen.

Dari hasil komputasi data penelitian diperoleh nilai parameter statistik t-hitung untuk variabel bebas kebijakan dividen yang diproksi melalui variabel dummy sebesar 2,089 dengan signifikan sebesar 0,038. Berdasarkan nilai signifikan t-hitung variabel bebas kebijakan dividen dimana signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya

kebijakan dividen berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% atau alpha 5%. Nilai koefisien regresi variabel bebas keputusan pendanaan sebesar 0,379 dan mempunyai tanda yang positif (+). Artinya setiap perubahan kebijakan dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan dan pengaruhnya nyata (signifikan).

2) Uji Hipotesis Secara Simultan.

Uji F adalah parameter statistik yang digunakan untuk melakukan uji hipotesis secara simultan (bersama-sama). Uji hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Dari hasil komputasi data penelitian dengan menggunakan SPSS ver 17 diperoleh nilai parameter F-hitung sebesar 6,598 dengan

signifikansi sebesar 0,000 (Lampiran 4.1.). Berdasarkan nilai signifikansi parameter statistik F-hitung lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,113 (Lampiran 4.1.), maka kemampuan variabel bebas secara bersama-sama untuk menjelaskan perubahan variabel terikat relatif sangat rendah yaitu 11,30% Sebesar 88,70% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian. Faktor lain penyebab rendahnya kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat disebabkan data penelitian yang berasal dari objek (sampel) penelitian yang sangat heterogen.

Kesimpulan

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan perusahaan property dan real estate yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2008 sampai dengan 2012. Data yang digunakan pooled data dan teknik analisis menggunakan teknik statistic regresi ganda. Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Keputusan pendanaan berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan pada perusahaan property dan real estate yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI).
- 2) Keputusan investasi tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan pada perusahaan property dan real estate yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI).
- 3) Kebijakan dividen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan pada perusahaan property dan real estate yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI).

- 4) Keputusan investasi, keputusan pendanaan dan kebijakan dividen berpengaruh terhadap nilai perusahaan pada perusahaan property dan real estate yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI).
- 5) Kemampuan variabel bebas (keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen) menjelaskan perubahan variabel terikat nilai perusahaan perusahaan properti dan real estate relatif sangat rendah. Hal ini tercermin pada nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,113. Artinya kemampuan variabel bebas menjelaskan perubahan variabel terikat hanya sebesar 11,30% dan sisanya sebesar 88,70% dijelaskan faktor lain di luar yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

A STUDY ON FEDEX COMPANY CASE:

EMPLOYEES AND INDEPENDENT CONTRACTORS

**RAJESH PRETTYPAL SINGH
ERWIN GUNAWAN**

ABSTRACT

FedEx is one of the biggest international companies in the world. The study will discuss about the issues of FedEx Ground that is raised by its employees. Their employees felt that they are unfairly treated. FedEx misclassified their drivers as independent contractor, while they are actually employees.

This company sued because the drivers didn't get any payment for their working overtime or any other incentives. The following result is that many employees feel not satisfied with their job. Thus, this result in the performance of the company, many complain from the customers. Employees not loyal anymore to the firm, and this can be a great matter.

The findings from this case study are overall about how treatment to employee can affects employee's loyalty and their performance in the organization. FedEx is a very good company and it has great prospects, but it needs good leader that can treat their employee fairly, treat them with love, and appreciate them to keep relationship with them and maintain their loyalty.

Reference: (10) 1976 - 2014

Keywords: Job Satisfaction, Employee's Loyalty, Organizational Commitment, Motivation, Leadership.

CHAPTER I

INTRODUCTION

1.1 Company's Background

FedEx provides customers and businesses worldwide with a broad portfolio of transportation, e-commerce and business services. Consistently ranked among the world's most admired and trusted employers, FedEx inspires its more than 300,000 team members to remain absolutely, positively focused on safety, the highest ethical and professional standards and the needs of their customers and communities. Today's FedEx is led by FedEx Corporation, which provides strategic direction and consolidated financial reporting for the operating companies that compete collectively under the FedEx name worldwide: FedEx Express, FedEx Ground, FedEx Freight, FedEx Office, FedEx Custom Critical, FedEx Trade Networks, FedEx Supply Chain Solutions and FedEx Services.

Mission

FedEx Corporation will produce superior financial returns for its shareowners by providing high value-added logistics, transportation and related business services through focused operating companies. Customer requirements will be met in the highest quality manner appropriate to each market segment served. FedEx will strive to develop mutually

rewarding relationships with its employees, partners and suppliers. Safety will be the first priority. Corporate activities will be conducted to the highest ethical and professional standards.

Strategy

The unique FedEx operating Strategy works seamlessly and simultaneously on three levels:

1. **Compete collectively** by standing as one brand worldwide and speaking with one voice.
2. **Operate independently** by focusing on our independent networks to meet distinct customer needs.
3. **Manage collaboratively** by working together to sustain loyal relationships with our workforce, customers and investors.

Values

- **People:** We value our people and promote diversity in our workplace and in our thinking.
- **Service:** Our absolutely, positively spirit puts our

customers at the heart of everything we do.

- **Innovation:** We invent and inspire the services and technologies that improve the way we work and live.
- **Integrity:** We manage our operations, finances and services with honesty, efficiency and reliability.
- **Responsibility:** We champion safe and healthy environments for the communities in which we live and work.
- **Loyalty:** We earn the respect and confidence of our FedEx peoplecustomers and investors every day, in everything we do.
- **Safety:** We operate safely to protect our employees, customers, infrastructure, and equipment.

In this case study, it is more focused on the FedEx Ground. FedEx Ground is a leading North American provider of ground small-package delivery services, providing service to the U.S. and Canada. FedEx Home Delivery, the industry's first ground service dedicated to residential delivery, is available from FedEx Ground and is backed by a money-back guarantee.

FedEx Ground specializes in cost-effective, small-package shipping, offering dependable business-to-

business delivery or convenient residential service through FedEx Home Delivery and FedEx SmartPost. It is founded in 1985 as RPS; rebranded as FedEx Ground in 2000. The Headquarters is in Pittsburgh, Pa. Henry J Maier is the President and CEO for this company. Their annual revenue is about \$11.6 billion. FedEx Ground has more than 65,000-team members. They deliver more than 4.5 million packages per day.

FedEx Ground US provides 100-percent coverage to every business address in the United States, with small-package delivery in one to five business days in the continental U.S. and in three to seven business days to Alaska and Hawaii. FedEx Ground International provides 100-percent coverage to every business address in Canada, with small-package delivery in 2 to 7 days. Open a FedEx Ground account, add FedEx Ground to an existing account, or start shipping now. FedEx Home Delivery is the only service of its kind dedicated to residential customers, FedEx Home Delivery serves virtually 100 percent of the U.S. population. This residential-only network provides guaranteed delivery options to fit the way you live, work and shop today—delivery in the evenings, on Saturdays and even by appointment.

1.2. Summary of Case Study

What is the problem that FedEx faced? FedEx Ground didn't pay overtime or contribute to Scalercio's

Social Security benefits. That's because since acquiring RPS and introducing its ground service, the FedEx unit has treated drivers as independent contractors, not employees. Independent contractors have always been a part of FedEx's ground business, and the company says that is helped differentiate it from the competition. The Company states that their business model has been highly successful and beneficial to customers, contractors, and FedEx Ground. Drivers at UPS are employees and have a union. But several recent court decisions have rejected FedEx Ground's arguments that the drivers are contractors, which could stem a broader trend of U.S. companies treating more workers as contractors instead of employees.

Why the problem can occur? It is because Scalercio, one of hundreds of current and former drivers suing the FedEx subsidiary, seeking back pay for overtime worked and for paycheck deductions. How the problem can be more complex? In 2009 the D.C. Circuit Court of Appeals sided with FedEx, saying the drivers were independent contractors. Later on, U.S. Ninth Circuit Court of Appeals in San Francisco, reviewing the Indiana decision, declared that drivers in California and Oregon were employees. On Oct. 3 of 2012 the Kansas justices

ruled in favor of the drivers, clearing the way for many of the remaining cases to be heard again. The same

week as the Kansas ruling, the National Labor Relations Board (NLRB) rejected FedEx Ground's claims that its drivers are independent contractors, finding that they were in fact employees and that FedEx had violated the law by not bargaining with a group of them. Treating workers as independent contractors can save companies as much as 30 percent of payroll costs. Using independent contractors offers companies advantages. Independent contractors are not covered by wage and hour rules, they do not have to be paid overtime, and they can be required to pay for uniforms and truck maintenance. Contractors do not have the right to unionize and are not covered by employment protections in the Civil Rights Act, so they cannot use those provisions to sue over sexual harassment or discrimination. Industry groups say the rise of independent contracting is about flexibility and entrepreneurship, not exploitation. Drivers suing FedEx Ground say that distinction is a sham. According to plaintiff Dale Brian Rose, on paper the employees are employees of the company, however FedEx still tells the employees when they are going to leave and how they are going to drive. FedEx says the law is on its side, FedEx stated that they are committed to protecting their way of doing business and the rights of thousands of independent business owners to continue owning and operating their own businesses. Scalercio, who is once working for FedEx, doesn't agree.

1.3.Issues and Problems in the Case

A. Issues

FedEx sued by its driver because the company treated the drivers as an independent contractor not employee.

B. Problems

1. Why the conflict can be aroused in FedEx Company?
2. How the problem affected FedEx's reputation?
3. What could FedEx do to solve the problem?

CHAPTER II

THEORITICAL FRAMEWORK

This chapter explains theories used as base to arranging this research and explain too each concept to support this research.

2.1 Job Satisfaction

Employee satisfaction has been a key area of research among industrial and organizational psychologists. There are important reasons why companies should be concerned with employee job satisfaction, which can be classified according to the focus on the employee or the organization. First, the humanitarian perspective is that people deserve to be treated fairly and with respect. Job satisfaction is the reflection of a good treatment. It also can be considered as an indicator of emotional well-being or psychological health. Second, the utilitarian perspective is that job satisfaction can lead to behavior by an employee that affects organizational functioning. Furthermore, job satisfaction can be a reflection of organizational functioning. Differences among organizational units in job satisfaction can be diagnostic of potential trouble spots. Each reason is sufficient to justify concern with job satisfaction. Combined they explain and justify the attention that is paid to this important variable. Managers in many organizations share the concerns of researches for the job satisfaction of

employees. The assessment of job satisfaction is a common activity in many organizations where management feels that employee well-being is important. (Spector 1997, 2)

Some people like to work and they find working an important part of their lives. Some people on the other hand find work unpleasant and work only because they have to. Job satisfaction tells how much people like their jobs. Job satisfaction is the most studied field of organizational behavior. It is important to know the level of satisfaction at work for many reasons and the results of the job satisfaction studies affect both the workers and the organization. In the workers' point of view it is obvious that people like to be treated fairly. If workers feel respected and satisfied at work it could be a reflection of a good treatment. In the organization's point of view good job satisfaction can lead to better performance of the workers that affects the result of the company. Employee satisfaction is generally considered as the driver of the employee retention and employee productivity. Satisfied employees are a

precondition for increasing productivity, responsiveness, quality, and customer service. (Kaplan 1996, 130)

2.2 Motivation Theory

Not everyone in the company is satisfied with the job that they have. Increasing motivation, commitment and engagement levels are key organizational aspects nowadays. The development of compensation policies has an important role in motivating workforce to deliver high levels of performance, discretionary effort and contribution. The process of motivation usually starts with someone recognizing an unsatisfied need. Then a goal is established to be reached and that way to satisfy the need. Rewards and incentives can be established for people to better accomplish the given goal. The social context will also affect the motivation level. This context consists of organizational values and culture but it also includes leaderships and management as well as the influence of the group or team in which a person works. Motivation can be intrinsic or extrinsic.

Intrinsic motivation can be described as the process of motivation by work itself in so far as it satisfies the personal needs of the employee. Intrinsic motivation is self-generated and it is thought that people seek for a job they think will most satisfy their needs. The factors affecting intrinsic motivation include for example responsibility, freedom to act, and courage to use and develop person's

own skills, interesting tasks and opportunities for advancement.

Extrinsic motivation is the amount of effort other people give to the person to motivate them. Extrinsic motivation is for example the rewards management provides such as pay rise, praise or promotion. Extrinsic motivators are efficient but the influence doesn't last long. Intrinsic motivators tend to have a longer effect, as they are inherent and not imposed from outside. The effect of money as a motivator is discussed later in this thesis. (Armstrong 2007,60) As the needs of individuals differ a lot, it is important to concentrate carefully on the attachment of goals and incentives given when goals are accomplished. Motivation theories help to understand different motivators. Motivation theories have been examined for decades. These theories can be implemented to the company's human resource policies to get the best out of the employees.

2.2.1 Maslow's Hierarchy of Needs

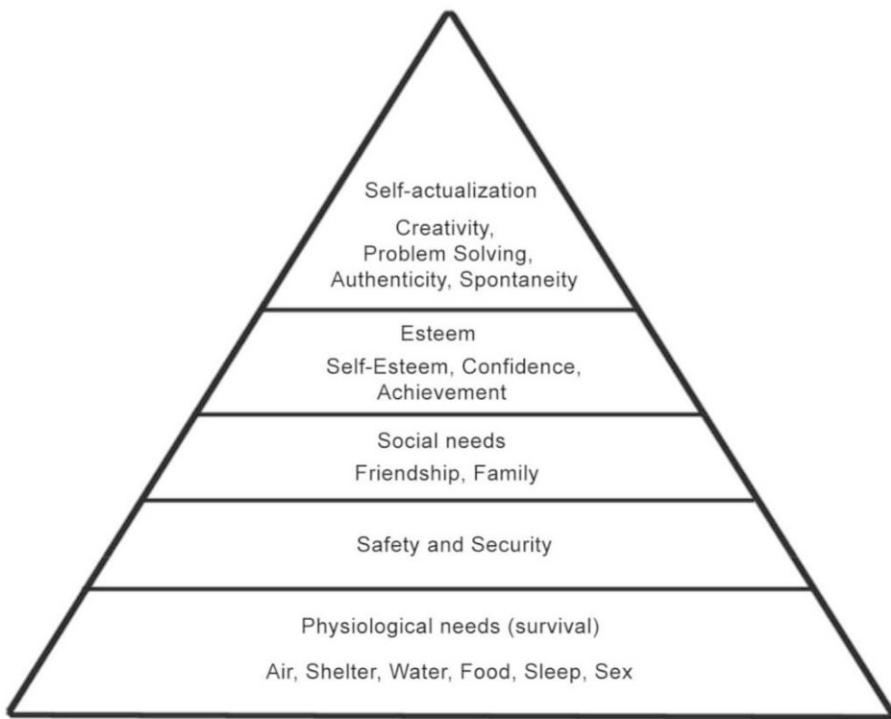
Maslow's Hierarchy of needs must be one of the best known motivation theories in the world. Maslow is a good starting point to start examining the different motivation theories. Maslow starts with the idea that people always tend to want something and what they want depends on what they already have. Maslow proposed that there are five different levels of needs people have to seek for satisfaction of their basic

needs. (Mullins 2007, 258) The first or lowest level is Physiological needs. Before these needs which include for example food, water, shelter and clothing are fulfilled a person doesn't have any other needs. When people don't feel hunger, thirst or cold, their needs go to a second level. The second lowest level is Security needs. In that level a person needs to feel secure in his/her family and in a society, and feel protected against violence. The need for safety is manifested with job security, savings and for insurances of health, mental health, old age and disability. Love and belonging needs is the third level of Maslow's hierarchy. After feeling secure, people need to feel that they receive and give love, they are appreciated and they have good friendships. The fourth level is Esteem needs. It is the need to be unique with self-respect and to enjoy esteem from other individuals. People want to

evaluate themselves highly and based on their achievement receive appreciation from other people. Lack of these needs may cause inferiority, helplessness and weakness. Highest level of Maslow's hierarchy of needs is need of Self-actualization. The development of this need is based on the satisfaction at the other four lower levels. It refers to the need of self-fulfillment and to the tendency to become actualized in what a person is potential.

