



# ECOBUSS

Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga

- Apakah Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan?** 60-70  
Hermanto, Izzeti Fatimah  
Universitas Panca Marga
- Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Keramik Viola Kota Probolinggo** 71-80  
Seger Priantono  
Universitas Panca Marga
- Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru** 81-91  
Khuliyati  
Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto
- Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Penerimaan Kas Pada BTPN KCP Probolinggo** 92-102  
Tatik - Amani, Vindy Abdatul 'Asyiroh, Mohammad Iskak Elly  
Universitas Panca Marga
- Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern UD. Gemilang Bangil** 103-110  
Khamdan Suriyok  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yadika Bangil
- Dampak Customer Relationship Management (CRM) Dan Brand Ambassador Terhadap Loyalitas Konsumen Ms Glow Men** 111-116  
Raihan Wishal Nafis, Andi Ismail Marasabessy  
Universitas Panca Marga, Institut Agama Islam Negeri Ambon
- Analisis SWOT Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing** 117-124  
Yekti Rahajeng, Mohammad Saiful Bahri, Inul Prastisia  
Universitas Panca Marga



# **Jurnal Ilmiah E C O B U S S**

**(Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis)**  
**ISSN Online : 2722-8622, Print : 2337 - 9340**

---

**Volume 10, Nomor 2, September 2022**

---

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga Jurnal Ilmiah Ecobuss Volume 10 Nomor 2 Edisi September 2022 bisa diterbitkan. Jurnal Ecobuss (Economis and Business) merupakan Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis yang meliputi Ilmu Manajemen, Akuntansi, Bisnis/Kewirausahaan, Studi Pembangunan maupun Pendidikan Ekonomi yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo. Jurnal ini adalah hasil penelitian dan hasil pemikiran dari Civitas Fakultas Ekonomi dan pihak luar yang berminat pada perkembangan ilmu ekonomi serta terbit secara berkala setiap bulan Maret dan bulan September.

Redaksi berharap agar Jurnal ini terus dapat dikembangkan sehingga bisa terakreditasi pada masa-masa mendatang. Untuk itu Redaksi mengundang para peneliti agar dapat memanfaatkan Jurnal ini untuk mempublikasikan hasil penelitian atau pemikirannya.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi pada penerbitan jurnal Ecobuss ini dan semoga jurnal ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Probolinggo, September 2022

Tim Redaksi

Alamat Redaksi: Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga  
Jl. Yos Sudarso Pabean, Dringu, Probolinggo 67271 Telp. 0335 – 422715



# **Jurnal Ilmiah E C O B U S S**

**(Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis)**  
**ISSN Online : 2722-8622, Print : 2337 - 9340**

Volume 10, Nomor 2, September 2022

**DEWAN REDAKSI JURNAL ILMIAH ECOBUSS**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PANCA MARGA**

**PENANGGUNG JAWAB**

Khusnik Hudzafidah, S.E.,M.Si.

**PIMPINAN EDITOR**

Mutinda Teguh Widayanto

**ANGGOTA EDITOR**

Ida Subaida, Universitas Abdurrahman Saleh  
Deni Juliasari, STIE Widyagama Lumajang  
Ahmad Yusuf, Universitas Yudharta Pasuruan  
Hery Koeshardjono, Universitas Panca Marga  
Yekti Rahajeng, Universitas Panca Marga  
Renny Augustina, Universitas Panca Marga  
Raihan Wishal Nafis, Universitas Panca Marga

**REVIEWER**

Prof. Dr. Abdul Haris, Universitas Panca Marga  
Cakti Indra Gunawan PhD, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi  
Dr. M. Chairul Basrun Umanailo, Universitas Iqra Buru  
Dr. Ratna Wijayanti Daniar Paramita, STIE Widyagama  
Dr. Randika Fandiyanto, S.E.,M.M, Universitas Abdurrahman Saleh  
Dr. Ngatimun, Universitas Panca Marga  
Dr. Moh. Saiful Bahri, Universitas Panca Marga  
Dr. Judi Suharsono, Universitas Panca Marga

Alamat Redaksi: Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga  
Jl. Yos Sudarso Pabean, Dringu, Probolinggo 67271 Telp. 0335 - 422715



# **Jurnal Ilmiah E C O B U S S**

(Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis)  
ISSN Online : 2722-8622, Print : 2337 - 9340

---

Volume 10, Nomor 2, September 2022

---

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>Apakah Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan?</b>	<b>60-70</b>
Hermanto, Izzeti Fatinah Universitas Panca Marga	
<b>Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Keramik Viola Kota Probolinggo</b>	<b>71-80</b>
Seger Priantono Universitas Panca Marga	
<b>Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru</b>	<b>81-91</b>
Khuliyati Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto	
<b>Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Penerimaan Kas Pada BTPN KCP Probolinggo</b>	<b>92-102</b>
Tatik - Amani, Vindy Abdatul 'Asyiroh, Mohammad Iskak Elly Universitas Panca Marga	
<b>Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern UD. Gemilang Bangil</b>	<b>103-110</b>
Khamdan Suriyok Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yadika Bangil	
<b>Dampak Customer Relationship Management (CRM) Dan Brand Ambassador Terhadap Loyalitas Konsumen Ms Glow Men</b>	<b>111-116</b>
Raihan Wishal Nafis, Andi Ismail Marasabessy Universitas Panca Marga, Institut Agama Islam Negeri Ambon	
<b>Analisis SWOT Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing</b>	<b>117-124</b>
Yekti Rahajeng, Mohammad Saiful Bahri, Inul Prastisia Universitas Panca Marga	

Alamat Redaksi: Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga  
Jl. Yos Sudarso Pabean, Dringu, Probolinggo 67271 Telp. 0335 – 422715

## Pengelolaan Aplikasi *Web* E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan

Hermanto<sup>1</sup>, Izzeti Fatinah<sup>2</sup>  
 Manajemen, Universitas Panca Marga  
 Email: [hermanto@upm.ac.id](mailto:hermanto@upm.ac.id)

Dikirim	Direvisi	Diterima
15 September 2022	29 September 2022	30 September 2022

### Ringkasan

Pengelolaan surat dalam suatu instansi adalah penting karena akan mendukung kinerja melalui kelancaran informasi, efisiensi waktu dan tenaga kerja, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengelolaan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, menggunakan penelitian *field research* deskriptif kualitatif sebagai metodenya, sumber data melalui pengamatan, dan wawancara mendalam dari informan, uji kredibilitas data dengan Teknik triangulasi dengan pertanyaan yang relatif sama dari minimal tiga sumber yang berbeda, dengan Teknik Analisa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan, hasil yang didapat bahwa pengelolaan surat melalui web e-surat dilihat dari aspek efisiensi waktu dan tenaga karyawan dapat meningkatkan kinerja RSUD Waluyo Jati Kraksaan, hal yang perlu mendapatkan perhatian demi kelancaran kerja adalah kestabilan system dan jaringan internet yang ada.