The core of this theory lies in the fact that when one need is fulfilled, its strength diminishes and the strength of the next level increases. (Latham 2007, 31) Maslow does note that one level of needs doesn't have to be totally fulfilled before a person moves to the next level. The individual can be partly satisfied with one level and still seek for satisfaction at the next level.

Figure 2.1 Maslow's Hierarchy of Need



2.2.2 Herzberg Motivation/Hygiene Theory

In the late 1950s, Frederick Herzberg, considered by many to be a pioneer in motivation theory, interviewed a group of employees to find out what made them satisfied and dissatisfied on the job. He asked the employees essentially two sets of questions:

1. Think of a time when you felt especially good about your job. Why did you feel that way?
2. Think of a time when you felt especially bad about your job. Why did you feel that way?

From these interviews Herzberg went on to develop his theory that there are two dimensions to job satisfaction: motivation and "hygiene"

(see "Two dimensions of employee satisfaction"). Motivators, or satisfiers, are those factors that cause feelings of satisfaction at work. These factors motivate by changing the nature of the work. They challenge a person to develop their talents and fulfill their potential. For example adding responsibility to work and providing learning opportunities to a person to work at a higher level can lead to a positive performance growth in every task a person is expected to do if the possible poor results are related to boredom of the task they are supposed to accomplish. Motivators are those that come from intrinsic feelings. In addition to responsibility and learning opportunities also recognition, achievement, advancement and growth are

motivation factors. These factors don't dissatisfaction if they are not present but by giving value to these, satisfaction level of the employees is most probably going to grow. (Bogardus 2007, 34)

When hygiene

factors are maintained, dissatisfaction can be avoided. When opposite, dissatisfaction is most probable to occur and motivation can't take place. Hygiene factors, or dissatisfiers, are those that the employee expects to be in good condition. As motivators are those that in present cause satisfaction, hygiene factors are those that don't cause satisfaction but if they are lacking, it causes job dissatisfaction. Salaries or wages must be equivalent to those salaries that other people in the same industry or geographical area get. The status of the person must be recognized and maintained. Employees must feel that their job is as secured as it is possible in the current

economical situation. The working conditions should be clean, sufficiently lit and safe in other way. Sufficient amount of fringe benefits like health, pension and child care must be provided and compensation in general equivalent to the amount of work done. Policies and administrative practices such as flex hours, dress code, vacation schedules and other scheduling affect workers and should be run efficiently. These factors relate to the content of the work and if they are in proper form, it tends to eliminate job dissatisfaction. (Ellis 2005, 83). The main finding of Herzberg is that the opposite of satisfaction is not dissatisfaction but no satisfaction. Hygiene factors tend to cause only short-term satisfaction to the workers while motivators most probably cause longer-term job satisfaction. Below are the table of Hygiene Issues and Motivators.

Table 2.1 Hygiene Issues and Motivators

HYGIENE ISSUES (DISSATISFIERS)	MOTIVATORS (SATISFIERS)
Company and administrative policies	Work itself
Supervision	Achievement
Salary	Recognition
Interpersonal relations	Responsibility
Working conditions	Advancement

!

2.3 Organizational Commitment

Organizational commitment has an important place in the study of organizational behavior. This is in part due to the vast number of works that have found relationships between organizational commitment and attitudes and behaviors in the workplace (Porter et al., 1974, 1976; Koch and Steers, 1978; Angle and Perry, 1981). Furthermore, Bateman and Strasser (1984) state that the reasons for studying organizational commitment are related to "(a) employee behaviors and performance effectiveness, (b) attitudinal, affective, and cognitive constructs such as job satisfaction, (c) characteristics of the employee's job and role, such as responsibility and (d) personal characteristics of the employee such as age, job tenure" (p. 95-96).

The three-component model of commitment developed by Meyer and Allen (1997) arguably dominates organizational commitment research (Meyer et al., 2002). This model proposes that organizational commitment is experienced by the employee as three simultaneous mindsets encompassing affective, normative,

and continuance organizational commitment. Affective Commitment reflects commitment based on emotional ties the employee develops with the organization primarily via positive work experiences. Normative Commitment reflects commitment

based on perceived obligation towards the organization, for example rooted in the norms of reciprocity. Continuance Commitment reflects commitment based on the perceived costs, both economic and social, of leaving the organization. This model of commitment has been used by researchers to predict important employee outcomes, including turnover and citizenship behaviors, job performance, absenteeism, and tardiness (Meyer et al., 2002). Meyer and Allen (1997) provide a comprehensive overview of the theoretical lineage of this model. Meyer and Herscovitch (2001, p. 301) propose that commitment is "a force that binds an individual to a course of action of relevance to one or more targets". Employees are theorized to experience this force in the form of three bases, or mindsets: affective, normative, and continuance, which reflect emotional ties, perceived obligation, and perceived sunk costs in relation to a target, respectively (Allen and Meyer, 1990).

2.4 Leadership Theory

Leadership is the process of inducing others to take action toward a common goal. This definition subsumes three elements:

- Leadership is a *relational* concept. Leadership exists only in relation to others, namely, followers. If there are no followers, there is no leader.

- Leadership is a *process*. In order to lead, the leader must do something. As John Gardner (1986-88) has observed, leadership is more than simply holding a position of authority.
- Leadership requires *inducing* others to take action. Leaders induce their followers to action. Leaders induce their followers to act in numerous ways, such as using legitimate authority, modeling, goal setting, rewarding and punishing, organizational restructuring, team building, and communicating a vision.
- Implementing [partially] group-based reward systems. (Kouzes and Posner 1987)

According to Peters, the job of a leader is "to prepare people and organizations to deal with to love, to develop affection for change" (1987, p.468).

Implementing change in an organization is described by Tichy and Devanna (1986) as a multistep process, involving:

- Recognizing the need for change;
- Creating a vision geared toward change; and
- Institutionalizing the changes.

Leaders who are skillful at building cooperative teams increase the likelihood that their subordinates will pull together to implement the organizational vision (Gabarro 1987; Hambrick 1987). Leaders employ a number of techniques to foster the kind of trust and collaboration necessary to ensure that individuals work together as an effective team. Practical strategies include:

- Creating cooperative goals that can only be reached by individuals who work together;
- Making use if project teams, task forces, and problem solving committees; and

Making any change involves risk, taking risks is essential in order to be successful. Kouzes and Posner (1987) encourage leaders to experiment and take risks (as well as encouraging others to do the same) because taking risks is identified as one of the keys to effective business leadership.

CHAPTER III

DISCUSSIONS

This chapter explains the analysis of the case through integrating the theories that are stated in chapter 2 with the problems in the case. This analysis tries to answer the issues and problems that are stated in chapter 1.

3.1 Analysis on the Problems

The issues raised in these suits include:

1. The owner-drivers were denied the incentives of employment such as wages, holiday pay; workers' compensation, unemployment insurance; contributions to the FedEx Employee Stock Purchase Plan; ERISA benefits; overtime pay and meal, break and rest periods.
2. FedEx's failure to pay state and federal employment taxes including unemployment insurance, Social Security and Medicare.
3. Owner-drivers were required to pay FedEx's business expenses, all of which should have been paid by FedEx.

Examples of these expenses include the purchase of the delivery vehicles, logos and uniforms; insurance costs; maintenance and repairs; fuel; training and scanners.

4. FedEx/FedEx Ground has unlawfully withheld funds from the compensation earned by the owner-drivers for such things as cargo claims and insurance in violation of state law.

FedEx advertises that the owner-drivers can earn between \$60,000 to \$80,000 a year. According to several of the suits and the findings of the National Labor Relations Board the owner-drivers are expected to work on an average 60 hours a week. Assuming the average income is \$70,000:

Table 3.1 Driver's Payment

Annual Income	Hourly Rate	Premium Pay		
		Premium Pay Over the Hourly Rate	for 1,000 Overtime Hours Per Driver for 1 Year	Additional Overtime Pay for 14,000 Drivers
\$70,000	\$23.33	\$11.67	\$11,667	\$163,333,333

Under an independent contractor relationship the worker is free to make these decisions for himself. Under an employee/employer relationship the employer instructs, trains, monitors and disciplines to control the work process. Another major factor the courts look at is the worker's ability to be and act as a separate business entity. Can the worker make his/her own business decisions - decisions that affect his / her ability to make a profit or suffer a loss?

In 2004 FedEx/FedEx Ground had two rulings indicating that the owner-drivers were employees rather than independent contractors. The first was in July of 2004 when Judge Howard J Schwab of the California Superior Court ruled the owner-drivers of one route were employees. Then in November the National Labor Relations Board, Region 22 in

Fairfield, N.J., made a similar ruling. The reasoning behind these decisions are as follows:

1. Although the contractual agreement between the drivers and FedEx indicated an independent contractor relationship it also included statements that indicated that FedEx had the control of an employer over the drivers. The NLRB found that FedEx's constraints and policies limited the hours and details of a driver's performance and his or her discretion and judgment. For example:

- a. Drivers are required to foster the professional image and reputation of FedEx Ground and Contractor. This image included:
 - The wearing of the approved uniform.
 - Personal appearance requirements include

- cleanliness and prohibited visible tattoos, earrings, hair falling below the middle of the ear, moustaches beyond the corners of the mouth and sloppiness.
- FedEx was able to prohibit a driver from driving on a particular day if s/he was in violation of its appearance standards.
2. FedEx controlled the driver on his / her route.
- a. While the driver may exercise discretion in selecting how to travel his / her assigned route s/he is required to make daily pickups and deliveries on specific days and times due to FedEx's agreements with its customers.
 - b. FedEx supervisors or managers conducted "customer service rides" along with the driver four times annually "to verify that the Contractor is meeting the standards of customer service provided in the Agreement."
 - c. If FedEx determined that a driver was below his / her capacity they could reconfigure the driver's route and the driver who gains territory would be required to pay the driver from whose route the work was taken.
 - d. FedEx's Terminal Manager was required to hold formal and informal periodic safety meetings at the terminal. Attendance is recorded through a sign in sheet. The goal is to have 90% of the drivers present.
 - e. While FedEx did not specify the size of a driver's van, it did require that the vehicle be of sufficient size, as determined by FedEx, to service the driver's route.
 - f. Drivers may solicit customers but have no authority to establish new accounts. When a driver solicits a new customer, FedEx may assign the customer to another driver.
- Based on the explanation, it is clear that the drivers in FedEx are considered as employees, not independent contractor. Therefore FedEx has to do something with the protest from their employees. Misclassification of workers as independent contractors is an especially not recommended

method, which denies civil rights protections and benefits to employees, withholds federal and state tax revenue, and undercuts competition with employers who follow the law. Employers have economic incentives to misclassify employees as independent contractors because employers are not obligated to make certain financial expenditures for independent contractors that they make for employees, such as paying certain taxes (Social Security, Medicare, and unemployment taxes), providing workers' compensation insurance,

paying minimum wage and overtime wages, or including independent contractors in employee benefit plans."

Misclassification can save employers upwards of 30 percent on payroll costs. According to a 2000 Department of Labor report, the number one reason employers misclassify employees as independent contractors is to save on workers' compensation taxes and to avoid liability for workplace injury and disability claims. Below are some differences between two similar jobs.

Table 3.2 Differences between FedEx Ground Driver and UPS Driver

	FedEx Ground Driver	UPS Driver
Annual Earnings	Roughly \$50,000-60,000, paid per delivery	\$70,000, includes \$26.17/hour wage plus overtime
Job-related expenses	Fuel, maintenance, other supplies; cost of route/truck: \$30,000	None specified
Health care	Driver can opt into plan with some contribution from FedEx Ground	UPS covers full cost of family- covered health insurance
Retirement	Driver can opt into plan with some contribution from FedEx Ground	UPS pays into a defined benefit pension plan
Leave	Unpaid time off, based on availability of replacement	4 weeks paid vacation, 1 week paid for personal or sick leave
Job security	FedEx Ground can terminate driver's contract at any time	Union contract mandates UPS demonstrates "just cause" for dismissal.

2. Increase public awareness

How the problem affected FedEx reputation? Actually FedEx Corporation's brand and reputation suffer little although FedEx Ground's uncontrolled misclassification of so many workers for so many years. Dramatic steps are needed to address these problems at FedEx and other companies.

3.1.1 Solution provided

1. Urge FedEx Corporation to comply in good faith with labor laws

FedEx Ground should stop discomforting its workers' rights by manipulating the legal system. FedEx Ground drivers have repeatedly been deemed employees, and not independent contractors, by legal tribunals. FedEx Corporation should voluntarily classify FedEx Ground drivers as employees and bestow them with all the legal rights and protections to which employees are entitled. This would prevent drivers from being misled or discouraged from asserting their rights as employees because they have been misclassified as independent contractors.

The conduct of FedEx Ground and other major companies to this problem has not made headlines or attracted much public attention. Alerting socially conscious consumers can generate customer-based pressure on FedEx, which will force it to change its ways or risk losing some of its loyal customers. Public pressure can also be brought to bear on responsible shareholders who can use their influence help FedEx to treat workers justly.

3. Pass the Employee Free Choice Act

To better protect the freedom to form unions for drivers at FedEx Ground and elsewhere around the country who encounter fierce resistance from their

employers, Congress should pass the Employee Free Choice Act. The bill would grant workers union representation after a majority present signed authorization cards to demonstrate their choice to belong to a union.

4. Improve enforcement of existing laws, encourage closing loopholes, and

perform strong new protections for workers

At both the federal and state levels, legislators must devote more resources to strengthening enforcement of the existing law. A greater investment may even pay for itself when offending employers are forced to pay taxes owed, as mentioned by the IRS in a recent announcement to focus on employer misclassification. Agencies must use the resources they do have to perform more targeted audits of employers based on industries where misclassification is widespread, such as construction and trucking. The various agencies involved should also be encouraged, to the extent possible, to pool resources, share information and investigatory results, and jointly remedy instances of worker misclassification.

5. Improve procedures and increase congressional oversight at the National

Labor Relations Board

The NLRB must do a better job of guaranteeing collective bargaining rights at FedEx Ground and other employers where supposed independent contractors are organizing. In case after case at each individual FedEx Ground facility, the Board has ruled that the drivers are in fact employees.

3.2 Alternative Solutions

Based on the case study, it is clear that the employees are not satisfied with the treatment from FedEx Company. In table 3.1 it shows the significant differences between the drivers from FedEx Company and the drivers from UPS. Both FedEx and UPS are stating about what the driver get from the job. When comparing between these 2 companies, it is clearly stated that FedEx company treated the drivers unfairly. FedEx doesn't give any compensation for overtime, retirement, or any others. So, the alternatives solutions are:

1. As what is stated in the Job satisfaction theory, people deserve to be treated fairly and with respect. Job satisfaction is the reflection of a good treatment. Satisfied employees are a precondition for increasing productivity, responsiveness, quality, and customer service (Kaplan 1996, 130). It is very important to consider about the job satisfaction whether we are dealing with employees or independent contractors, because satisfied employees can affect the organization's performance.