**Kata kunci:** *Pengelolaan, web e-urat, Aplikasi, Kinerja, dan Rumah Sakit.*

### Abstract

*Mail management in an organization is important because it will support performance through information fluency, time efficiency, and labor efficiency, This study intends to find out how the management of e-mail Web applications improves performance at Waluyo Jati Kraksaan Hospital. The research used field research with qualitative descriptive methods, data sources from observation, and in-depth interviews with informants, Data credibility test using triangulation technique with relatively the same questions from at least three different sources, with data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions analysis techniques, The results obtained are that mail management via web e-mail, seen from the aspect of time and labor efficiency, can improve the performance of Waluyo Jati Kraksaan Hospital. Things that need attention for smooth work are the stability of the existing internet system and network.*

**Keywords:** *Keywords: Management, web e-mail, Application, Performance, and Hospital*

### Pendahuluan

Era globalisasi dengan kemajuan ilmu dan teknologi komunikasi akan mempercepat proses penyampaian informasi [1], tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi dan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, selain untuk mendukung sumber daya manusia dalam memecahkan suatu masalah dan mengembangkan kreativitasnya, juga dapat membantu pekerjaan dengan mudah menjadi efektifitas dan efisien.

Sumber daya manusia itu sendiri adalah individu yang berperan sebagai penunjuk arah organisasi, lembaga dan perusahaan, serta berperan sebagai aset yang harus dilatih dan

dikembangkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai dan memajukan tujuan organisasi. [2].

Organisasi harus menentukan kualifikasi yang diperlukan bagi mereka yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian produk/jasa. Jika perlu, menyelenggarakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk mencapai kualifikasi yang dipersyaratkan. Mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil. Pastikan bahwa karyawan mereka menyadari arti dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berkontribusi pada pencapaian tujuan kualitas, dan menyimpan catatan pelatihan, keterampilan dan pengalaman [3], Manajemen sumber daya

menurut sistem mutu ISO 9001:2008 poin 6 berarti bahwa orang yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi suatu produk/jasa harus memiliki kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang memadai, dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi personel yang melakukan tugas sesuai dengan persyaratan produk [3] kesesuaian sumber daya manusia akan mempercepat perkembangan dan pencapaian tujuan organisasi.

Setiap jenis organisasi dan lembaga baik besar maupun kecil pasti memiliki tujuan yang dapat dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi dan lembaga tidak lepas dari kegiatan administrasi, organisasi harus mampu mengelola dan menghasilkan informasi secara cermat, akurat, yang dapat digunakan dalam manajemen [4]. Suatu organisasi atau lembaga sering mengalami masalah administrasi khususnya di bidang surat menyurat, di kantor modern, surat dikirim tidak hanya melalui pos udara, koleksi kertas atau koleksi dokumen, tetapi juga dalam bentuk elektronik, yang dikirim melalui email. jaringan komputer diproses segera setelah muncul di kantor, baik surat masuk dan surat keluar yang jumlahnya bisa puluhan, harus dipilih, disimpan, didistribusikan, disimpan, diproses dan dimusnahkan atau diformat ulang, pengolah surat harus sangat akurat dan tepat.

Surat adalah catatan tertulis yang digunakan oleh lembaga/instansi/perusahaan sebagai media penyampaian pesan untuk suatu tujuan [5], surat juga sebagai bukti kegiatan untuk dipertanggung jawabkan suatu organisasi, surat perlu dikelola dengan baik, sistematis, dan akurat, Selain sebagai alat komunikasi, surat juga bertindak sebagai wakil dari penulis surat, alat bukti tertulis yang telah mempunyai kekuatan hukum, sumber informasi yang digunakan untuk memberikan petunjuk tindak lanjut dan pengingat dalam kegiatan sebelumnya, surat. sebagai jaminan keamanan, alat pengikat antara dua pihak, serta alat promosi perusahaan atau institusi, dan alat yang menghemat waktu dan tenaga [6].

Dalam pelaksanaan kegiatannya, baik lembaga swasta maupun lembaga negara tidak dapat dipisahkan dari surat menyurat, oleh karena itu pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada suatu perusahaan atau lembaga negara perlu mendapat perhatian yang serius, pengelolaan surat merupakan salah satu fungsi dalam organisasi yang bisa berguna dalam bidang manajemen, sehingga membantu tercapainya kinerja organisasi, tugas

umum manajemen surat adalah mengetahui isi surat-surat yang sampai di perusahaan atau fungsi khusus yang direncanakan [7], salah satu organisasi yang telah menerapkan system pengelolaan surat guna mendukung capaian kinerjanya adalah Rumah Sakit Umum (RSUD) Waluyo Jati Kraksaan.

Pengelolaan surat yang dilakukan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebelumnya menggunakan secara manual, baik itu pendistribusian maupun pendisposisiannya, hal ini akan membutuhkan banyak sumber daya terutama terkait dengan sumber daya tenaga antar dan jemput surat, sumber daya kecukupan waktu yaitu terkait dengan kecepatan atau keterlambatan penerimaan atau pengiriman surat tersebut, Manajemen surat yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan dan kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi, dan kendala-kendala dalam pengelolaan surat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan, antara lain surat lama tidak terbaca, karena tertindih oleh surat-surat yang terbaru, sehingga admin surat akan selalu mengingatkan pihak-pihak terkait untuk membuka dan meninjau Kembali keberadaan surat-surat tersebut untuk mendapat respon lebih lanjut.

RSUD Waluyo Jati sekarang dalam pengelolaan surat sudah menggunakan aplikasi yaitu menggunakan web e-surat, aplikasi Web E-Surat adalah aplikasi web yang dipergunakan untuk mengelola, mengirim, dan mendistribusikan serta mendisposisi surat melalui sistem aplikasi website secara sistematis pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan, dengan adanya web e-surat diharapkan membantu kinerja layanan untuk pengelolaan surat menyurat, karena distribusi dan disposisi surat semua melalui sistem dan secara keseluruhan sudah terintegrasi melalui satu system, dan merupakan harapan RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebagai rumah sakit yang telah lama berdiri, tumbuh dan berkembang di tengah-tengah masyarakat Kabupaten Probolinggo yang telah berstatus swadana dengan mengembangkan pelayanan dengan membangun berbagai unit pelayanan, salah satunya adalah layanan pengelolaan surat dengan aplikasi web e-surat.

Pengelolaan aplikasi web e- surat ini sebagai pedoman untuk menangani surat baik dari eksternal maupun internal oleh Bagian Umum dan unit-unit terkait agar semua dokumen surat dapat segera ditindak lanjuti. Serta mengelola surat yang baik, maka Rumah sakit diharapkan

dapat mengetahui standarisasi proses yang biasa disebut prosedur guna mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal. Prosedur pengelolaan surat perlu diterapkan untuk masing-masing unit kerja, karena merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan rumah Sakit tersebut secara maksimal. Prosedur adalah standart bagi perusahaan dalam melaksanakan prosedur kerja yang dikerjakan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan (Fatimah, 2020:46).