2. The employer has to be concern about giving motivations to the employee. Because motivation is one of the factor that contributes in employee's loyalty. Maslow has divided five different levels of needs people have to seek for satisfaction of their basic needs. They are physiological needs, safety & security, social, esteem, and self-actualization. If employer can fulfill these 5 level of needs, then employee will satisfied and tend to be loyal with the company. Another motivation theory is Herzberg motivation theory. It is about the motivators which can cause feelings of satisfaction at work and hygiene which the employee expects to be in good condition, so when hygiene factors are maintained, dissatisfaction can be avoided. The main finding of Herzberg is that the opposite of satisfaction is not dissatisfaction but no satisfaction. As is table 2.2, employer can learn to fulfill those motivator and hygiene factors in order to get the

employee's loyalty and good performance.

3. In the previous solutions are mentioned that the goal of fulfilling job satisfaction and motivator & hygiene factors is employee's loyalty. When employee is loyal, then it fulfills the organizational commitment. Batemen and Strasser (1984) state that the reasons for studying organizational commitment are related to "(a) employee behaviors and performance effectiveness, (b) attitudinal, affective, and cognitive constructs such as job satisfaction, (c) characteristics of the employee's job and role, such as responsibility and (d) personal characteristics of the employee such as age, job tenure. It is all related to each other.
4. Grow some leadership skills or change the way to lead people. Leaders who are skillful at building cooperative teams increase the likelihood that their subordinates will pull together to implement the organizational vision (Gabarro 1987; Hambrick 1987). Kouzes and Posner (1987) encourage leaders to experiment and take risks (as well as encouraging others to do the same) because taking

risks is identified as one of the keys to effective business leadership. So, it is better to make change with a risk rather than not doing any changes. According to Peters, the job of a leader is "to prepare people and organizations to deal with to love, to develop affection for change" (1987, p.468). I recommend the FedEx to treat their employees in a much better way than before. It is not causing any deficit for FedEx; it can be a good thing for FedEx in a long term. FedEx's performance can be improved with more satisfied employees.

CHAPTER IV

CONCLUSION

4.1 Conclusion

After all the discussion before, we can conclude that:

FedEx is a big company that exists in international scale. The Leadership Conference on Civil Rights and American Rights at Work shed light on a disturbing pattern at the driver delivery section of FedEx Ground, a subsidiary of FedEx Corporation. At the heart of this problem is the claim that FedEx Ground misclassified approximately 15,000 of its drivers as independent contractors, placing them outside the protection of numerous labor and employment laws.

Employee misclassification at FedEx Ground has thwarted workers' attempts to assert their workplace rights. If FedEx don't do any changes in treating their employee, then it will affect the company's performance in the long term. For now, this matter has already giving an impact on FedEx's reputation, and in the long term another thing could occur.

FedEx can get into this problem because the employees are not satisfied. If FedEx can maintain the employee's satisfaction, then in the long term there shouldn't be any problem like what is stated in the case study. FedEx should pay attention on the job satisfaction that can affect in organization commitment and company's performance.

REFERENCES

American Academy of Family Physicians. "Job Satisfaction: Putting Theory Into Practice," *AAFP online*.

Available from <http://www.aafp.org/fpm/1999/1000/p26.html>; Internet; accessed 24 October 2014.

Business Week. "FedEx Ground says its drivers aren't employees. The Courts will decide," *BloombergBusinessweek online*.

Available from <http://www.businessweek.com/articles/2014-10-16/fedex-ground-says-its-drivers-arent-employees-dot-the-courts-will-decide#r=rss>; Internet; accessed 21 October 2014.

FedEx Company. "Company Information," *FedEx Online*.

Available from <http://about.van.fedex.com/company-information>; Internet; accessed 24 October 2014.

<http://www.prounlimited.com/wp-content/uploads/fedex.pdf>

Kotter, John P. *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review Press, 1996

Locke, Edwin A., et al. *The Essence of Leadership*. New York: Lexington Books, 1991

Meyer J P, Stanley D J, Herscovitch L and Topolnytsky L (2002), "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61, pp. 20-52.

NBC Bay Area. "FedEx Says Not Responsible In Some Accidents Involving Its Independent Contractors," *NBC Bay Area Online*.

Available from <http://www.nbcbayarea.com/investigations/FedEx-Claims-Not-Responsible-In-Some-Accidents-Involving-Its-Independent-Contractors-270081981.html>; Internet; accessed 30 October 2014

Porter, L.W., Crampon, W. & Smith, F. (1976). Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87- 98.

Thomas Kenneth W. *Intrinsic motivation at work: building energy & commitment*. San Francisco. Berrett-Koehler Publishers, Inc., 2002

APPENDIX

Case Study

Five days a week for 10 years, Agostino Scalercio left his house before 6 a.m., drove to a depot to pick up a truck, and worked a 10-hour shift delivering packages in San Diego. He first worked for Roadway Package System, a national delivery company whose founders included former United Parcel Service (**UPS**) managers, and continued driving trucks when FedEx (**FDX**) bought RPS in 1998. FedEx Ground assigned Scalercio a service area. times, the drivers' grooming, truck maintenance, and The company, he says, had strict standards about delivery deadlines for handing in paperwork, and deducted money from his pay to cover the cost of his uniform, truck washings, and the scanner used to log shipments.

FedEx Ground didn't pay overtime or contribute to Scalercio's Social Security benefits. That's because since acquiring RPS and introducing its ground service, the FedEx unit has treated drivers as independent contractors, not employees. "The saying around the building was, 'It's their sandbox. We only get to play in it,' " says Scalercio, who no longer drives for FedEx Ground but is one of hundreds of current and former drivers suing the FedEx subsidiary, seeking back pay for overtime worked and for paycheck deductions. (The parent company is not a defendant.)Scalercio earned about \$90,000 a year from FedEx, he says, but 40 percent to 60 percent of that was lost to deductions and truck expenses.

Independent contractors have always been a part of FedEx's ground business, and the company says that's helped differentiate it from the competition. "The business model has been highly successful and beneficial—

to customers, contractors, and FedEx Ground," the company said in a statement. (Drivers at UPS are employees

and have a union.) But several recent court decisions have rejected FedEx Ground's arguments that the drivers are contractors, which could stem a broader trend of U.S. companies treating more workers as contractors instead of employees.

! FedEx Ground has faced its drivers in court repeatedly over the past decade. In 2009 the D.C. Circuit Court of Appeals sided with FedEx, saying the drivers were independent contractors. In 2010 a federal district court in Indiana, which was assigned the task of coordinating 28 certified class-action lawsuits brought by drivers in dozens of states, also sided with the company, throwing out state claims. In recent months, FedEx Ground's fortunes have shifted. In August the U.S. Ninth Circuit Court of Appeals in San Francisco, reviewing the Indiana decision, declared that drivers in California and Oregon were employees.

The Seventh Circuit Court of Appeals in Chicago is considering whether to uphold the Indiana ruling in other cases, including one in Kansas. In 2012 it asked the Kansas Supreme Court to consider questions regarding the Kansas case, the lead among the various state lawsuits. On Oct. 3 the Kansas justices ruled in favor of the drivers, clearing the way for many of the remaining cases to be heard again.

Beth Ross, who represents plaintiffs in California, says the potential damages FedEx Ground faces in all the class actions are in the hundreds of millions of dollars. The same week as the Kansas ruling, the National Labor Relations Board (NLRB) rejected FedEx Ground's claims that its drivers are independent contractors, finding that they were in fact employees and that FedEx had violated the law by not bargaining with a group of them. "As FedEx's counsel acknowledged at oral argument," the Kansas Court said in its decision, "the company carefully structured its drivers' operating agreements so that it could label the drivers as independent contractors to gain a competitive advantage, i.e., to avoid the additional costs associated with employees."

Treating workers as independent contractors can save companies as much as 30 percent of payroll costs, including payroll tax, unemployment insurance, workers' compensation, and state taxes, according to the National Employment Law Project (NELP), a workers' rights group. Using independent

contractors offers companies advantages, says James Baron, a management professor at Yale. “[It’s] driven in part by uncertainty about demand, and about future conditions, and a feeling that the firm has more flexibility with respect to scaling up and scaling down,” he says.

Because independent contractors aren’t covered by wage and hour rules, they don’t have to be paid overtime, and they can be required to pay for uniforms and truck maintenance. Contractors don’t have the right to unionize and aren’t covered by employment protections in the Civil Rights Act, so they can’t use those provisions to sue over sexual harassment or discrimination.

Independent contracting, more widely associated with technology and construction companies, has expanded in other industries over the past decade, including home health care and janitorial services. “We’re also seeing it, amazingly, in restaurants where each individual server is called an independent contractor,” says Catherine Ruckelshaus, NELP’s general counsel. In 2006 the U.S. Government Accountability Office estimated that contingent workers—a category that includes independent contractors and temps—are 31 percent of the U.S. workforce. In 2008, Maryland Labor Secretary Tom Perez, who’s now secretary of the U.S. Department of Labor, testified that state audits had found that one in five employers had at least some workers wrongly labeled as independent contractors. In 2010 the business services firm Intuit estimated that contingent workers will make up 40 percent of the U.S. workforce by 2020.

Industry groups say the rise of independent contracting is about flexibility and entrepreneurship, not exploitation. “When people feel the need to have independence as an independent contractor—promote their own businesses and do it in a way that best fits their lifestyle—we need to encourage that,” says Blanche Lincoln, a former Democratic senator from Arkansas who now chairs It’s My Business, a coalition of businesses including FedEx Ground and the Agribusiness Retailers Association that defends the independent contractor model. “We need to empower it,” Lincoln says. “And it just seems like there’s way too much effort to try to be punitive before we really look at how to empower people.”

In an e-mailed statement, FedEx said, “The entrepreneurs who run these small businesses have a flexibility and drive not often found in a traditional workforce.” The company cited court rulings upholding the legality of its model. It also says it has changed its model and now contracts its driving services out to other companies, which agree to treat their drivers as employees. Drivers suing FedEx Ground say that distinction is a sham. “On

paper, [the drivers] are employees of my company," says plaintiff Dale Brian Rose, who runs one of the businesses. "However, [FedEx] still tells my 'employees' when they're going to leave, how they're going to drive." Plaintiffs' attorney Ross says FedEx has required the independent contractors to incorporate as small businesses to keep their jobs.

FedEx says it doesn't interfere in how the small businesses get the job done: "The authorized officers for those businesses—not FedEx Ground—are responsible for directing the efforts of their drivers and other employees." Subcontracting and independent contracting are part of a long-term trend away from putting employees on the payroll, a pattern critics contend allows companies to shift or shirk some responsibilities set out in federal law. "These doctrines were written for a much

different era, when the employment relationship was very different, when virtually everybody was an employee of some company and probably worked there for a lifetime," says Wilma Liebman, a lecturer at Cornell and former chair of the NLRB during President's Obama's first term. "And that model has just broken down."

In September, California Governor Jerry Brown signed a bill, branded a "job killer" by the state chamber of commerce, making businesses liable when their contractors violate wage or safety rules. The New York and New Jersey legislatures passed bills making it harder for port trucking companies to call drivers carrying freight between ports and warehouses independent contractors. The New York bill was signed into law in January; New Jersey's was vetoed last year. And the federal Department of Labor and several states have stepped up their enforcement efforts against mislabeling of employees as independent contractors.

FedEx says the law is on its side. "We are committed to protecting our way of doing business and the rights of thousands of independent business owners to continue owning and operating their own businesses," it says. Scalercio, who says he once saw working for FedEx as a chance to own "a piece of the dream," doesn't agree. "It wasn't something that you owned," he says. "It was something that they owned. And they owned you."

PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

SUGIANTO

ABSTRACT

This study was aimed to test the influence of the implementation of good governance principles, which contains transparency, independence, accountability, responsibility and fairness principles on corporate taxpayer compliance.

Object population of this study was agency taxpayers effective in 2012 period. Sample selection technique used in this study was accidental sampling, here the author distributed questionnaires by direct distribution to corporate taxpayers.

The method used in this study was causal hypothesis testing study, the instrument used by the author was SPSS 16.0

Data type used in this study consisted of two data types which were primary data and secondary data. Primary data was data collected based on questionnaires prepared for corporate taxpayers which became respondents. In this study the questionnaires distributed to responded started from general matters to specific matters or from easy to difficult.

The result of this study concluded that when good governance principles weren't applied together (simultaneously) the result didn't optimally influence corporate taxpayer compliance, but when implemented together (simultaneously) the good governance principles would optimally influence corporate taxpayer compliance. There was also influence of Good Governance variables on corporate Taxpayer compliance for 23,3%, and the remaining 76,7% was explained by other causes.

Keywords: *Good Governance, corporate taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Good Governance merupakan istilah yang popular sejak berakhirnya rezim orde baru dan di gantikannya dengan gerakan reformasi. Konsep *Good Governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini di percaya sebagai penyelenggara urusan publik. Sedangkan *Good Governance* itu sendiri di terapkan pertama kali tahun 2001 di Direktorat Jenderal Pajak (Narotama Aryanto,2010:2).

Lambatnya proses pemulihan pasca krisis ekonomi di Indonesia sejak tahun 1997 di sebabkan karena tata cara penyelenggaraan pemerintahan yang tidak di kelola dengan baik. Hal ini masih belum efektifnya usaha-usaha untuk memaksimalkan sumber-sumber penerimaan pajak. Masalah-masalah lain seperti Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) yang sulit di berantas, masalah penegakan hukum yang sulit berjalan, monopoli dalam kegiatan ekonomi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat yang semakin memperburuk kinerja pemerintahan.

Ironisnya dengan gencarnya penerapan *Good Governance* di Direktorat Jenderal pajak, maka semakin banyak pula kasus-kasus korupsi yang merajarela, seperti oknum-oknum pejabat pajak yang terjerat pelanggaran hukum, dan dari kasus di atas mencerminkan bahwa masih belum berjalannya prinsip-prinsip *Good Governance* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak .

Dalam rangka peningkatan kinerja menuju good governance, direktur jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi di bidang perpajakan. Dalam melaksanakan tugasnya, direktorat jenderal pajak berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang baik yaitu: keadilan (equity), kemudahan (simple and understandable), waktu dan biaya yang efesien bagi institusi maupun wajib pajak, distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis, serta struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi.

Reformasi sistem administrasi perpajakan di lakukan dengan cara seperti mempercepat proses restitusi WP (Wajib Pajak) patuh; meningkatkan upaya penagihan tunggakan; ekstensifikasi wajib pajak dan menambah jumlah wajib pajak di kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan kepatuhan dan pelayanan perpajakan ; mengembangkan sistem administrasi KPP WP besar;

Semua kelemahan-kelemahan yang ada pada kantor pelayanan pajak menimbulkan kecenderungan kurang empatinya masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak, sehingga harus diupayakan peningkatan pelayanan publik untuk memperbaiki diri agar mendapat kepercayaan masyarakat dan Wajib Pajak terhadap kinerja lembaga pemerintah, reformasi

birokrasi sangat diperlukan untuk menciptakan *good governance*, dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, bagi penegakan hukum di Indonesia (Pandiangan,2008:90).

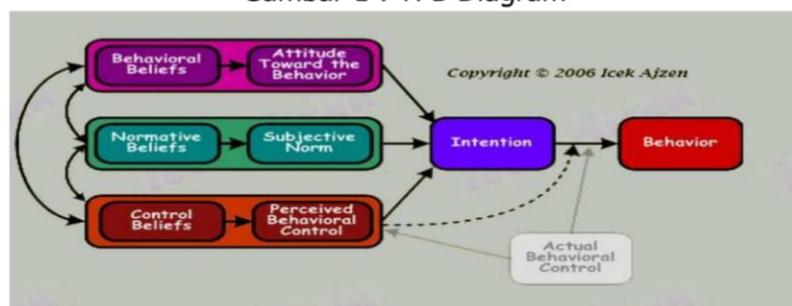
TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior

Teori ini menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Berdasarkan teori tersebut, penentu terpenting perilaku seseorang adalah intensi untuk berperilaku. Intensi individu untuk

menampilkan suatu perilaku adalah kombinasi dari sikap untuk menampilkan perilaku tersebut dan norma subjektif. Sikap individu terhadap perilaku meliputi kepercayaan mengenai suatu perilaku, evaluasi terhadap hasil perilaku, norma subjektif, kepercayaan-kepercayaan normatif dan motivasi untuk patuh.