Berdasarkan uraian di atas maka focus permasalahan yang akan diteliti adalah: Apakah prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kinerja institusi di lihat dari efisiensi waktu dan tenaga pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo, sedangkan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja institusi dilihat dari efisiensi waktu dan tenaga pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Prosedur Pengelolaan Surat**

Prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan lebih rinci yang menggambarkan metode yang digunakan untuk menerapkan dan menegakkan kebijakan dan kegiatan organisasi sebagaimana didefinisikan dalam pedoman [9]. Serangkaian alur kegiatan yang tersusun secara sistematis, tercatat dan dipergunakan sebagai pedoman pelaksanaan. Pengelolaan Menurut Purba Pengelolaan adalah suatu proses atau metode manajemen yang memungkinkan pengelolaan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi [10], sedangkan menurut Syamsu menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan [11], sehingga pengelolaan merupakan suatu pengawasan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengendalian dengan penggunaan sumber daya yang efisien untuk pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Informasi tersebut bisa berupa pemberitahuan, laporan, pernyataan,

permintaan, dan sebagainya [5], Surat perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan layanan yang didasarkan legalitas administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya penyeragaman dalam persuratan. Adanya penyeragaman akan memudahkan dalam penemuan kembali informasi dan memperlancar komunikasi. Pengelolaan Surat pada umumnya dapat dibedakan atas pengelolaan surat "masuk" dan pengelolaan surat "keluar". Besar kecilnya bobot kerja dalam pengelolaan surat ini sangat tergantung pada besar kecilnya organisasi [12].

Prosedur pengelolaan surat berdasarkan definisi konsep yang telah di jabarkan diatas dapat di susun beberapa indikatornya sebagai berikut; 1) ada pedoman pelaksanaan, 2) pelaksanaan kegiatan, 3) pengorganisasian dan pengawasan, dan 4) penyampaian informasi.

### **Kinerja**

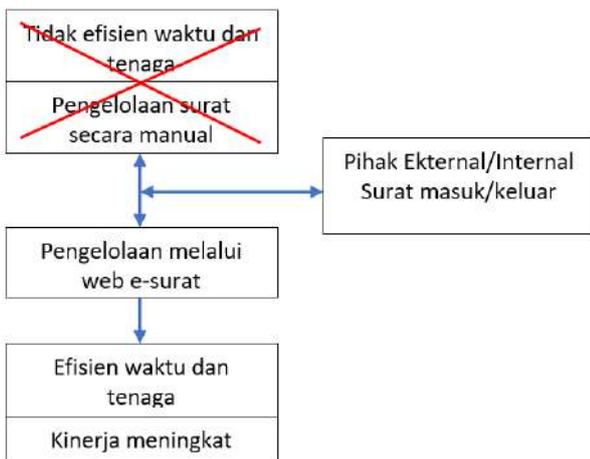
Penilaian kinerja adalah untuk mengetahui seberapa besar para individu bekerja melalui sistem yang terstruktur dan formal, seperti mengukur, menilai, dan membuat pengaruh sifat-sifat yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk penggunaan waktu, sumber daya manusia, perilaku dan hasil yang diharapkan [13]. maksud dari mekanisme penilaian adalah bertujuan produktivitas para individu dapat diketahui, apakah para inividu tersebut mampu bekerja sama yang lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga para pihak yang terlibat dan stake holder memperoleh manfaat. Hasil pengukuran dalam pelaksanaan standar penilaian mengandung tiga hal yaitu: kualitas yang didapat, kuantitas yang terselesaikan, tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14]. Efisiensi waktu dan sumber daya, didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dan tindakan yang diambil [15], Bekerja secara efisien adalah bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu, dan kelelahan sesedikit mungkin [16], [17].

Pencapaian kinerja tidak lepas dari peran dan fungsi manajemen, menurut Konig dalam [18] mendefinisikan manajemen sebagai proses organisasi yang mencakup perencanaan strategis, penataan, penetapan tujuan, manajemen sumber daya, pengembangan manusia dan sumber daya keuangan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan mengukur hasil. Sedangkan manajemen waktu adalah seni mengatur urusan bisnis dan pribadi

seefisien dan seefektif mungkin, membuat semuanya terlaksana dengan baik, secepat mungkin, dan dengan penggunaan sumber daya (waktu, energi, uang dan sumber daya manusia) sesedikit mungkin, tenaga atau keterlibatan sumber daya manusia, merupakan salah satu faktor terpenting yang bahkan tidak dapat dipisahkan dari organisasi, lembaga dan perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakekatnya sumber daya manusia berupa orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. [3].

Kinerja secara umum dari penjabaran yang telah disampaikan dapat disusun beberapa indikatornya yaitu; 1) kuantitas surat yang mampu dikelola, 2) kualitas hasil kegiatan yang di harapkan, 3) efisiensi waktu, dan 4) efisiensi sumber daya atau tenaga.

Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan pengelolaan surat secara manual dirasa tidak efisien waktu dan tenaga, pilihannya adalah pengelolaan surat melalui web e-surat, berdasar latarbelakang dan kajian teori yang mendukung alur pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar: Alur pikir penelitian**

Sumber: Data diolah, 2022.

### Metode

Menggunakan jenis *Field Research Method* dengan pengamatan langsung terhadap objek yang akan di teliti secara sistematis [19] dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu keterangan langsung dari informan di objek penelitian [20], Teknik analisis data menggunakan model

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan [19], Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam untuk sumber data yang sama secara serempak dengan teknik yang sama, juga melalui pengamatan, dan dokumentasi, keandalan data melalui teknik triangulasi, yaitu. menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber pertanyaan yang sama [19] yaitu pihak pelaksana (operator), pihak pengguna (penerima surat), dan pihak manajemen, objek penelitiannya dilakukan kepada pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan purposive sampling sebagai informan yang bersedia dilakukan wawancara mengenai prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga.

### Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Pengamatan

Manajemen waktu memiliki peranan besar dalam pengelolaan surat di RSUD Waluyo Jati, karena dengan adanya manajemen waktu surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur, dan penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu, dan membantu untuk menggunakan waktu secara efektif, mempermudah admin e-surel dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat. Aplikasi e-surat bersifat fleksibel, karena bisa di manfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya.

Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan efisiensi tenaga sangat bermanfaat bagi admin e-surel, dimana admin tidak usah ke ruangan Direktur, admin hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur, dan tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga karyawan.

Aplikasi Web E-Surat di RSUD waluyo Jati adalah aplikasi web yang dipergunakan untuk mengelola, mengirim, dan mendistribusikan serta mendisposisi surat masuk maupun surat keluar melalui sistem aplikasi website secara sistematis.

#### a. Pengelolaan Surat Masuk

Tahapan pengelolaan surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat, sebagai berikut :

- 1) Surat datang dan surat masuk dari instansi lain  
Pihak instansi lain mengirim surat untuk ditujukan ke RSUD Waluyo Jati Kraksaan melalui pos/kurir/dsb, kemudian surat tersebut diterima oleh admin e-surel di Bagian Umum.
- 2) Menscan surat masuk  
Admin e-surel membaca surat tersebut terlebih dahulu sebelum untuk di scan. Dan jika sudah selesai dibaca, admin e-surel menscan surat dengan format JPEG/PDF.
- 3) Input data surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat  
Kemudian admin e-surel menginput surat tersebut menggunakan aplikasi web e-surat.
- 4) Setelah di input, surat terkirim ke Direktur  
Setelah admin e-surel selesai menginput surat sesuai dengan prosedur, surat tersebut terkirim ke Direktur untuk di baca dan didisposisi.
- 5) Surat kemudian terbaca oleh Direktur  
Surat tersebut masuk ke aplikasi web e-surat Direktur, dan Direktur dapat melihat dan membaca surat tersebut.
- 6) Direktur mendisposisi surat  
Direktur kemudian menangani surat masuk tersebut dengan membuat disposisi. Dan isian disposisi dilengkapi dengan keterangan perintah yang diberikan kepada pejabat terkait. Isian disposisi akan terekam dalam aplikasi web e-surat dan aplikasi e-surat akan mendistribusikan langsung kepada pejabat terkait.
- 7) Surat turun ke pejabat terkait sesuai dengan yang dikehendaki Direktur  
Seluruh pejabat terkait dapat melihat secara langsung isi perintah disposisi pada aplikasi web e-surat.
- 8) Setelah surat turun, pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai yang dikehendaki Direktur  
Setelah pejabat terkait menerima dan melihat isi perintah disposisi dari Direktur, kemudian pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai yang dikehendaki Direktur tersebut.

#### **b. Pengelolaan Surat Keluar**

- 1) Permintaan nomor surat dari unit terkait

Pejabat terkait meminta nomor surat kepada admin e-surel di bagian umum.

- 2) Pemberian dan pencatatan nomor surat keluar menggunakan buku agenda surat keluar  
Selanjutnya admin-surel memberikan nomor surat sesuai dengan urutan nomor agenda surat dan kemudian dicatat di buku agenda surat keluar.
- 3) Scan surat keluar  
Setelah dicatat pada buku agenda surat keluar, admin e-surel membaca surat tersebut terlebih dahulu sebelum untuk di scan. Dan jika sudah selesai dibaca, admin e-surel menscan surat dengan format JPEG/PDF.
- 4) Input data surat keluar menggunakan aplikasi web e surat  
Kemudian admin e-surel menginput surat tersebut menggunakan aplikasi web e-surat.

#### **c. Faktor yang Mempengaruhi**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat, sebagai berikut:

- 1) Diwajibkan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo, sehingga semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat sebagai sarana surat menyurat antar satuan kerja.
- 2) Mempermudah proses surat menyurat karena dinilai proses surat menyurat manual lebih banyak menyita waktu.
- 3) Mempermudah Direktur mendisposisi surat dimana saja (meski posisi tidak di kantor), karena bisa diakses dengan *android*.

#### **Hasil wawancara**

Hasil wawancara yang diperoleh dari informan sekaligus menggunakan konsep triangulasi yaitu informan dari wakil manajemen, informan dari pengelola atau admin e-surat (operator) dan informan dari penrima atau pengguna jasa web e-surat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo mengenai manfaat prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja Rumah Sakit dilihat dari efisiensi waktu dan tenaga (keterlibatan sumber daya manusia) yang terdapat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

##### **1. Hasil wawancara dengan informan satu**

Apakah ada perbedaan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dan sistem manual?

“Iya ada. Pengelolaan surat menggunakan web e-surat secara keseluruhan sudah menggunakan/melalui sistem, mulai dari pendistribusian dan disposisi suratnya. Dan mengarsipkan surat melalui scan sehingga nanti langsung tersimpan di computer”.

“Sedangkan pengelolaan surat menggunakan sistem manual pengelolaannya masih serba menggunakan buku. Pendistribusian secara manual, sehingga membutuhkan kertas yang banyak untuk memfotocopy sebagai arsip dan jika surat turun/didisposisi oleh Direktur, masih harus ke masing-masing bidang di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, sehingga membutuhkan waktu dan tenaga untuk mengantar surat tersebut”.

Apa kelebihan dan kekurangan dari pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Kelebihannya mempermudah admin dalam pengelolaan surat meskipun surat banyak yang datang dapat dengan mudah di arsipkan dan dikelola secara keseluruhan melalui system, sehingga memudahkan pendistribusian ke pihak-pihak yang terkait dan khususnya kecepatan disposisi dari Direktur”.

“Kekurangannya terkadang ada kendala dari sistemnya, jaringan internet yang tidak stabil, dll sehingga dapat menghambat dalam pendistribusian surat ke para pihak yang terkait, dan menghambat kecepatan disposisi surat tersebut dari Direktur, dan ini memerlukan usaha tambahan yaitu selalu mengingatkan Direktur untuk membuka aplikasi web e-surat, Jika ada surat penting untuk segera di tindak lanjuti atau atau didisposisi, mengingat kesibukan Direktur”.

Kapan pengiriman, distribusi, dan diposisi surat menggunakan aplikasi web e-surat sampai ke Direktur?

“Surat dikirim ke Direktur pada hari itu juga sesuai dengan datangnya surat, untuk disposisi tergantung dari kesibukan Direktur, ini yang terkadang masih butuh di ingatkan karena kesibukannya, setelah di disposisi karena sudah menggunakan sistem jadi otomatis surat akan Kembali ke admin dan di teruskan sesuai dengan disposisi atau arahan Direktur, dan

untuk disposisi surat kadang belum tentu dikirim tanggal dan jam yang sama”.

“Setelah Direktur mendisposisi surat, admin melihat, mengecek surat tersebut turun dimana, dan jika salah satu pejabat terkait belum melihat/mengecek surat tersebut, admin akan mengingatkan pejabat terkait untuk mengecek surat yang telah disiposisi oleh direktur karena untuk ditindaklanjuti sesuai arahan Direkur”.

Bagaimana prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat sebagai berikut:

- Pengelolaan Surat Masuk
  - a. Surat datang dan surat masuk dari instansi lain
  - b. Menscan surat masuk
  - c. Input data surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat
  - d. Setelah di input, surat terkirim ke Direktur
  - e. Surat kemudian terbaca oleh Direktur
  - f. Direktur mendisposisi surat
  - g. Surat turun ke pejabat terkait sesuai dengan yang dikehendaki Direktur
  - h. Setelah surat turun, pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai kehendak Direktur
- Pengelolaan Surat Keluar
  - a. Permintaan surat dari unit terkait
  - b. Pemberian dan pencatatan nomor surat keluar menggunakan buku agenda surat keluar
  - c. Scan surat keluar
  - d. Input data surat keluar menggunakan aplikasi web e-surat
  - e. Dilanjutkan dengan pengiriman surat ke instansi atau unit kerja yang di tuju”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?

“Tidak ada. SOP untuk sistem aplikasi web e-surat masih belum ada dan belum dibuat”.

Apakah ada syarat untuk mengajukan pengelolaan surat?