Gambar 1 : TPB Diagram



Compliance Theory (Teori Kepatuhan)

Compliance Theory (Teori Kepatuhan) pada ilmu psikologi dan sosiologi menekankan pada proses sosialisasi individu dalam memperngaruhi tingkat perilaku kepatuhan. Menurut Tyler (Rachmad Saleh 2004, dalam septiani, 2005 yang di kutip kembali oleh Muhammad Evan Secarian, Endang Kiswara) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan hukum, yang di sebut dengan perspektif instrumental dan perspektif normatif. Perspektif instrumental

mengasumsikan individu sepenuhnya di dorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan tangible, insentif, dan penalty yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang di anggap oleh orang sebagai moral dan berlawan dengan kepentingan pribadi

Tax Compliance Theory (Teori Kepatuhan Pajak)

Abdul Asri Harahap (dalam Ariel Sumurung Sinaga, 2008) berpendapat

bahwa idealnya wajib pajak menjalankan kewajibannya tanpa harus di paksa oleh alat negara karena hukum telah mengatur dan mewajibkannya. Oleh karena itu, kunci utama dari sistem *Self Assesment* adalah kepatuhan sukarela, sehingga teori ini sesuai dengan upaya mewujudkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak .

Menurut Bierstedt, dasar-dasar kepatuhan adalah :

1. *Indoctrination*
2. *Habituation*
3. *Utility*
4. *Group identification*

kewajiban pemerintah untuk menerapkan prinsip tata kelola pemerintah yang baik, yang di sebut juga dengan *Good Governance*.

Menurut United Nations Development Program (UNDP)

Menurut United Nations Development Program (UNDP) menjelaskan bahwa *Good Governance* adalah Penggunaan wewenang ekonomi, Governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan urusan negara pada semua tingkat.

Menurut Organization for Economic Corporation and Development (OECD) dan World Bank

Menurut Organization for Economic Corporation and Development (OECD) dan World Bank dalam fahmal (2006: 178) adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas sebagai hubungan sinergi dan konstuktif diantara sektor swasta dan masyarakat.

Teori *Good Governance*

Seiring dengan semakin tingginya kesadaran akan hak dan kewajibannya dalam kehidupan bermasyarakat, membuat masyarakat semakin kritis terutama terhadap haknya sebagai anggota masyarakat. Salah satunya adalah tersediannya layanan publik yang baik. Pelayanan publik yang baik dapat terlaksana bila pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik telah menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pihak yang membutuhkan pelayanan dengan sadar memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Dengan demikian adalah salah satu

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) menjelaskan bahwa *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efesien dan efektif dengan menjaga "kesinergisan" interaksi yang konstruktif di antara domain domain Negara, sektor swasta dan masyarakat (society). Pada tataran ini *Good Governance* berorientasi pada dua hal pokok yaitu orientasi ideal negara yang di arahkan kepada pencapaian tujuan nasional. Pada tataran ini *good governance* mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstitusinya seperti legitimacy, accountability, securing of human right, autonomy and devolution of power and assurance of civilian control. Kedua adalah pemerintah yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efesien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut United Nations Development Program (UNDP)

United Nations Development Program (1997) mengungkapkan bahwa karakteristik/prinsip yang harus di anut dan di kembangkan dalam praktek penyelenggaraan Kepemerintahan yang baik, meliputi :

- a. Partisipasi (Participation)

- b. Aturan hukum (*Rule of Law*) aturan hukum tentang hak asasi manusia.
- c. Transparency
- d. Responsiveness
- e. Consensus Orientation
- f. Equity
- g. Effectiveness and Efficiency
- h. Accountability
- i. Strategic Vision

Menurut Organization for Economic Corporation and Development (OECD) :

- a. Demokrasi, desentralisasi, dan peningkatan kemampuan pemerintah .
- b. Hormat terhadap Hak Azasi Manusia dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.
- c. Partisipasi Rakyat.
- d. Efisiensi, Akuntabilitas, Transparansi dalam pemerintah dan administrasi public.
- e. Pengurangan Anggaran Militer.
- f. Tata ekonomi yang berorientasi pasar.

Menurut UN (United Nation)

Menurut UN (United Nation) menjelaskan bahwa indikator *Good governance*, sebagai berikut :

- a. Kemampuan, yaitu kemampuan yang cukup untuk melaksanakan

- kebijakan dan fungsi-fungsi pemerintah, termasuk sistem administrasi publik efektif dan responsif.
- b. Akuntabilitas dalam kegiatan pemerintah dan transparan dalam pengambilan keputusan.
 - c. Partisipasi dalam proses demokrasi, dengan memanfaatkan sumber informasi dari publik dan dari swasta.
 - d. Perhatian terhadap Pemerataan dan kemiskinan.
 - e. Komitmen terhadap kebijakan ekonomi yang berorientasi kepada pasar .

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG)

Setiap perusahaan atau entitas usaha harus memastikan bahwa prinsip *good governance* di terapkan pada setiap aspek bisnis dan di semua jajaran. Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) memaparkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparency, akuntabilitas, responsibility, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran di perlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan dengan tetap memperhatikan pemangku kepentingan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing prinsip tersebut :

1. Transparansi (Transparency)
2. Independensi (Independence)
3. Akuntabilitas (Accountability)

4. Responsibilitas (Responsibility)
5. Kesetaraan dan Kewajaran (Fairness)

Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)

Kepatuhan adalah sifat patuh atau ketaatan. Patuh artinya suka menurut perintah dan sebagainya maupun taat pada aturan atau perintah serta disiplin. Kepatuhan merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. terdapat 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu **kepatuhan formal** dan **kepatuhan material**.

Strategi Mewujudkan *Good Governance*

Tuntutan terhadap *good governance* terhadap sektor publik selama beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor public yang memiliki kinerja yang kurang baik. White (2000) mengemukakan bahwa sektor swasta dan sektor public menghadapi tantangan lingkungan yang kurang lebih sama. Perubahan lingkungan

yang melibatkan segala aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya dan politik yang menjadi penyebab akan tuntutan tersebut.

Ketidakpatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengertian dari usaha Ketidakpatuhan yang berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah di atur dengan jelas yang biasanya di terbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Maka kata ketidakpatuhan dapat di artikan sebagai tindakan penolakan/penyimpangan/penyelewengan secara sengaja dari standar, hukum, ataupun peraturan yang berlaku yang seharusnya di terapkan atau di lakukan. Dengan demikian ketidakpatuhan wajib pajak merupakan perilaku penolakan/ penyelewengan yang di lakukan secara sengaja oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang seharusnya di laksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah di tetapkan. Sikap ketidakpatuhan pajak akan terbentuk apabila wajib pajak mempunyai keyakinan dan evaluasi yang positif terhadap ketidakpatuhan pajak.

Hubungan *Good Governance* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan

adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

Hubungan Transparansi dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Menurut Dwiyanto dalam Marigan P. Siagian (2006 : 50) Transparansi menunjuk pada suatu keadaan di mana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat di ketahui dengan mudah oleh para Wajib Pajak. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang di perlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan di publikasikan secara terbuka sehingga mudah di akses dan di pahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan itu dapat di nilai memiliki transparansi yang tinggi. Dengan adanya transparansi ini maka semua wajib pajak dapat memahami aturan yang berlaku serta hal ini berdampak pada pelaporan pajak yang benar sehingga memperngaruhi tingkat kepatuhan. Sehingga hipotesis penelitian yang di ajukan adalah:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Transparansi terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Hubungan Independensi dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dengan adanya Independensi di harapkan setiap pegawai pajak, bisa menerapkan kode etik pegawai dan disiplin kerja. Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Kode Etik) adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan, yang mengikat Pegawai Direktorat jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Dengan Kode Etik, segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk mengetahui, memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas sesuai prinsip-prinsip *good governance*). Maka hipotesis penelitian yang di ajukan adalah:

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Independensi terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan

Hubungan Akuntability dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Akuntability dalam penelitian ini berkaitan dengan aparat pajak yang mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, Wajib pajak akan menjadi patuh jika aparat pajak menerapkan prinsip akuntability sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dikantor Pajak sehingga hipotesis penelitian yang di ajukan adalah:

Hipotesis 3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Akuntability terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Hubungan Responsibility dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Responsibility dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap aparat pajak yang profesional dalam menjalankan peraturan perpajakan, peraturan dan sistem yang ada menjadi memadai untuk dipergunakan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dan fasilitas yang ada sekarang menjadi lebih menjamin kerahasiaan Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga hipotesis penelitian yang di ajukan adalah:

Hipotesis 4: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Responsibility terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan Fairness dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Fairness dalam penelitian ini berkaitan dengan perlakuan yang setara dan wajar dari aparat pajak, hak yang sama atas akses terhadap informasi yang disediakan oleh aparat pajak dan prinsip keadilan kepada semua pihak yang terlibat dalam pelanggaran hukum, dengan adanya prinsip *fairness*, maka wajib pajak merasa lebih percaya dan yakin terhadap kantor pelayanan pajak, serta hal ini dapat meningkatkan kepatuhan,

sehingga hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

Hipotesis 5 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Fairness terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Abdul Asri Harahap (dalam Ariel Sumurung Sinaga, 2008) yang berpendapat bahwa idealnya wajib pajak menjalankan kewajibannya tanpa harus di paksa oleh alat negara karena hukum telah mengatur dan mewajibkannya. Oleh karena itu, kunci utama dari sistem *Self Assesment* adalah kepatuhan sukarela, sehingga teori ini sesuai dengan upaya mewujudkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak .

PEMBAHASAN

Variabel Transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Transparansi dalam pengertian ini berkaitan dengan ketebukaan informasi, baik itu dari aparat pajak yang menjadi terbuka dalam menyampaikan informasi kepada Wajib Pajak, fasilitas yang mendukung pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak dan komite pengawas yang menjadi lebih tanggap terhadap pelanggaran etika yang dilakukan oleh aparat pajak yang dilaporkan oleh Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel transparansi dengan kepatuhan wajib pajak badan secara parsial di temukan bahwa nilai sig variabel, semua variabel transparansi 0.049 (< 0.05) sehingga HO ditolak, yang berarti variabel transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak badan. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Narotama Ariyanto (2010) yang menyimpulkan bahwa secara parsial prinsip *good governance* memiliki pengaruh yang positif kepada kepatuhan wajib pajak. Kajian ini pun sesuai dengan pendapat

Variabel Independensi terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Independensi dalam penelitian ini berkaitan dengan benturan kepentingan bagi aparat pajak, fasilitas yang tersedia tidak memihak kepada salah satu kelompok tertentu dan terwujudnya system pengawasan internal yang efektif. Hasil pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independensi dengan kepatuhan wajib pajak badan tersebut di atas secara parsial di temukan bahwa nilai sig variabel, semua variabel independen 0.183 (>0.05) sehingga HO diterima, yang berarti variabel independensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Angka -1.343 pada kolom (t) ini berarti ketika Independensi di terapkan maka kepatuhan wajib pajak badan tidak berpengaruh dan bahkan akibatnya tingkat kepatuhan wajib pajak badannya menjadi menurun.

Variabel Akuntability terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Akuntability dalam penelitian ini berkaitan dengan aparat pajak yang mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, kesulitan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak menjadi hilang dan adanya sistem pengawasan yang efektif bagi aparat pajak. Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel akuntability terhadap kepatuhan wajib pajak badan, hal ini ditunjukan dengan angka sig 0.29 (< 0.05) sehingga HO di tolak, yang berarti variabel akuntability berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Marigan P.Siagian (2006) yang menyimpulkan bahwa prinsip prinsip *good governance*, salah satunya adalah akuntability yang sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel Responsibility terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Responsibility dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap aparat pajak yang profesional dalam menjalankan peraturan perpajakan, peraturan dan sistem yang ada menjadi memadai untuk dipergunakan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak dan fasilitas yang ada sekarang menjadi lebih menjamin kerahasiaan

wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel responsibility dengan kepatuhan wajib pajak badan, hal tersebut di buktikan dengan nilai sig yang menunjukkan angka sig 0.030 (< 0.05), sehingga HO di tolak, yang berarti variabel Responsibility berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kajian ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior*, dimana di dalam teori tersebut di nyatakan bahwa perilaku tidak patuh wajib pajak sangat di pengaruhi oleh variabel sikap, norma subjektif, dan control perilaku yang di persepsikan, di sini jelas bahwa sikap pegawai pajak yang segera menanggapi jika terjadi masalah dapat memperngaruhi kepatuhan wajib pajak.

Variabel Fairness terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Fairness dalam penelitian ini berkaitan dengan perlakuan yang setara dan wajar dari aparat pajak, hak yang sama atas akses terhadap informasi yang di sediakan oleh aparat pajak dan prinsip keadilan kepada semua pihak yang terlibat dalam pelanggaran hukum. Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel *Fairness* terhadap kepatuhan wajib pajak badan, hal ini di tunjukan dengan hasil hipotesis nilai sig 0.064, Tetapi pada taraf nyata 0.10, *fairness*

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, karena nilai sig *fairness* = 0.094 < 0.10.

Variabel Transparansi, Independensi, Akuntability, Responsibility, dan Fairness secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Melalui uji F-test untuk variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat *good governance* diperoleh nilai F hitung sebesar 5.418 dengan probabilitas 0.000. Karena

angka probabilitas lebih kecil dari 0.05 ($a<0.05$), maka model regresi dapat di gunakan untuk memprediksi Transparansi, Independensi, Akuntability, Responsibility dan Fairness secara bersama sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara garis besar, pada kasus ini bisa di simpulkan bahwa jika prinsip-prinsip *Good Governance* di lakukan secara bersama-sama maka hasilnya akan lebih optimal, tetapi apabila tidak di lakukan secara bersama-sama, maka hasilnya akan tidak optimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di lakukan, maka dapat di ambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Transparansi, pada uji t menunjukkan bahwa nilai sig 0.049 (< 0.05), maka atas hipotesis tersebut, bahwa variabel transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan
2. Variabel Independensi, pada uji t menunjukkan bahwa nilai sig 0.183 (> 0.05) maka atas hipotesis tersebut bahwa variabel independensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
3. Variabel Akuntability, pada uji t menunjukkan bahwa nilai sig 0.029 (< 0.05), maka atas hipotesis tersebut , bahwa variabel akuntability berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
4. Variabel Responsibility, pada uji t menunjukkan bahwa nilai sig 0.030 (< 0,05), maka atas hipotesis tersebut bahwa variabel Responsibility berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan
5. Variabel Fairness, pada uji t menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh variabel Fairness terhadap kepatuhan wajib pajak badan, hal ini di tunjukan dengan hasil hipotesis nilai sig 0.064, tetapi pada taraf nyata 0.10, X_5 berpengaruh signifikan terhadap Y, karena nilai sig < 0.10
6. Variabel Transparansi, Independensi, Akuntability, Responsibility, dan Fairness secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal

tersebut dapat di lihat dalam uji F yang memperlihatkan bahwa variable-variabel bebas yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu transparansi, independensi, akuntability, responsibility, dan fairness secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini terlihat dari tingkat uji signifikansi uji $F < 0.05$ yaitu nilai sig = 0.000< 0.05.