“Iya ada, surat harus sudah memenuhi standar yang berlaku sesuai tata naskah dan isi surat layak atau tidak disampaikan ke direktur”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Karena untuk mempermudah komunikasi surat menyurat antar satuan kerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“jumlah surat keluar atau masuk dalam keseharian mudah ditangani dan pelayanan surat lebih cepat dan lancar”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“surat-surat sudah di Kelola di system jadi lebih mudah penanganan dan pemantauannya”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Aplikasi web e-surat sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, serta ketepatan informasi surat yang dibutuhkan admin, karena surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur dan admin tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin e-surel hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur. Penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 1, yakni aplikasi web e-surat sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, serta ketepatan informasi surat yang dibutuhkan admin, karena surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur dan admin tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin e-surel hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur, penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam

melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu.

## 2. Hasil wawancara menurut informan dua

Apa kelebihan dan kekurangan dari pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Lebih efisien dan efektif jika menggunakan aplikasi web e-surat daripada sistem manual menggunakan kertas (karena pengelolaan sistem manual mengeluarkan kertas yang banyak dan akhirnya nanti tidak terpakai lagi), disamping lebih efisien kerahasiaan surat lebih terjaga karena tidak semua pegawai bisa mengaksesnya”.

“Surat yang sudah terkirim takut tidak terbaca oleh Direktur (karena sibuk dan lupa) jadi harus mengingatkan Direktur kembali untuk membuka aplikasi web e-surat, gangguan *signal* internet dan sistemnya yang kadang masih error ini yang kadang menjadi kendala”.

Apakah ada syarat untuk mengajukan pengelolaan surat?

“Iya. Tergantung bentuk surat yang diajukan, jika Direktur menyetujui maka selanjutnya akan didisposisi oleh Direktur”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOPnya?

“belu ada dan masih dalam proses dibuat”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Untuk mempermudah pengiriman surat antar satuan kerja”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Karena efisien dan efektif, waktunya juga cepat, dan akhirnya tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan/tenaga karyawan”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“mutu pelayanannya lebih baik karena cepat dan lancar, tidak terbatas dengan jumlah yang di layani”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“Karena sudah menggunakan system jadi keberadaan surat mudah di cari dan diikuti perkembangannya”

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 2 sendiri yakni karena efisien dan efektif, waktunya juga cepat, dan akhirnya tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga kerja.

### 3. Hasil wawancara menurut informan tiga

Apakah ada perbedaan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dan sistem manual?

“Iya ada. Pengelolaan surat menggunakan web e-surat dapat mempersingkat waktu pekerjaan admin e-surel dalam pengelolaan surat & kecepatan mengirim surat ke Direktur, lebih efisien & praktis, dan mempermudah admin e-surel dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat”.

“Sedangkan pengelolaan surat menggunakan sistem manual pengelolaannya masih serba melalui buku agenda dan menggunakan pegawai sabagai antar jemput surat ke ruangan Direktur”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“semakin lancar, pelayanan surat lebih cepat walaupun jumlah surat yang dilayani banyak”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“dengan penggunaan aplikasi ini keberadaan surat akan mudah di temukan”

Apakah ada kendala pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“kadang masih ada. Biasanya ada gangguan signal, sistem yang bermasalah, juga Direktur lupa membuka surat yang telah masuk di aplikasi web e-suratnya, jadi mengingatkan Direktur kembali untuk sering membuka aplikasi web e-surat sangat penting”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?

“Untuk SOP pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat belum ada. Tetapi untuk SOP sistem manual ada”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Karena untuk mempercepat penyampaian informasi surat menyurat”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Karena efektivitas dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu. Bersifat fleksibel, karena bisa di dimanfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, lebih efisien dan efektif, serta dapat mengurangi tenaga pegawai untuk antar jemput surat”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 3 yakni karena efektivitas dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu. Bersifat fleksibel, karena bisa di dimanfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, lebih efisien dan efektif, serta dapat mengurangi tenaga pegawai untuk antar jemput surat.

### 4. Hasil wawancara menurut informan empat

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya mampu. Karena pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk surat terkirim ke Direktur, juga admin e-surel tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat”.

Apakah ada kendala dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Iya. Salah satunya adalah jaringan yang kurang bagus/gangguan. Dan juga surat takut tidak terbaca oleh Direktur, karena kesibukannya beliau”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“mutu pelayanan surat lebih cepat dan lancar sedangkan jumlah surat yang terlayani kapasitasnya tidak terbatas”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“yang jelas pemantauannya lebih mudah karena semua sudah ada di system”

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?

“Belum ada”.

Seberapa manfaat waktu dan tenaga itu dengan adanya efisiensi dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Sangat bermanfaat sekali, karena bisa dikerjakan dimanapun dan kapanpun. Meskipun admin e-surel berhalangan hadir ke kantor, tetapi admin e-surel masih tetap bisa mengerjakan, dan lebih efisien & efektif”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 4, yakni karena pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk surat terkirim ke Direktur, juga admin e-surel tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat.

### **Pembahasan**

Menurut keempat informan yang sudah diwawancarai, menyimpulkan bahwa efisiensi waktu, yakni: Surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur, waktu yang dibutuhkan lebih cepat, berbeda halnya dengan menggunakan sistem manual waktu nya bisa lebih dari satu hari karena masih menunggu hasil disposisi surat dari Direktur. Jadi penggunaan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kelancaran dan efisiensi waktu. Sejalan dengan konsep teori; tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14]. Efisiensi waktu dan sumber daya, perbandingan terbaik antara hasil yang dicapai dan aktivitas yang dilakukan [15], untuk bekerja secara efektif adalah bekerja

dengan gerakan, tenaga, waktu, dan kelelahan sesedikit mungkin. [16], [17].

Pengunaan aplikasi web e-surat di RSUD Waluyo Jati dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu & mempermudah pengawasan dan dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat, sesuai dengan jabaran teori [10], menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan [11], sehingga pengelolaan merupakan suatu pengawasan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengendalian dengan penggunaan sumber daya yang efisien untuk pencapaian tujuan organisasi.

Aplikasi web e-surat RSUD Waluyo Jati juga bersifat fleksibel dapat melayani banyak surat dengan mudah, karena bisa di manfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, sejalan dengan kuantitas yang terselesaikan, tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14].

Dengan efisiensi waktu adapun efisiensi tenaga, tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga kerja, kebutuhan tenaga kerja sebagai pengelola web e-surat hanya satu tenaga saja yaitu admin e-surel sebagai koordinator surat menyurat. Dan admin tidak perlu lagi ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi atau tanda tangan surat keluar atau masuk dari atau ke Direktur. Sehingga dari hasil wawancara dengan empat informan yang berbeda terdapat keseragaman jawaban khususnya dalam pengelolaan surat menyurat karena dapat mempermudah komunikasi dan meningkatkan kinerja antar satuan kerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Namun demikian pengelolaan web e-surat ini belum ada pedomannya atau *standart operating procedure* yang digunakan sebagai kebijakan baku dalam pelaksanaannya, hali ini tidak sejalan dengan yang diharapkan teori bahwa metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi harus ditetapkan dalam pedoman [9].