Dari semua kesimpulan di atas, penulis bisa tarik benang merahnya, bahwa ketika prinsip-prinsip *good governance* tersebut tidak di terapkan secara bersama-sama (secara serempak) maka hasilnya tidak maksimal/tidak signifikan memperngaruhi kepatuhan wajib pajak badan, tetapi pada saat di lakukan secara bersama-sama (secara serempak) prinsip-prinsip *good governance* tersebut di terapkan maka hasilnya akan maksimal/signifikan memperngaruhi wajib pajak badan. Serta terdapat pengaruh variable-variabel *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak badan sebesar 23,3% , dan sisanya sebesar 76,7% di jelaskan oleh sebab-sebab yang lain (lihat lampiran 14) yang di tunjukan oleh nilai R square.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Asri Harahap (2004). Paradigma baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi Politik, Jakarta : Integrita Dinamika Press.
- Ajzen,I.(2006). *conrtuctuction of standard questionnaire for Conceptual and Methodological Considerations the theory of planned behavior.*<http://www-Unix.oit.umass.edu/~aizen>.
- Akhmad Mukhatob (2007). Pengaruh struktur keuangan, struktur modal, profitabilitas dan good corporate governance terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan perusahaan yang terdapat di bursa efek Jakarta. Tesis, Jakarta.
- Chaizi Nasucha (2004). Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek, Jakarta : Grasindo.
- Darussalam. (2010). Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui Komite Pengawas Perpajakan.
Di akses pada 10 Desember 2012 dari World Wide Web :<http://www.ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=43&q=&hlm=1#>
- Ghozali, Imam (2005). Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS, edisi ketiga, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D., 2004. Basic Econometric. Mc-Grawhill, New York.
- Ghozali, Imam (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, cetakan IV, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, anwar (2013). Uji Park dalam SPSS. Diakses pada 24 Maret 2014 dari World Wide Web <http://statistikian.blogspot.com/2013/01/uji-park.html>
- Norton, B. (2007). Corporate tax governance for CFOs: A practical approach. *Financial Executive*, 23(3), 60-63. Retrieved from.
- PSSC Social Survey series, No.2, No.2, Data Gathering by social survey/Rial Edition.Q.C., 1974, chapter 4:18.
- Soejono Sokanto (1986). Beberapa cara dan mekanisme dalam penyuluhan hukum, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (1999). Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta.

Utami, wiwik (2009). Pedoman Penyusunan Tesis dan Prosedur Akademik, edisi satu, Jakarta Badan penerbit Universitas Mercubuana.

Herliansyah, Yudhi (2013). Pedoman Penyusunan Tesis dan Prosedur Akademik, edisi dua, Jakarta Badan penerbit Universitas Mercubuana.

Malhotra, N. K. Dan Birks, D.F (2007). Marketing Research : An Applied Approach, Prentice Hall.

Narotama Aryanto (2010). Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terkait Pelaksanaan *Good Government Governance* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu) Tesis, Jakarta.

Rapina, Jerry, Yenni Carolina. (2011) Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying).

Rintha Theresia (2008). penerapan *good governance* pada Direktorat Jendral Pajak (Studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua) Tesis, Jakarta.

Suryani Taher (2011) Analisis Faktor Faktor yang Menyebabkan Ketidakpatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kecamatan Cakung (Studi empiris pada wajib pajak di Wilayah Kecamatan Cakung). Skripsi, Jakarta.

Spark Plug. (2010). Sistem Pemerintahan yang Baik (Good Government). Diakses pada 10 Desember 2012 dari World Wide Web <http://berandalqobak.blogspot.com/2010/10/sistem-pemerintahan-yang-baik-good.html>

Siagian, Marigan.P. (2006) Analisis pengaruh penerapan *Good Governance* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Tiga.

Undang undang no.20 tahun 2001 tentang perubahan atas uu no.31 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi.

Undang undang no.28 tahun 1999 tentang penyelengara yang bersih dan bebas dari KKN.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Distribusi data responden

Statistics

	Usia	JK	STTS	Pendidikan	Jabatan	Usiakerja
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-30 thn	17	17.9	17.9
	30-35 thn	43	45.3	63.2
	>35 thn	35	36.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	51	53.7	53.7
	Wanita	44	46.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0

STTS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	78	82.1	82.1
	Belum Menikah	17	17.9	17.9
	Total	95	100.0	100.0

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manager	20	21.1	21.1	21.1
	Kabag	40	42.1	42.1	63.2
	Supervisor	31	32.6	32.6	95.8
	Lainnya	4	4.2	4.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Usiakerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 thn	10	10.5	10.5	10.5
	1-3 thn	20	21.1	21.1	31.6
	4-6 thn	34	35.8	35.8	67.4
	Lainnya	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 2 :Tabel Uji Normalitas data (Uji Kalmogorov – Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

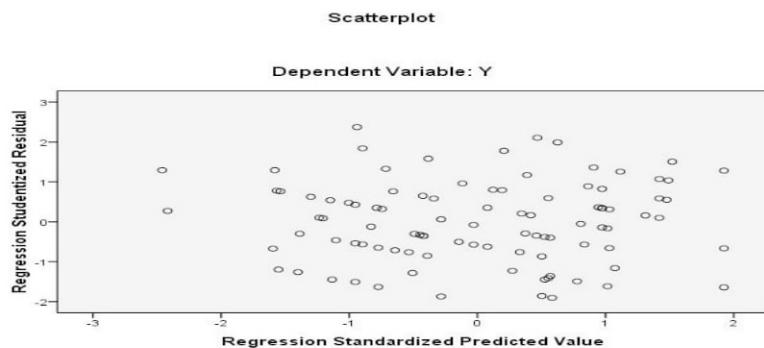
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05258893
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.579
Asymp. Sig. (2-tailed)		.890

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 3 :Tabel Uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Transparansi	.837	1.194
Independensi	.866	1.154
Akuntability	.966	1.035
Responsibility	.871	1.149
Fairness	.849	1.178

Lampiran 4 :Gambar Grafik Plot



Lampiran 5 : Tabel Uji Park

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Std. Error	Standardized Coefficients		
1 (Constant)	3.839	9.517		.403	.688
LnX1	-5.187	2.555	-.226	-2.030	.045
LnX2	-2.884	2.618	-.120	-1.102	.274
LnX3	3.475	2.522	.143	1.378	.172
LnX4	1.433	2.327	.067	.616	.540
LnX5	2.027	2.230	.101	.909	.366

a. Dependent Variable: Lnei2

Lampiran 6 : Tabel Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.762	2.634	.289	.773
	Transparansi	-.230	.124	-.208	.067
	Independensi	-.088	.191	-.051	.646
	Akuntability	.169	.124	.142	.176
	Responsibility	.189	.170	.122	.268
	Fairness	.096	.165	.065	.560

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 7 :Tabel Uji Validitas – Variabel Transparansi

Correlations

	X1	X2	X3	Transparansi
X1	Pearson Correlation	1	.450**	.134
	Sig. (2-tailed)		.000	.197
	N	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.450**	1	.264**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010
	N	95	95	95
X3	Pearson Correlation	.134	.264**	1
	Sig. (2-tailed)	.197	.010	
	N	95	95	95
Transparansi	Pearson Correlation	.751**	.807**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	95	95	95

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8 : Tabel Uji Validitas – Variabel Independensi

Correlations

	X4	X5	Independensi
X4	Pearson Correlation	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000
	N	95	95
X5	Pearson Correlation	.317**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000
	N	95	95
Independensi	Pearson Correlation	.851**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	95	95

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9 :Tabel Uji Validitas – Variabel akuntability

		Correlations			
		X6	X7	X8	Akuntability
X6	Pearson Correlation	1	.161	.079	.638**
	Sig. (2-tailed)		.119	.448	.000
	N	95	95	95	95
X7	Pearson Correlation	.161	1	.144	.670**
	Sig. (2-tailed)	.119		.165	.000
	N	95	95	95	95
X8	Pearson Correlation	.079	.144	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.448	.165		.000
	N	95	95	95	95
Akuntability	Pearson Correlation	.638**	.670**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10 :Tabel Uji Validitas – Variabel Responsibility

		Correlations		
		X9	X10	Responsibility
X9	Pearson Correlation	1	.219'	.803**
	Sig. (2-tailed)		.033	.000
	N	95	95	95
X10	Pearson Correlation	.219'	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.033		.000
	N	95	95	95
Responsibility	Pearson Correlation	.803**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11 :Tabel Uji Validitas – Variabel Fairness

		Correlations		
		X11	X12	Fairness
X11	Pearson Correlation	1	.209'	.782**
	Sig. (2-tailed)		.042	.000
	N	95	95	95
X12	Pearson Correlation	.209'	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.042		.000
	N	95	95	95
Fairness	Pearson Correlation	.782**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 12 : Tabel Uji Validitas – Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

		Correlations				
		X13	X14	X15	X16	Y
X13	Pearson Correlation	1	.267**	.128	.182	.494**
	Sig. (2-tailed)		.009	.215	.077	.000
	N	95	95	95	95	95
X14	Pearson Correlation	.267**	1	.286**	.116	.469**
	Sig. (2-tailed)	.009		.005	.264	.000
	N	95	95	95	95	95
X15	Pearson Correlation	.128	.286**	1	.328**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.215	.005		.001	.000
	N	95	95	95	95	95
X16	Pearson Correlation	.182	.116	.328**	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.077	.264	.001		.000
	N	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.494**	.469**	.576**	.550**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations				
		X17	X18	X19	X20	X21
X17	Pearson Correlation	1	.118	.045	.161	.169
	Sig. (2-tailed)		.256	.665	.119	.103
	N	95	95	95	95	95
X18	Pearson Correlation	.118	1	.408**	.099	.146
	Sig. (2-tailed)	.256		.000	.340	.159
	N	95	95	95	95	95
X19	Pearson Correlation	.045	.408**	1	.365**	.140
	Sig. (2-tailed)	.665	.000		.000	.176
	N	95	95	95	95	95
X20	Pearson Correlation	.161	.099	.365**	1	.358**
	Sig. (2-tailed)	.119	.340	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
X21	Pearson Correlation	.169	.146	.140	.358**	1
	Sig. (2-tailed)	.103	.159	.176	.000	
	N	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.443**	.485**	.556**	.576**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13 :Tabel Uji Reliabilitas– Metode *Split half*

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.584
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.677
		N of Items	10 ^b
		Total N of Items	21
Correlation Between Forms			.445
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.616
	Unequal Length		.616
Guttman Split-Half Coefficient			.614

a. The items are: X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10, X11.

b. The items are: X11, X12, X13, X14, X15, X16, X17, X18, X19, X20, X21.

Lampiran 14 :Tabel Uji Regresi Linear

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.483 ^a	.233	.190	2.10946	1.679

a. Predictors: (Constant), Fairness, Akuntability, Independensi, Responsibility, Transparansi

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 15 :Tabel Uji F (Uji signifikansi simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.556	5	24.111	5.418	.000 ^a
	Residual	396.033	89	4.450		
	Total	516.589	94			

a. Predictors: (Constant), Fairness, Akuntability, Independensi, Responsibility, Transparansi

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 16 :Tabel Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.992	4.867		4.108	.000
	Transparansi	.458	.229	.203	1.999	.049
	Independensi	-.473	.353	-.134	-1.343	.183
	Akuntability	.506	.229	.209	2.213	.029
	Responsibility	.694	.314	.220	2.208	.030
	Fairness	.571	.305	.189	1.875	.064

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 17 :

Tabel r Product Moment

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134

14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.202	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PINJAMAN PENSIUN
PT BANK BUMI ARTA Tbk KCP TANGERANG**

**SUHADARLIYAH
RIZA SETYANINGWULAN**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelayanan prima secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, alat ukur metode yang digunakan yaitu menggunakan skala Likert dengan mengambil 90 responden dari populasi yang ada sebagai sampel penelitian. Untuk uji regresi peneliti menggunakan analisis statistik dengan prorgam SPSS 23.

Dari hasil penelitian diketahui persamaan regresi linier berganda $\hat{Y} = 2.098 (a) + 0.256 (X_1) + 0.289 (X_2) + 0.084 (X_3) - 0.033 (X_4) - 0.125 (X_5) + 0.185 (X_6)$. Secara parsial berpengaruh signifikan dilihat dari keenam variabel pelayanan prima, yaitu kemampuan nilai sig 0.017, sikap nilai sig 0.000, penampilan nilai sig 0.419, perhatian nilai sig 0.812, tindakan nilai sig 0.361, tanggung jawab nilai sig 0.041. Secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari *significance F* sebesar 0.000, artinya nilai sig $0.000 < 0.05$.

Kata Kunci: Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah Pinjaman Pensiu

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan bergerak begitu cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif.

Untuk menghadapi persaingan yang ketat tersebut, maka sekarang ini telah dikembangkan konsep pelayanan bank yang salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. pelayanan prima berkaitan

dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan yang prima pihak perusahaan dalam hal ini perbankan haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) nasabah serta memiliki kemampuan menangani keluhan nasabah secara professional agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali.

Berkaitan dengan hal di atas, Bank Bumi Arta Tbk adalah salah satu bank swasta yang memiliki jaringan usaha di seluruh wilayah Indonesia. Bank Bumi Arta merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan *di back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak terlihat oleh nasabah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas didapat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh variabel pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang?
2. Seberapa besar pengaruh variabel pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Sebagai tambahan ilmu dan wawasan khususnya dalam bidang manajemen serta membandingkan antara teori yang didapat dalam mata kuliah yang telah dipelajari sebelumnya dengan penerapannya di PT Bank Bumi Arta Tbk KCP Tangerang.

2. Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan serta informasi mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Bumi Arta Tbk KCP Tangerang.

3. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan mahasiswa/i STIE BISMA LEPISI jurusan manajemen dan peneliti lain yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.

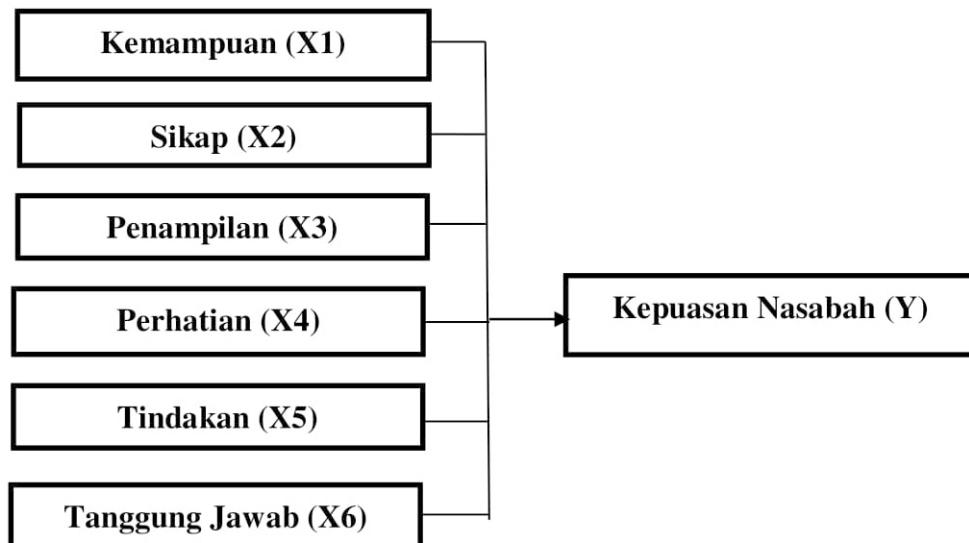
dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Oleh karena itulah maka salah satu cara yang dilakukan oleh setiap bank dalam memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan menerapkan pelayanan prima (*Service Excellence*) yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Pada penelitian ini yang menjadi variable dependen adalah kepuasan nasabah yang hendak diprediksi oleh variabel-variabel independen pengaruh pelayanan prima (sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab), penulis mengharapkan bahwa, pengaruh pelayanan prima (sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka akan disajikan gambaran mengenai kerangka pikir untuk mengarahkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi alur pemikiran penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran

Salah satu upaya yang ingin dicapai oleh setiap bank dalam menjalankan aktivitas operasinya adalah peningkatan jumlah nasabah. Dimana dengan adanya peningkatan jumlah nasabah penabung maka akan



Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pinjaman pensiun, oleh karena itu beberapa hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga terdapat pengaruh antara pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dengan kepuasan nasabah pinjaman pensiun pada Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang.
2. Diduga terdapat pengaruh antara pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab secara bersama-sama dengan kepuasan nasabah pinjaman pensiun pada Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang.

Metode Penelitian

Penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang" merupakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2012:13) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005:21).

LANDASAN TEORI

Pengertian Manajemen Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanthy (2013:16) manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Pengertian Pelayanan Prima

Hasibuan (2002:152), mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Kotler (2009: 152) mengemukakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Barata (2006:27), pelayanan prima adalah kedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu royal kepada perusahaan.

Pelayanan prima adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya.

Rahmayanty (2013:18), mendefinisikan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.

Dalam memberikan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan, bank dapat berpedoman pada dimensi pelayanan prima yang dijelaskan menurut Barata (2006:31-32). Ada enam unsur pokok dalam pelayanan prima, antara lain:

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan. Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima, yang dimaksud dengan

kemampuan diri adalah kemampuan minimal yang harus ada pada diri seseorang, yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilannya, antara lain:

- a. Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- b. Memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- c. Memahami pengetahuan dasar hubungan interpersonal.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap utama yang harus ditonjolkan kepada pelanggan adalah sikap menghargai. Adapun indikator yang dapat diukur dari sikap menghargai adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan dengan santun dan ramah.
- b. Memberikan senyum.
- c. Memberikan sambutan dan sapaan dengan tutur kata yang baik.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dengan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang dalam bersikap. Dalam hal ini, termasuk pula kemampuan diri untuk mengetahui batas kemampuan dirinya, mengetahui kesempatan dan kemampuan dalam mengubah diri, agar ia dapat menjadi pribadi

yang efektif. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan oleh kita selaku pihak yang melayani harus mencerminkan gerak-gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani.

Indikator yang dapat diukur dari penampilan adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi.
- b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif.
- c. Menunjukkan kepantas saat berinteraksi dengan nasabah.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Pada diri setiap orang terdapat kebutuhan kejiwaan, antara lain berupa kebutuhan diri untuk dihargai (*self esteem*) oleh orang-orang lainnya. Perhatian atau kepedulian terhadap pelanggan (*costumer care*) adalah salah satu konsep penunjang pola layanan yang digunakan untuk menunjukkan betapa besarnya perhatian dari pengurus organisasi/perusahaan kepada para pelanggan. Konsep perhatian diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan, karenanya indikator yang dapat diukur dari perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Menerima dan memahami kritik dari pelanggan.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Indikator yang dapat diukur dari tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk atau jasa.
- b. Mencatat pesanan pelanggan.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Indikator yang dapat diukur dari tanggung jawab adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan sampai selesai.
- b. Memberikan kemudahan pemahaman prosedur kepada nasabah.
- c. Menghindari kesalahan dalam bertransaksi.

Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan

masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu:

1. Meningkatkan citra perusahaan Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam di antara para pesaing. Maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima kepada karyawannya.
2. Merupakan promosi bagi bank Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang menyebabkan nasabah terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan

menceritakan hal-hal positif yaitu mengenai kepuasannya ini kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

3. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang dinginkan oleh nasabah.

4. Meningkatkan daya saing perusahaan

Semakin tajamnya persaingan, biasanya perusahaan berlomba-lomba memberikan hadiah. Ada nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi tidak semua nasabah akan tertarik dengan hal itu. Ada nasabah yang akan lebih senang lagi apabila memperoleh pelayanan yang prima.

yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup. Kepuasan pelanggan berbeda-beda bergantung nilai suatu produk/objektivitasnya maupun subjektivitasnya.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori dari jasa yang diberikannya. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan layanan yang diberikan, dimana pengukuran atau respon nasabah dilakukan secara langsung atas layanan yang telah diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian layanan (Zeithaml dan Bitner, 2003).

Sedangkan menurut Oliver (1981) dalam Fandy (2011:297) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah/pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi.

Tjiptono (2008:349) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Sumarwan (2011:322) mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka.

Rahmayanthy (2013:17) menyatakan bahwa, kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa

Kepuasan nasabah sangat bergantung pada persepsi dan harapan nasabah. Gasperz dalam Nasution (2005) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah, adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan nasabah ketika sedang mencoba melakukan transaksi.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Dari beragam pengertian kepuasan nasabah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan konsumen dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Hal ini yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah ini sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perbankan.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama. Oleh

karena itu penting sekali arti dari kepuasan nasabah untuk referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah Kotler dalam Tjiptono dan Gregorius (2011:314)

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan dalam hal ini bank, yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis yang mudah terjangkau atau sering dilewati nasabah.

2. *Ghost Shopping*

Perusahaan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan atau pesaing. Kemudian mereka diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan atau kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan harus menghubungi pelanggannya/nasabahnya yang telah berhenti menggunakan jasa atau yang telah berpindah (sudah bukan nasabah) agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya bisa mengambil kebijakan

perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Nasabah

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabahnya.

Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Nasabah akan merasa puas bila keinginannya telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka nasabah menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi nasabah suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikan nilai *superior* kepada mereka, dan memenangkan

persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan nasabahnya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik nasabah baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan nasabah yang ada.

Kunci untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.

Pengertian Bank

Dalam bidang perekonomian, perbankan memegang peranan yang sangat penting untuk kelancaran usaha. Pengertian bank menurut Kasmir (2002:2), adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Sedangkan menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 yang dikutip Kasmir (2002:3)

"Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat ke dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Jenis-jenis Bank

Menurut Kasmir (2002:18-24) jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi yaitu:

1. Dilihat dari segi fungsinya:

- | | |
|--|---|
| a. Bank Umum
b. Bank Perkreditan Rakyat | analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono; 2012:13). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005:21). |
| 2. Dilihat dari segi kepemilikannya:
a. Bank Milik Pemerintah
b. Bank Milik Swasta Nasional
c. Bank Milik Koperasi
d. Bank Milik Asing
e. Bank Milik Campuran | |
| 3. Dilihat dari segi status:
a. Bank Devisa
b. Bank non Devisa | |

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Bumi Arta, Tbk. KCP Tangerang yang berlokasi di Jalan Baharuddin No. 6 Tangerang. Objek penelitian ini adalah nasabah pensiunan pada PT. Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang. Kriteria nasabah yang akan dijadikan responden adalah nasabah penabung yang sudah menabung lebih dari satu tahun.

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang" merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian,

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Melakukan identifikasi subjek/partisipan penelitian dan lokasi penelitian.
2. Mencari dan mendapatkan akses menuju subjek/partisipan penelitian dan lokasi penelitian.
3. Menentukan jenis data yang akan dicari/diperoleh.
4. Mengembangkan atau menentukan instrumen/metode pengumpulan data.
5. Pengumpulan data.

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian pustaka (*library research*), yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan peninjauan pustaka dari berbagai literatur karya ilmiah, majalah, dan buku-buku yang menyangkut teori-teori yang relevan dengan masalah yang dibahas.

2. Penelitian lapang (*Field research*), yaitu pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dapat disesuaikan dengan judul skripsi yang diajukan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan baik berupa data tertulis maupun data berupa dokumen-dokumen berkaitan dengan pembahasan tersebut. Adapun metode data lapang dengan cara yaitu:
- Kuesioner untuk mendapatkan data-data kuantitatif tentang variabel-variabel yang ingin diteliti.
 - Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab dengan para karyawan yang dianggap mampu dalam memberikan informasi data yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Untuk mencari nilai validitas di sebuah item digunakan korelasi antara skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisiennya sama atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 90 responden, dan dari pernyataan-pernyataan variabel independen (X), hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas

Tabel 1

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	R _{tabel}	Kesimpulan
Kemampuan (X ₁)	1	0.807**	0.30	Valid
	2	0.831**	0.30	Valid
	3	0.873**	0.30	Valid
Sikap (X ₂)	1	0.785**	0.30	Valid
	2	0.542**	0.30	Valid
	3	0.776**	0.30	Valid
	4	0.631**	0.30	Valid
Sikap (X ₂)	1	0.785**	0.30	Valid
	2	0.542**	0.30	Valid
	3	0.776**	0.30	Valid
	4	0.631**	0.30	Valid
Penampilan (X ₃)	1	0.778**	0.30	Valid
	2	0.739**	0.30	Valid
	3	0.782**	0.30	Valid
Perhatian (X ₄)	1	0.854**	0.30	Valid
	2	0.866**	0.30	Valid
Tindakan (X ₅)	1	0.866**	0.30	Valid
	2	0.838**	0.30	Valid
Tanggung Jawab (X ₆)	1	0.746**	0.30	Valid
	2	0.707**	0.30	Valid
	3	0.806**	0.30	Valid

Sumber : Data diolah SPSS (2016)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, seluruh item pertanyaan variabel independen (X) yang terdapat pada instrumen penelitian (pernyataan-pernyataan) dapat dinyatakan valid, karena seluruhnya mempunyai nilai lebih besar dari pada 0,30 ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 90 responden, maka terdapat tiga butir pertanyaan penelitian dari variabel Kepuasan (Y), dan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	R _{tabel}	Kesimpulan
Kepuasan (Y)	1	.812**	0.30	Valid
	2	.686**	0.30	Valid
	3	.825**	0.30	Valid

Sumber : Data diolah SPSS (2016)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, seluruh item pertanyaan variabel Kepuasan (Y) yang terdapat pada instrumen penelitian dapat dinyatakan valid, karena seluruhnya mempunyai nilai lebih besar dari pada 0,30 ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2009:45-46) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu

kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kemudian nilai r_{hitung} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} *product moment*. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka instrumen dinyatakan *reliable*.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai R _{tabel}	N Of Items	Keterangan
Kemampuan (X_1)	0.783	0.60	3	Reliabel
Sikap (X_2)	0.621	0.60	4	Reliabel
Penampilan (X_3)	0.647	0.60	3	Reliabel
Perhatian (X_4)	0.648	0.60	2	Reliabel
Tindakan (X_5)	0.622	0.60	2	Reliabel
Tanggung jawab (X_6)	0.619	0.60	3	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.670	0.60	3	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS (2016)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan kepuasan dapat dinyatakan reliabel, karena seluruhnya mempunyai nilai lebih besar dari pada 0,60 (Cronbach Alpha > r_{tabel}).

Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui normal atau tidaknya data maka digunakan uji *one sample kolmogorov smirnov test* dibawah ini:

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual		
N		90	
Normal Parameters ^{a,,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.19355898	
Most Extreme Differences	Absolute	.063	
	Positive	.045	
	Negative	-.063	
Kolmogorov-Smirnov Z		.595	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.871	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah SPSS (2016)

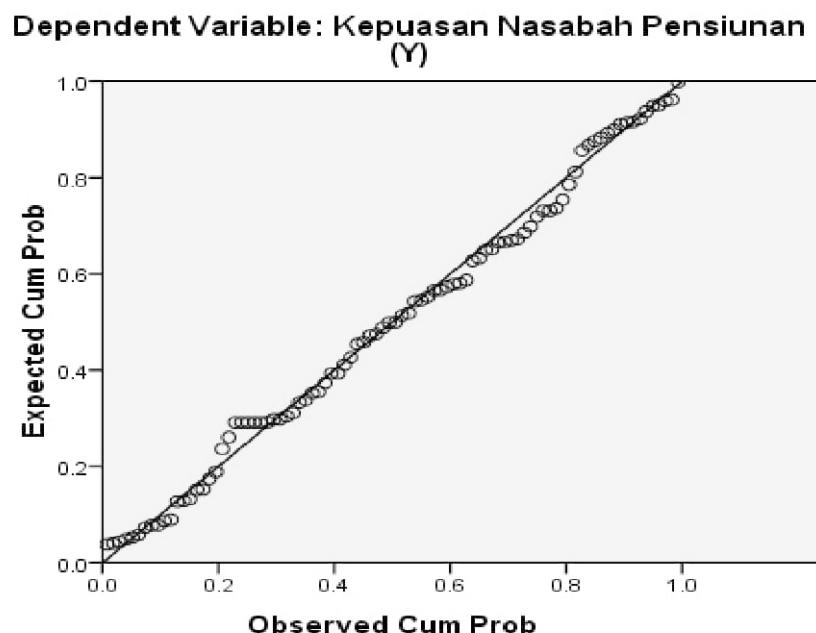
Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa Asymp.Sig.(2-tailed) yaitu 0.871, artinya nilai asymp.sig lebih besar dibanding ketentuan 0,05, dengan demikian variasi data pada penelitian ini telah terdistribusi secara normal.

Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah model regresi variabel bebas dan terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

PP Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Dengan PP Plot

Berdasarkan tampilan grafik pada gambar terlihat jelas bahwa grafik histogram mengikuti bentuk garis, maka dapat disimpulkan bahwa grafik

PP Plot memberikan pola distribusi yang normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi

antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat

dilihat dari besaran nilai *Tolerance* dan *VIF*-nya (*Variance Inflation Factor*). Regresi bebas dari masalah multikolinieritas jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 (Ghozali, 2011).

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kemampuan (X1)	.659	1.516
Sikap (X2)	.939	1.065
Penampilan (X3)	.568	1.760
Perhatian (X4)	.592	1.688
Tindakan (X5)	.609	1.642
Tanggung jawab (X6)	.794	1.259

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

Sumber : Data diolah SPSS (2016)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan nilai *tolerance* untuk variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab diatas 0.010 sedangkan nilai *VIF* dibawah 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139). Deteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scaterplot*. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan

Uji Heteroskedastisitas

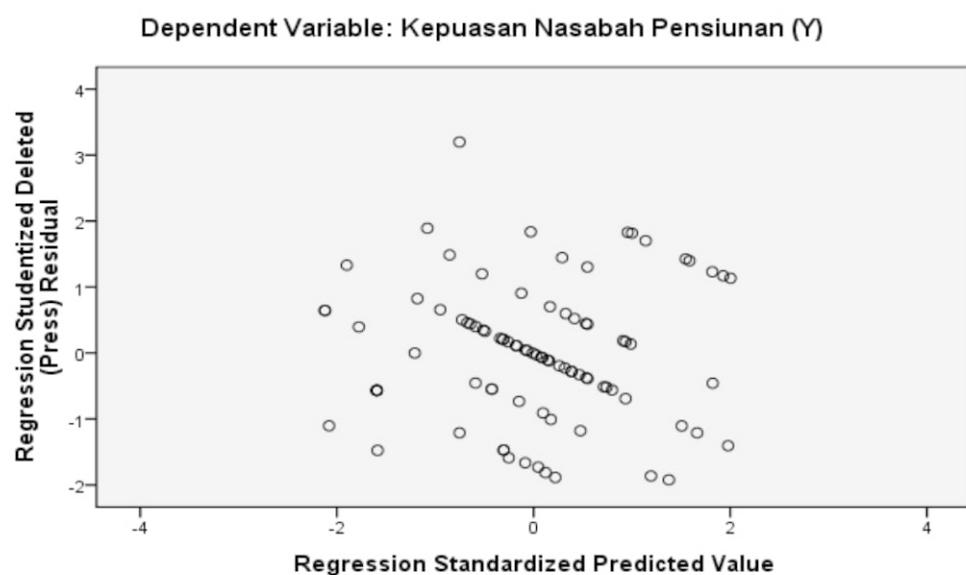
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance*

telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan

di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Heterokedasitas

Scatterplot



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedasitas

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk

pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Dampak yang diakibatkan dengan adanya autokorelasi yaitu varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan dilakukan uji Durbin-watson (DW).