## Penutup Simpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Pengelolaan Surat di RSUD waluyo Jati Kraksaan setelah menggunakan aplikasi web e-surat dapat menampung banyaknya surat dan mempercepat pengiriman atau penerimaan surat yang perlu segera ditindaklanjuti, begitu juga dapat menghemat waktu dan meminalkan tenaga yang terlibat, sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa: pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kinerja pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

## Saran

Sedangkan yang masih perlu mendapatkan perhatian guna menunjang kinerja institusi adalah, sebaiknya rumah sakit lebih memperhatikan kestabilan dan kelancaran sistem aplikasi web e-surat dan signal wifi, agar pengelolaan surat dapat berjalan dengan lancar, dan sebaiknya Direktur lebih memperhatikan waktu pendisposisian surat, agar pejabat terkait segera menindaklanjuti surat tersebut sesuai arahan Direktur, bila perlu dibuatkan pengingat di computer atau hand phone agar Direktur dapat dengan gampang melihat surat yang masuk untuk segera di disposisi terutama surat-surat penting, dan pembuatan *Standart Operating Procedure* pengelolaan surat guna untuk menjadi pedoman kebijakan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

## Daftar Pustaka

- [1] D. L. Rahmah, "Perancangan Aplikasi Sistem Persuratan Berbasis Web Pada PT. Dwi Pilar Pratama," *Fakt. Exacta*, vol. 7, no. 3, p. : 282-292, 2014.
- [2] Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Probolinggo: CV Jakad Publishing, 2019.
- [3] H. Hermanto, "Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces (Persero) di Probolinggo," *Ecobuss J. Ilm. Ilmu Ekon.*, vol. 4, no. 1, pp. 30–39, Mar. 2016, doi: 10.5281/ZENODO.6388007.
- [4] ISO 9001, *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan (ISO 9001:2018 IDT) ICS 03.120.10*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional), 2018.
- [5] I. RMDA, *Mengenal Surat Menyurat*. Surakarta: CV Seti Aji, 2018.
- [6] Soedjito, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- [7] Purwandari, "Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia," *J. Util.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2017.
- [8] D. Fatimah, Endah Nur, *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.
- [9] A. T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup, 2014.
- [10] P. A. N. . Arifin. R, Latif. N, "Pengelolaan Surat Menyurat Pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar Berbasis Web," *Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 10, pp. 68–76, 2020.
- [11] W. Suawa. P. J, Pioh. N.R, Waworundeng, "Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)," *Governance*, vol. 1, 2021.
- [12] J. & H. Lubis, *Administrasi Dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- [13] A. Ngatimun; Hermanto; Supaidi, "Pengaruh Kedisiplinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Mts Manbaul Hikam Tegalsiwalan Kabupaten Probolinggo," *J. Ilm. Ecobuss*, vol. 4, no. 2, pp. 87–96, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/221>.
- [14] H. Hermanto, Hermanto; Sulistyan, Riza Bahtiar; Touati, "Service Satisfaction Based on Performance Index and Importance Performance Analysis (IPA)," *Innov. Bus.*

*Manag. Account. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 44–55,  
2022, doi: 10.56070/ibmaj.v1i2.15.

- [15] Sedarmayanti, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan dari Aspek Argonomi atau Kaitan Antara Manuai dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV Mandar Maju, 2011.
- [16] Sedarmayanti, “Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil. Cetakan Ketujuh. Bandung: PT Refika Aditama,” 2014.
- [17] B. Hamsinah, “Pengaruh Produktivitas, Efisiensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempuk Syako Makassar,” *J. Ilm. Ilmu Manaj.*, 2018.
- [18] A. A. Gea, “Time Management: Menggunakan Waktu Secara Efektif Dan Efisien,” *Humaniora*, vol. 5, pp. 777–785, 2014.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.

## Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Keramik Viola Kota Probolinggo

Seger Priantono  
 Universitas Panca Marga Probolinggo  
 e-mail : [segerprianono@upm.ac.id](mailto:segerprianono@upm.ac.id)

Dikirim	Direvisi	Diterima
15 September 2022	29 September 2022	30 September 2022

### Abstrak:

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo; dan untuk mengetahui variabel di antara kualitas produk dan harga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian korelasional, dengan variabel yang digunakan terdiri atas Kualitas produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Keputusan Pembelian ( $Y$ ). Sampel yang digunakan sebanyak 62 orang konsumen. Metode analisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya diuji keabsahan dan kecukupan data dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas produk dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo. Variabel kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo. Variabel kualitas produk yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian.

### Abstract:

This study was conducted with the aim of determining the influence of product quality and price simultaneously and partially on the purchasing decision of Viola ceramics in Probolinggo City; and to find out the variables between product quality and price that have a dominant influence on the purchasing decision of Viola ceramics in Probolinggo City. The type of research used is a correlational type of research, with the variables used consisting of product quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ) and purchase decision ( $Y$ ). The sample used was 62 consumers. The analysis method uses a quantitative descriptive method with statistics in the form of multiple regression analysis previously tested for the validity and adequacy of the data with tests of validity, reliability and classical assumption tests. The results showed that there was an influence between product quality and price simultaneously on the purchase decision of Viola ceramics in Probolinggo City. Product quality and price variables partially affect the purchasing decision of Viola ceramics in Probolinggo City. Product quality variables that have a dominant influence on the purchasing decision of Viola ceramics in Probolinggo City.

**Keywords:** Product Quality, Price, Purchasing Decision.

### PENDAHULUAN

Dalam menghadapi lingkungan persaingan yang semakin kuat dan ketat, setiap perusahaan dituntut harus mampu mengoptimalkan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing produknya di pasar, serta mampu meramu serangkaian strategi pemasaran yang efektif dan selalu

mengembangkan strategi pemasaran tersebut secara terus-menerus serta berkelanjutan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meraih keunggulan kompetitif terhadap para perusahaan pesaing. Untuk dapat bertahan dan berkembang, pengelola bisnis dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk, pelayanan, dan harga

dalam upaya memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan dalam bisnis ini, apabila tuntutan ini tidak terpenuhi maka bisnis ini tidak akan dapat bertahan hidup.

Penelitian ini perlu dilakukan dalam rangka untuk memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada perusahaan sebagai penyedia layanan dalam upaya peningkatan pelayanan dengan memberikan kualitas produk yang baik kepada pelanggan, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja di Perusahaan Keramik Viola Kota Probolinggo dengan berupaya meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Mutu produk merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari perusahaan atau produsen mengingat suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan untuk mencapai posisi produk.

Kemampuan produk ini untuk memberikan layanan yang terbaik pada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk dalam benak konsumen, sehingga memungkinkan konsumen menjadikan pilihan pertama bilamana akan terjadi pembelian diwaktu yang akan datang, khususnya kalangan konsumen menengah ke bawah. Menurut Lupiyoadi (2014:212) bahwa "Kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya". Pada umumnya konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian atas suatu produk yang berkualitas baik dengan harga yang sesuai dengan kemampuan belinya serta tingkat kepuasan yang menarik.