Tabel 6.
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.574 ^a	.329	.281	1.23595	1.559

a. Predictors: (Constant), Tanggung jawab (X6), Perhatian (X4) , Sikap (X2), Tindakan (X5) , Kemampuan (X1) , Penampilan (X3)

Pada Tabel 6 Hasil uji kesimpulannya yaitu tidak terjadi autokorelasi dengan melihat hasil Durbin-Watson menghasilkan angka 1.559. Angka ini lebih besar dari satu dan lebih kecil dari tiga. Secara ringkas : $1 < 2.010 < 3$. Karena DW berada di antara dua angka batasan autokorelasi maka

Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini analisis regresi linier berganda berupa tabel dibawah ini:

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		T	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.098	2.346		.894	.374					
Kemampuan (X1)	.256	.105	.271	2.445	.017	.369	.259	.220	.659	1.516
Sikap (X2)	.289	.077	.349	3.767	.000	.390	.382	.339	.939	1.065
Penampilan (X3)	.084	.103	.097	.812	.419	-	.089	.073	.568	1.760
Perhatian (X4)	-.033	.136	-.028	-.239	.812	-	.100	.026	.592	1.688
Tindakan (X5)	-.125	.136	-.106	-.919	.361	-	.171	.100	.609	1.642

Tanggung jawab (X ₆)	.185	.089	.209	2.076	.041	.366	.222	.187	.794	1.259
-------------------------------------	------	------	------	-------	------	------	------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

Sumber : Data Diolah SPSS (2016)

Dari perhitungan di atas, diperoleh nilai persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 2.098 (a) + 0.256 (X_1) + 0.289 (X_2) + 0.084 (X_3) - 0.033 (X_4) - 0.125 (X_5) + 0.185 (X_6)$$

Berdasarkan persamaan garis regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a)

Nilai a sebesar 2.098, hal ini menunjukkan apabila tidak ada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab ($X = 0$), maka perkiraan kepuasan nasabah pensiunan diperoleh sebesar 2.098.

2. Pengaruh kemampuan (X_1) terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)

Nilai b_1 sebesar 0.256, menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan bersifat positif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan kemampuan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.256.

3. Pengaruh sikap (X_2)

terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)
Nilai b_2 sebesar 0.289, menunjukkan bahwa pengaruh sikap bersifat positif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan kemampuan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.289.

4. Pengaruh penampilan (X_3) terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)

Nilai b_3 sebesar 0.084, menunjukkan bahwa pengaruh penampilan bersifat positif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan penampilan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.084.

5. Pengaruh perhatian (X_4) terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)

Nilai b_4 sebesar -0.033, menunjukkan bahwa pengaruh perhatian bersifat negatif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan perhatian sebesar satu satuan akan

menurunkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.033

6. Pengaruh tindakan (X_5) terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)
Nilai b_5 sebesar -0.125, menunjukkan bahwa pengaruh tindakan bersifat negatif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan tindakan sebesar satu satuan akan menurunkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.125.

7. Pengaruh tanggung jawab (X_6) terhadap kepuasan nasabah pensiunan (Y)
Nilai b_6 sebesar 0.185, menunjukkan bahwa pengaruh tanggung jawab bersifat positif, dan hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan tanggung jawab

sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.185.

Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 8.
Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.574 ^a	.329	.281	1.23595	1.559

a. Predictors: (Constant), Tanggung jawab (X_6), Perhatian (X_4), Sikap (X_2), Tindakan (X_5), Kemampuan (X_1), Penampilan (X_3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

Sumber : Data Diolah SPSS (2016)

Hasil perhitungan SPSS pada tabel model summary menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,329, dengan kata lain hal ini

menunjukkan kontribusi dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah

pensiunan adalah sebesar 32,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 671,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara

variabel bebas (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) dengan variabel terikat (kepuasan nasabah pensiunan) memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan data yang diperoleh maka dilakukan pengolahan data dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 9.
Hasil Pengujian Hipotesis (Uji-t) dan Nilai Sig
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficie nts	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partia	Part	Tolera nce	VIF
1 (Constant)	2.098	2.346		.894	.374					
Kemampuan (X1)	.256	.105	.271	2.445	.017	.369	.259	.220	.659	1.516
Sikap (X2)	.289	.077	.349	3.767	.000	.390	.382	.339	.939	1.065
Penampilan (X3)	.084	.103	.097	.812	.419	-.048	.089	.073	.568	1.760
Perhatian (X4)	-.033	.136	-.028	-.239	.812	-.100	-.026	-.021	.592	1.688
Tindakan (X5)	-.125	.136	-.106	-.919	.361	-.171	-.100	-.083	.609	1.642
Tanggung jawab (X6)	.185	.089	.209	2.076	.041	.366	.222	.187	.794	1.259

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

Sumber : Data Diolah SPSS (2016)

a. Pengujian hipotesis secara parsial (X_1 dengan Y)

$H_0 : \beta_1 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_1 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig sebesar 0.017, artinya 0.017

< 0.05 . Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

b. Pengujian hipotesis secara parsial (X_2 dengan Y)

$H_0 : \beta_2 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan sikap terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_2 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan sikap terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh *nilai sig* sebesar 0.000, artinya $0.000 < 0.05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan sikap terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

c. Pengujian hipotesis secara parsial (X_3 dengan Y)

$H_0 : \beta_3 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan penampilan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_3 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan penampilan terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh *nilai sig* sebesar 0.419, artinya $0.419 > 0.05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima atau H_a ditolak yang berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan penampilan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

d. Pengujian hipotesis secara parsial (X_4 dengan Y)

$H_0 : \beta_4 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan perhatian terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_4 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan perhatian terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh *nilai sig* sebesar 0.812, artinya $0.812 > 0.05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima atau H_a ditolak yang berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan perhatian terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

e. Pengujian hipotesis secara parsial (X_5 dengan Y)

$H_0 : \beta_5 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan tindakan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_5 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan tindakan terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh *nilai sig* sebesar 0.361, artinya $0.361 > 0.05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima atau H_a ditolak yang berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan tindakan terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

f. Pengujian hipotesis secara parsial (X_6 dengan Y)

$H_0 : \beta_6 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_6 > 0$: Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.51 dengan menggunakan SPSS diperoleh *nilai sig* sebesar 0.041, artinya $0.041 < 0.05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

Pengujian hipotesis secara simultan

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6 \leq 0$: Secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6 > 0$: Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

Tabel 10.
Hasil Pengujian Hipotesis (Uji-F) dan Nilai Sig

ANOVA^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressio n	62.201	6	10.367	6.787	.000 ^a
Residual	126.788	83	1.528		
Total	188.989	89			

a. Predictors: (Constant), Tanggung jawab (X6), Perhatian (X4), Sikap (X2), Tindakan (X5) , Kemampuan (X1), Penampilan (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Pensiunan (Y)

Sumber : Data Diolah SPSS (2016)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh *significance F* sebesar 0.000, artinya nilai sig 0.000 < 0.05, sehingga dapat ditarik kesimpulan Ho ditolak atau Ha diterima yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah pensiunan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.136 atau 13.6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 86.4% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Sikap (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.152 atau 15.2%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 84.8% disebabkan oleh faktor-faktor

- lainnya. Penampilan (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.002 atau 0.2%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 99.8% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Perhatian (X4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.010 atau 1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 99% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Tindakan (X5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0.029 atau 2.9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 97.1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Tanggung jawab (X6) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan sebesar 0,134 atau 13.4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 86.6% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) dengan kepuasan nasabah pada Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang sebesar 32.9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 671,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

Saran

Berdasarkan dengan hasil kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank
Berdasarkan hasil kesimpulan menunjukkan variabel yang tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan diantaranya adalah variabel penampilan, perhatian dan tindakan. Sehingga penulis menyarankan agar seluruh staff dan pegawai bank untuk memperhatikan penampilan secara fisik, perhatian terhadap kemauan dan keinginan nasabah serta cepat tanggap untuk bertindak ketika nasabah membutuhkan solusi dalam memecahkan masalah, sehingga diharapkan kepuasan nasabah dapat terpenuhi dimasa yang akan datang.
2. Bagi penelitian selanjutnya
Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan mengambil judul yang hampir sama, diharapkan menambah jumlah variabel yang memperkuat dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pensiunan, sehingga hasil penelitian lebih relevan.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. (2006). ***Dasar-dasar Pelayanan Prima.*** Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Daryanto dan Setyobudi, Ismayanto. (2014). ***Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan I.*** Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2005). ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*** Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2002). ***Dasar-dasar Perbankan.*** Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Kasmir. (2002). ***Dasar-dasar Perbankan.*** Jakarta: Raja Grafindo Persada.Tjiptono, Fandy. (2014). ***Pemasaran Jasa.*** Yogyakarta: Penerbit CV Andy Offset.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). ***Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I.*** Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2006). ***Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid I.*** Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2010). ***Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid II.*** Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rahmayanty, Nina. (2013). ***Manajemen Pelayanan Prima. Edisi 1.*** Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). ***Metode Penelitian Bisnis. Cetakan 16.*** Bandung: Alfabet.
- Sumarwan, Ujang. (2011). ***Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran.*** Cetakan I. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). ***Service, Quality & Satisfaction Edisi 3.*** Yogyakarta: Penerbit CV Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). ***Service Management. Edisi 1.*** Yogyakarta: Penerbit CV Andy Offset.

**PENGARUH *RETURN ON ASSETS* (ROA)
DAN *RETURN ON EQUITY* (ROE)
TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN
MINUMAN YANG TERDAFTAR
DI BURSA EFEK INDONESIA**

SUNARGUNA TJITJIH
STAFF PENGAJAR STIE MANAJEMEN LEPISI

DAN

HAPPY NUR FITRI HANDAYANI
MAHASISWI STIE LEPISI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun periode 2014 dan 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun periode 2014 dan 2015. Sampel penelitian sebanyak 10 perusahaan yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Data yang dijadikan bahan untuk penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari Indonesia *Capital Market Elektronic Library* (ICAMEL) atau Bursa Efek Indonesia dengan cara mengunduh setelah mendapatkan ijin dari Bursa Efek Indonesia dan menjadi member di ICAMEL. Pengujian terhadap penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Teknik analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ROA dan ROE berpengaruh terhadap harga saham baik secara parsial dan simultan. Secara parsial ROA berpengaruh positif terhadap harga saham, sedangkan ROE berpengaruh negatif terhadap harga saham. Secara simultan ROA dan ROE berpengaruh terhadap harga saham. Variabel ROA dan ROE dapat menjelaskan variabel harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sebesar 49%.

PENDAHULUAN

Salah satu hal yang menjadi tolak ukur perkembangan perekonomian suatu negara yaitu tingkat perkembangan dunia pasar modal dan industri-industri sekuritas yang ada pada negara tersebut. Pasar modal secara umum dapat diartikan sebagai wadah untuk bertemu antara pemilik modal (investor) dan pihak yang membutuhkan modal (emiten). Saham merupakan salah satu instrumen keuangan yang paling sering diperdagangkan di pasar modal.

Tujuan para investor melakukan transaksi pada saham di pasar modal adalah untuk memperoleh keuntungan (*return*) yang optimal.

Rasio profitabilitas yang sering digunakan untuk mengukur tingkat laba adalah *Return on Assets* (ROA), dan alat ukur lain yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat laba adalah *Return on Equity* (ROE). Semakin tinggi *return* yang dihasilkan sebuah perusahaan, akan semakin tinggi harga sahamnya.

Perusahaan industri makanan dan minuman memiliki prospek yang baik dan cenderung diminati investor sebagai target investasinya karena hasil industri ini cenderung digemari dan dibutuhkan oleh setiap kalangan masyarakat dan bidang industri ini juga memiliki jumlah permintaan yang cenderung stabil walaupun terjadi krisis ekonomi karena dalam setiap kondisi produk makanan dan minuman akan selalu dibutuhkan. Objek penelitian penulis adalah perusahaan - perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2014 dan 2015.

Berdasarkan uraian latar belakng tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Return On Asset* (ROA), berpengaruh terhadap harga saham pada perusahaan manufaktur makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)?
2. Apakah *Return On Equity* (ROE), berpengaruh terhadap harga saham pada perusahaan manufaktur makan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)?

KERANGKA PEMIKIRAN

Rasio Profitabilitas menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dengan menggunakan sumber-sumber dana yang dimiliki. Rasio yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Return on Assets* (ROA) dan *Return*

on Equity (ROE) terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

LANDASAN TEORITIS

Rasio Profitabilitas

Rasio profitabilitas ini dikenal juga sebagai rasio rentabilitas. Rasio profitabilitas dapat digunakan sebagai

alat untuk mengukur tingkat efektifitas kinerja manajemen. Kinerja yang baik akan ditunjukkan lewat keberhasilan manajemen dalam menghasilkan laba yang maksimal bagi perusahaan.

Rasio Profitabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah Return on Assets (ROA) dan Return on Equity (ROE).

1. Hasil Pengembalian atas Aset (*Return on Assets*)

Hasil Pengembalian atas Aset merupakan rasio yang menunjukkan seberapa besar kontribusi aset dalam menciptakan laba bersih. Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk menghitung hasil pengembalian atas aset:

$$\text{Return on Assets} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}}$$

2. Hasil Pengembalian atas Ekuitas (*Return on Equity*)

Hasil Pengembalian atas Ekuitas merupakan rasio yang digunakan untuk menghitung hasil pembagian atas ekuitas. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung hasil pengembalian ekuitas:

$$\text{Return on Equity} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Ekuitas}}$$

Berikut ini adalah hubungan *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) terhadap harga saham:

1. Hubungan antara *Return on Assets* (ROA) dengan harga saham adalah ROA mengukur seberapa baik manajemen menggunakan semua aktiva untuk menghasilkan keuntungan atau laba. Jadi, *Return on Assets* mempengaruhi perubahan harga saham.
2. Hubungan antara *Return on Equity* (ROE) dengan harga saham adalah ROE mengukur kemampuan perusahaan memperoleh laba yang tersedia bagi pemegang saham.

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan kerangka pemikiran yang diuraikan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah, *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

H1 : Terdapat pengaruh *Return On Assets* (ROA) terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

H2 : Terdapat pengaruh *Return On Equity* (ROE) terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman yang terdaftar di BEI yaitu pada Tahun 2014-2015. Digunakannya dua periode ini untuk dapat melihat konsistensi pengaruh dan hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 1
DAFTAR PERUSAHAAN YANG MENJADI SAMPEL

NO	KODE	NAMA PERUSAHAAN (EMITEN)
1	AISA	PT. Tiga Pilar Sejahtera Food Tbk
2	CEKA	PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk
3	DLTA	PT. Delta Djakarta Tbk
4	ICBP	PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk
5	INDF	PT. Indofood Sukses Makmur Tbk
6	MLBI	PT. Multi Bintang Indonesia Tbk
7	MYOR	PT. Mayora Indah Tbk
8	ROTI	PT. Nippon Indosari Corporindo Tbk
9	SKLT	PT. Sekar Laut Tbk
10	ULTJ	PT. Ultra Jaya Milk Tbk

Sumber : Data Pusat Referensi Pasar Modal-BEI

Jenis dan Sumber Data

Data diperoleh melalui *Indonesiaan Capital Market Electronic Library* (ICAMEL) dan Situs Bursa Efek Indonesia www.idx.co.id

Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda atas data yang tersedia bagi variabel dependen yaitu Harga Saham (Y) dan variabel independen yaitu *Return on Assets* (X_1), *Return on Equity* (X_2).