Penelitian Habibah dan Sumiati (2015), penelitian Anwar dan Budhi (2015), penelitian-penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa produk menjadi faktor yang sangat penting dalam keputusan pembelian, keputusan pembelian tidak akan pernah tercapai apabila tidak didukung dengan kualitas produk yang baik.

Menurut Gitosudarmo (2017:272) "Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang beserta jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya". Di sisi konsumen, harga merupakan hal yang memegang peranan penting, harga yang terlalu tinggi akan membentuk persepsi konsumen bahwa suatu produk termasuk pada katagori barang mewah superior (berkualitas tinggi), sedangkan jika harga yang ditawarkan terlalu rendah, maka dapat membentuk persepsi konsumen bahwa suatu produk adalah interior (berkualitas rendah). Jadi, bukanlah hal mudah bagi sebuah perusahaan dalam menentukan harga, perusahaan harus ekstra hati-hati dalam membuat kebijakan terkait dengan harga, karena harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang sangat strategis terhadap peningkatan volume penjualan.

Penelitian Gain dkk. (2017), Habibah dan Sumiati (2015), Anwar dan Budhi (2015), Martini (2016) bahwa harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penggunaan kualitas produk dan harga sama-sama memiliki peranan yang sangat penting yang akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan keputusan pembelian

Dari survey awal, beberapa konsumen menginginkan agar keramik produksi Perusahaan Keramik Viola Kota Probolinggo dapat ditingkatkan kualitasnya dan dijual dengan harga yang terjangkau (murah), mereka beranggapan bahwa produksi keramik saat ini masih dirasa kurang berkualitas, misalnya masih ada yang tidak simetris ukurannya. Berkaitan dengan pentingnya masalah kualitas produk, dan harga ini, maka hal ini perlu diperhatikan oleh Perusahaan Keramik Viola Kota Probolinggo untuk mengantisipasi persaingan dengan usaha sejenis lainnya, serta melakukan evaluasi mengenai kualitas produk dan harga yang ditawarkan kepada konsumen.

Dari latar belakang ini dikembangkan hipotesis yaitu

1. Diduga ada pengaruh antara harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian keramik pada Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo;
2. Diduga ada pengaruh antara harga dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian keramik pada Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo;
3. Diduga variabel kualitas produk yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian keramik pada Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo.

#### METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kausal, adalah menurut Azwar (2012:9) "Tujuan penelitian kasual adalah untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat (pengaruh antar variabel) dengan berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu".

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Perusahaan Keramik Viola Kota Probolinggo yang datang untuk melakukan pembelian sebanyak 124 orang, didasarkan pada rata-rata konsumen pada tanggal 15 September – 14 Oktober 2021 per hari 4 orang.

Untuk subyek kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuanya hingga penelitiannya merupakan populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya besar maka dapat diambil 10% – 15% atau 20% – 25% atau lebih, sampel yang akan diambil sebanyak 50% dari populasi yaitu 62 orang. Teknik pengambilan sampling *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84). Metode pengambilan sampelnya yaitu *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang

orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85).

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari konsumen Perusahaan Keramik Viola Kota Probolinggo yang dijadikan responden penelitian, diperoleh melalui kuesioner tentang kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian.

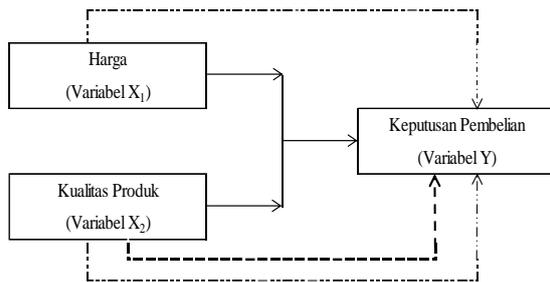
Skala pengukuran yang digunakan berupa skala likert yaitu skor 5 untuk jawaban Sangat setuju sampai dengan skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju. Indikator masing-masing variabel ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 1 Indikator Varibel Penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Variabel X <sub>1</sub> Harga	a Keterjangkauan harga b Kesesuaian harga dengan kualitas produk c Daya saing harga d Kesesuaian harga dengan manfaat
2	Variabel X <sub>2</sub> Kualitas Produk	a Kinerja b Ciri-ciri keistimewaan tambahan c Kesesuaian dengan spesifikasi d Keandalan e Daya tahan f Estetika g Kualitas yang dipersepsikan
3	Variabel Y Keputusan Pembelian	a Menyadari adanya sesuatu barang yang dibutuhkan b Identifikasi alternatif c Menilai alternatif d Keputusan membeli e Perilaku setelah membeli

Sumber: kajian pustaka penelitian, diolah

Kerangka konseptual yang dibangun berdasarkan teori yang diuraikan di atas adalah sebagai berikut:



Keterangan :

- > Pengaruh secara Simultan
- - - - -> Pengaruh secara parsial
- - - - -> Pengaruh dominan

Gambar 1 : Kerangka Konseptual  
Sumber: Diolah dari kajian pustaka penelitian

## HASIL

### Karakteristik Responden

1. Dari jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 25 orang (40%) dan responden perempuan berjumlah 37 orang (60%), disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini terbanyak adalah perempuan.
2. Dari usia responden sebanyak 8 orang (13%) berusia 25 tahun, responden sebanyak 24 orang (39%) berusia antara 26 – 35 tahun, responden sebanyak 14 orang (23%) berusia antara 36 – 45 tahun, dan sebanyak 16 orang (26%) responden berusia di atas 45 tahun, disimpulkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini terbanyak konsumen yang berusia 26 – 35 tahun.
3. Dari pekerjaan, terbanyak dari wiraswasta 33 orang (53%), pekerjaan sebagai karyawan/pegawai sebanyak 18 orang (29%) dan 11 orang (18%) dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar.

### Frekuensi Jawaban Responden

#### a. Variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Produk)

Data frekuensi jawaban variabel kualitas produk sebagai berikut:

**Tabel 2 Jawaban Responden Kualitas Produk**

Jawaban	Pernyataan/Frekuensi							Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Sangat Setuju	5	11	15	11	8	7	12	69	16%
Setuju	30	30	27	21	21	24	22	175	40%
Kurang Setuju	24	15	13	25	30	27	24	158	36%
Tidak Setuju	3	6	7	5	3	4	4	32	8%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responden	62	62	62	62	62	62	62	434	100%

Sumber : Data primer diolah

Dari Tabel 2 dapat diketahui jawaban responden terhadap kuesioner tentang kualitas produk yaitu 16% responden menyatakan sangat setuju, 40% menyatakan setuju, dan terdapat 36% responden yang menyatakan kurang setuju, dan 8% responden yang menyatakan tidak setuju serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas produk keramik Viola memenuhi keinginan konsumen segi kebutuhan, bentuknya yang unik, sesuai dengan pesanan, warna yang tidak mudah luntur, meskipun ada beberapa konsumen bahwa kualitas produk keramik Viola masih belum memenuhi keinginan mereka misalnya terdapat warna yang dilihat terlalu tidak sesuai pesanan.