Tabel 2
HASIL PERHITUNGAN ROA, ROE, HARGA SAHAM
PERIODE 2014

NO	KODE	ROA	ROE	HARGA SAHAM (dalam Rp.)
1	AISA	5,13	10,52	2.095
2	CEKA	3,19	7,63	1.500
3	DLTA	29,04	37,68	390.000
4	ICBP	10,16	16,83	13.100
5	INDF	5,99	12,48	6.750
6	MLBI	35,63	143,53	11.950
7	MYOR	3,98	9,99	20.900
8	ROTI	8,80	19,64	1.385
9	SKLT	4,97	10,75	300
10	ULTJ	9,71	12,51	3.720

Sumber : Data sekunder diolah oleh penulis

Pada tahun 2014 nilai *Return on Assets* (ROA) tertinggi terdapat pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI) yaitu sebesar 35,63%, sedangkan untuk nilai ROA terendah terdapat pada PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk (CEKA) yaitu sebesar 3,19%. Nilai *Return on Equity* (ROE) tertinggi pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI) yaitu sebesar 143,53%, sedangkan nilai ROE terendah terdapat pada PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk (CEKA) yaitu sebesar 7,635. Harga saham tertinggi pada tahun 2014 adalah PT. Delta Jakarta Tbk (DLTA) sebesar Rp. 390.000,- , sedangkan untuk harga saham terendah adalah PT. Sekar Laut Tbk (SKLT) sebesar Rp. 300,-

Tabel 3
HASIL PERHITUNGAN ROA, ROE, HARGA SAHAM
PERIODE 2015

NO	KODE	ROA	ROE	HARGA SAHAM (dalam Rp.)
1	AISA	8,13	9,42	1.210
2	CEKA	7,17	16,65	1.470
3	DLTA	18,50	22,60	5.200
4	ICBP	11,01	17,84	13.475
5	INDF	4,04	8,60	5.175
6	MLBI	23,65	64,83	12.100
7	MYOR	11,02	24,07	30.500
8	ROTI	9,99	22,76	1.265
9	SKLT	5,32	13,02	370
10	ULTJ	14,78	18,69	3.945

Sumber : Data sekunder diolah oleh penulis

Dari hasil perhitungan pada *tabel 3* untuk tahun 2015 nilai *Return on Assets* (ROA) tertinggi terdapat pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI) yaitu sebesar 23,65%, sedangkan untuk nilai ROA terendah terdapat pada PT. Indofood Sukses Makmur (INDF) yaitu sebesar 4,04%. Nilai *Return on Equity* (ROE) tertinggi pada PT. Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI) yaitu sebesar 64,83%, sedangkan nilai ROE terendah terdapat pada PT. Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF) yaitu sebesar 8,60%. Harga saham tertinggi pada tahun 2015

adalah PT. Mayora Indah Tbk sebesar Rp. 30.500,- , sedangkan untuk harga saham terendah adalah PT.Sekar Laut Tbk (SKLT) sebesar Rp. 370,-.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Hasil uji data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5
UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
	N	20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	57553,25077113
Most Extreme Differences	Absolute	,163
	Positive	,163
	Negative	-,119
Kolmogorov-Smirnov Z		,730
Asymp. Sig. (2-tailed)		,660

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data diolah dari SPSS 20,2016

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* diatas menunjukkan bahwa *Return on Assets* (X_1), *Return on Equity* (X_2), dan Harga Saham (Y) memberikan nilai signifikan sebesar 0,660 dengan yang berada di atas $\alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Return on Assets*, *Return on Equity* dan Harga Saham berdistribusi normal

Tabel 9
HASIL ANALISIS REGRESI

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-55608,876	24085,615		,034
	ROA	13605,498	3012,697	1,395	,000
	ROE	-2985,883	863,254	-1,068	,003

a. Dependent Variable: HARGA_SAHAM

Sumber : data yang diolah dari SPSS 20, 2016

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk harga saham perusahaan makan dan minuman sebagai berikut:

$$Y = a + (b_1, ROA) + (b_2, ROE) + e$$

Dimana $e = 0 \Rightarrow HS = -55.608,876 + 13.605,495(ROA) - 2.985,883(ROE)$

Y = Harga Saham (HS)

ROA = *Return on Assets*

ROE = *Return on Equity*

e = *Error*

Koefisiensi–koefisiensi persamaan linear berganda diatas dapat diartikan dalam kalimat dibawah ini :

- a. Konstanta (a) sebesar 55.608,876 mempunyai arti apabila tidak ada rasio keuangan ROA dan ROE maka besarnya harga saham perusahaan makanan dan minuman bernilai negatif sebesar Rp. 55.608,876 dengan asumsi faktor-faktor lain adalah konstan.
- b. Koefisiensi regresi ROA sebesar 13.608,49 mempunyai arti setiap kenaikan rasio ROA sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap peningkatan harga saham perusahaan manufaktur sektor

makanan dan minuman sebesar Rp. 13.608,49,- .

- c. Koefisiensi regresi ROE sebesar -2.985,833 mempunyai arti setiap kenaikan rasio ROE sebesar 1 satuan akan berpengaruh negatif terhadap penurunan harga saham perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman sebesar Rp. 2.985,833,-.

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama variabel ROA(X_1) dan ROE(X_2) terhadap Harga Saham (Y). Hasil pengujian ini dapat diketahui sebagai berikut:

TABEL 4. 1**UJI F****ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	77461720832,8 23	2	38730860416,4 12	10,462	,001 ^b
1 Residual	62935156812,1 77	17	3702068047,77 5		
Total	140396877645, 000	19			

a. Dependent Variable: HARGA_SAHAM

b. Predictors: (Constant), ROE, ROA

Sumber : data diolah dari SPSS 20, 2016

Dari hasil perhitungan uji SPSS di atas dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dimana df penyebut = $n - k - 1$, ($20 - 2 - 1 = 17$), $df = 2; 17$, maka $f_{tabel} = 3,59$. Dengan demikian $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($10,462 > 3,59$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai sig dari uji f_{hitung} lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), ini

menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel ROA dan ROE terhadap harga saham.

4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari Uji Koefisiensi Determinasi dengan SPSS 20 adalah sebagai berikut :

TABEL 4. 2**KOEFISIENSI DETERMINASI****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,743 ^a	,552	,499	60844,622	1,869

a. Predictors: (Constant), ROE, ROA

b. Dependent Variable: HARGA_SAHAM

Sumber : data diolah dari SPSS 20, 2016

Berdasarkan hasil pengujian koefisiensi determinasi pada regresi terlihat pada tabel 4.12 adalah sebagai berikut :

- Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa besar korelasi atau hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Koefisiensi korelasi dikatakan kuat jika nilai

R berada diatas 0,5 dan mendekati 1. Dari hasil pengolahan regresi berganda pada tabel 4.14, dapat diketahui bahwa nilai R adalah 0,743 atau 74,3% yang berarti bahwa korelasi antara variabel harga saham dengan menggunakan variabel ROA dan ROE kuat karena mendekati 100%.

2. Koefisien determinasi R *Square* (R^2 = Koefisien Determinasi) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Nilai R *Square* (R^2) semakin mendekati satu, maka variabel-variabel independen dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari hasil pengolahan regresi berganda pada tabel 4.14 , dapat diketahui bahwa nilai R *Square* adalah 0,552 atau 55,2% yang berarti kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen sebanyak 55,2%
3. Nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi bernilai 0,499 atau 49,9% yang berarti bahwa variabel harga saham dapat dijelaskan oleh ROA dan ROE sebesar 49,9%, sedangkan sisanya 50,1 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian data periode tahun 2014-2015 untuk *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) pada 10 perusahaan manufaktur sektor makanan dan minuman berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap harga saham. Kesimpulan tersebut didasarkan atas indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pengaruh *Return on Assets* (ROA) terhadap harga saham.

ROA dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,516 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,086 atau $4,516 > 2,086$ sehingga H_0 ditolak dan

H_a diterima dimana artinya, ROA mempunyai pengaruh terhadap harga saham secara parsial pada perusahaan makanan dan minuman di BEI.

Semakin besar nilai ROA, semakin tinggi harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Sebaliknya semakin kecil ROA maka semakin rendah harga saham perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Tri Arvinta dengan judul "Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Otomotif Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia" bahwa variabel ROA dan ROE memiliki pengaruh secara parsial dan simultan.

ROA digunakan untuk mengukur tingkat efektifitas perusahaan di dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan aktiva yang dimilikinya, sehingga ROA dapat dijadikan salah satu bahan pertimbangan investor dalam memilih saham perusahaan.

Pengaruh *Return on Equity* (ROE) terhadap harga saham.

ROE dengan nilai $t_{hitung} - 3,459$ yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 2,086 atau $-3,459 > -2,086$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima dimana artinya ROE mempunyai pengaruh secara parsial terhadap harga saham.

Semakin besar nilai ROE, maka semakin rendah harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang

terdaftar di Bursa Efek Indonesia, sebaliknya semakin kecil ROE semakin tinggi harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian A. Rizal (2013) dengan judul "Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indoneisa Tahun 2011" bahwa variabel ROE memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap harga saham pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2011.

ROE memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap harga saham yang berarti perusahaan tersebut tidak dapat menghasilkan keuntungan dengan modal sendiri yang dapat menguntungkan pemegang saham.

ROE digunakan untuk mengukur tingkat efektifitas perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan ekuitas yang dimilikinya. Hasil penelitian ini ROE memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap harga saham yang berarti bahwa perusahaan tersebut tidak dapat menghasilkan keuntungan dengan modal sendiri yang dapat menguntungkan pemegang saham.

Hasil penelitian ROE yang berpengaruh negatif dapat disebabkan karena investor melihat nilai ROE yang tinggi terkadang dapat membahayakan

kondisi perusahaan. Nilai ROE tinggi belum tentu disebabkan perusahaan memperoleh keuntungan yang tinggi, tetapi dapat disebabkan oleh total ekuitas yang dimiliki perusahaan relatif rendah dibandingkan dengan hutang perusahaan .

3. Pengaruh ROA dan ROE terhadap harga saham secara simultan

Nilai f_{hitung} sebesar 10,462 yang lebih besar dari nilai f_{tabel} sebesar 3,59 atau $10,462 > 3,59$ yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu ROA dan ROE mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi bernilai 0,499 atau 49,9% yang berarti bahwa variabel harga saham dapat dijelaskan oleh ROA dan ROE sebesar 49,9%, sedangkan sisanya 50,1 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Dari 14 perusahaan sektor makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia , maka diperoleh 10 perusahaan sebagai sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yaitu, PT. Tiga Pilar Sejahtera Food Tbk (AISA), PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk (CEKA), PT. Delta Djakarta Tbk (DELTA), PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (ICBP), PT.Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF), PT. Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI), PT. Mayora Indah Tbk (MYOR), PT. Nippon Indosari Corpindo Tbk (ROTI), PT. Sekar Laut Tbk (SKLT), PT. Ultra Jaya Milk Tbk (ULTJ). Periode penelitian ini adalah 2 tahun yaitu tahun 2014 dan 2015.
2. Berdasarkan perhitungan ROA dan ROE terhadap 10 perusahaan sektor makanan dan minuman, PT. Multi Bintang Indonesia (MLBI) memiliki nilai ROA tertinggi selama 2 periode yaitu pada tahun 2014 dan 2015. ROA terendah pada tahun 2014 adalah PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk (CEKA) sedangkan ROA terendah tahun 2015 adalah PT. Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF). Nilai ROE tertinggi pada 2 periode berturut-turut yaitu pada tahun 2014-2015 adalah Multi Bintang Indonesia Tbk (MLBI) , sedangkan nilai ROE terendah pada tahun 2014 adalah PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk (CEKA), dan pada tahun 2015 nilai ROE terendah adalah PT. Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF).
3. Berdasarkan harga saham penutupan (closing price), nilai harga saham tertinggi pada tahun 2014 adalah PT. Delta Djakarta Tbk. (DLTA) dan pada tahun 2015 pada PT. Mayora Indah Tbk (MYOR). Nilai harga saham terendah pada tahun 2014 dan 2015 adalah PT. Sekar Laut Tbk (SKLT).
4. *Return on Assets* (ROA) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia
5. *Return on Equity* (ROE) secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia
6. *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) berpengaruh secara simultan terhadap perubahan harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Saran

Beberapa saran yang dikemukakan penulis berkaitan dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Disarankan untuk pihak investor agar melakukan analisa terlebih dahulu dalam melakukan pembelian atau penjualan saham perusahaan, dimana analisa dapat dilihat dalam bentuk analisa laporan keuangan, rasio keuangan, resiko dari saham tersebut dan harapan pengembalian dari saham yang akan diinvestasikan.
2. Untuk pihak manajemen perusahaan, diharapkan membuat laporan keuangan yang lebih rinci tentang akun-akun tertentu sehingga para pembaca mudah memahami tentang isi laporan keuangan dan tidak mengalami kesulitan saat membaca laporan keuangan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2012. *Pengantar Pasar Modal*. Bandung : Alfabeta.
- Fahmi, Irham.2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung : Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 19*. Edisi Kelima, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IMB SPSS 21*. Edisi Ketujuh, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2007. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Cetakan Ketujuh, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hery. 2015. *Analisis Laporan Keuangan (pendekatan Rasio Keuangan)*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service.
- Hery. 2016. *Analisis Laporan Keuangan (Integrated And Comprehensive Edition)*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kedelapan, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lubis, Ade Fatma. 2008. *Pasar Modal*. Jakarta : Yayasan Peduli Bangsa.
- Salim, Joko, 2012. *Jangan Coba-coba Main Saham Sebelum Baca Buku Ini!*, Edisi Pertama, Jakarta : Visimedia.
- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai Statistik Parametrik (Konsep dan Aplikasi dengan SPSS)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Subramanyam dan wild. 2010. *Analisis Laporan Keuangan (Finansial Statement Analysis)*. Jakarta : Salemba Empat.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Tambunan, Andy Porman. 2007. *Menilai Harga Wajar Saham (Stock Valuation)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Untung, Sugiono. 2008. *Panduan Praktis Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta : Grasindo.
- Widoatmodjo, Sawidji. 2009. *Pasar Modal Indonesia, Pengantar dan Studi Kasus*. Bogor : Galia Indonesia.
- Widoatmodjo, Sawidji. 2015. *Pengetahuan Pasar Modal (Untuk Konteks Indonesia)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Wijaya, Tony. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.

www.idx.co.id

www.sahamok.com

repository.usu.ac.id

Jurnal

- A.Rizal Qoribulloh.2013. Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Medan : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jeni Jaenudin. 2012. Analisa Pengaruh Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham Perusahaan LQ45 di Bursa Efek Indonesia. Lampung : Universitas Lampung.
- Raghilia Amanah,dkk. 2013. Pengaruh Rasio Likuiditas dan Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham. Malang : Universitas Brawijaya.
- Tri Arvinta Septyanawati. 2014. Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Otomotif Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