#### b. Variabel X<sub>2</sub> (Harga)

Data frekuensi jawaban untuk variabel harga sebagai berikut:

**Tabel 3 Jawaban Responden Harga**

Jawaban	Pernyataan/Frekuensi				Jumlah	%
	1	2	3	4		
Sangat Setuju	7	9	10	8	34	14%
Setuju	23	19	20	22	84	34%
Kurang Setuju	27	31	30	28	116	47%
Tidak Setuju	5	3	2	4	14	6%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0%
Responden	62	62	62	62	248	100%

Sumber : Data diolah

Dari Tabel 3 dapat diketahui jawaban responden terhadap kuesioner tentang harga yaitu 14% responden menyatakan sangat setuju, 34% menyatakan setuju dan 47% menyatakan kurang setuju, dan 6% responden yang menyatakan tidak setuju, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa menurut sebagian besar konsumen bahwa harga jual

keramik viola terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang dihasilkan, harga yang relatif lebih murah dibanding keramik merk lain, dan harganya sesuai dengan kebutuhan konsumen.

c. Variabel Y (Keputusan Pembelian)

Data frekuensi jawaban responden variabel keputusan pembelian :

**Tabel 4 Jawaban Responden Keputusan Pembelian**

Jawaban	Pernyataan/Frekuensi					Jumlah	%
	1	2	3	4	5		
Sangat Setuju	9	18	12	10	8	57	18%
Setuju	17	8	22	21	21	89	29%
Kurang Setuju	35	31	24	30	30	150	48%
Tidak Setuju	1	5	4	1	3	14	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0%
Responden	62	62	62	62	62	310	100%

Sumber : Data diolah

Dari Tabel 4 dapat diketahui jawaban responden terhadap kuesioner tentang keputusan pembelian yaitu 18% responden menyatakan sangat setuju, 29% menyatakan setuju, 48% menyatakan kurang setuju, dan terdapat 5% yang menyatakan tidak setuju, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memutuskan membeli keramik Viola karena adanya kebutuhan ketika ada hajatan, mendapatkan informasi tentang keramik dengan harga terjangkau, konsumen terlebih dulu membandingkan harga keramik dengan merk lain.

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

a. Uji Validitas

Semua pernyataan dari masing-masing variabel yaitu kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian masuk dalam kategori valid karena nilai koefisien korelasi ( $r$ ) yang diperoleh lebih besar dari standar  $0,256 (r_{tabel})$ .

b. Uji Reliabilitas

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Critical Value	Keterangan
Harga ( $X_1$ )	0,909	0,7	Reliabel
Kualitas Produk ( $X_2$ )	0,795	0,7	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,741	0,7	Reliabel

Sumber : Data diolah

Semua variabel penelitian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7, dari hasil uji reliabilitas ini dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan (kuesioner) yang digunakan bersifat reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	173.471.909
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.840
Asymp. Sig. (2-tailed)		.481

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah

Dari Tabel 6 terlihat bahwa terlihat bahwa nilai  $p$ -value (signifikansi) yaitu *Asymp.Sig (2-tailed)* bernilai  $0,481 > 0,05$  sehingga disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1 (Kualitas produk)	.573	1.745
X2 (Harga)	.573	1.745

Sumber : Data diolah

Dari hasil uji multikolinearitas pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) semua dengan nilai *tolerance* dan nilai VIF lebih kecil dari 10, hal ini berarti bahwa semua variabel bebas tidak terdapat masalah multikolinearitas.

**c. Uji Autokorelasi**

**Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.865 <sup>a</sup>	.748	.740	1.764	2.044

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah

Hasil uji autokorelasi diketahui bahwa nilai Durbin–Watson sebesar 2,044, karena nilai DW tes ini berkisar antara 1,55 sampai 2,64 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi.

(2-tailed) sebesar 0,929 variabel X<sub>2</sub> (harga) dan residualnya dengan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,941, karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel, hasil analisis berikut ini:

**Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-1.098	1.470			-.747	.458
x1	.579	.072	.695		8.056	.000
x2	.307	.114	.232		2.689	.009

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 10 tersebut persamaan regresi berganda yang diperoleh yaitu  $Y = -1,098 + 0,579X_1 + 0,307X_2$  makna dari persamaan regresi berganda ini sebagai berikut:

a. Konstanta a = -1,098

Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa tanpa adanya harga dan kualitas produk, maka keputusan konsumen bernilai sebesar negatif 1,098, yang berarti bahwa konsumen tidak akan memutuskan membeli keramik Viola apabila harga di luar jangkauan konsumen dan kualitas produk yang dihasilkan tidak baik atau tidak sesuai keinginan konsumen.

b Koefisien regresi b<sub>1</sub> (Kualitas produk) = 0,579

Koefisien regresi positif sebesar 0,579 ini memberi pengertian bahwa jika ada peningkatan kualitas produk dapat mempengaruhi peningkatan keputusan pembelian, hal ini dikarenakan konsumen merasa puas dengan produk-produk keramik Viola, sehingga konsumen mempunyai keyakinan bahwa produk keramik Viola tidak akan mengecewakan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

c. Koefisien regresi b<sub>2</sub> (variabel Harga) = 0,307

**d. Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Correlations					
		Unstandardized Residual		X1	X2
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.012	.010
		Sig. (2-tailed)		.929	.941
		N	62	62	62
X1		Correlation Coefficient	.012	1.000	.723**
		Sig. (2-tailed)	.929		.000
		N	62	62	62
X2		Correlation Coefficient	.010	.723**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.941	.000	
		N	62	62	62

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

Sumber: Data diolah

Hasil uji koefisien korelasi Spearman's rho antara variabel X<sub>1</sub> (kualitas produk) dan residualnya dengan nilai sig.

Koefisien regresi prositif sebesar 0,307 ini memberi pengertian bahwa jika penetapan harga yang kompetitif oleh penjual akan berpengaruh terhadap pembelian konsumen, sebab harga yang dapat dijangkau oleh konsumen akan cenderung membuat konsumen melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh secara simultan, taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ;  $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ ,  $df_2 = n - k = 62 - 3 = 59$ , diperoleh nilai  $F_{tabel(2)(59)} = 3,153$ , kriteria pengujian pada tabel ANOVA.

**Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	545.291	2	272.645	87.632	.000 <sup>a</sup>
Residual	183.564	59	3.111		
Total	728.855	61			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data diolah

Dari uji hipotesis pada Tabel 11 diketahui nilai uji hipotesis secara simultan yaitu  $F_{hitung} = 87,632$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 3,153$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan nilai probabilitas (Sig. F) =  $0,00 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara harga dan kualitas produk secara simultan terhadap variabel keputusan pembelian, dengan demikian hipotesis pertama terbukti bahwa “Ada pengaruh antara harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo”.

#### 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial, taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ;  $df = n - m = 62 - 3 =$

59,  $t_{tabel} = 2,300$ , kriteria pengujian pada tabel *Coefficients*.

**Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial**

	Model	t	Sig.	t <sub>tabel</sub>
1	(Constant)	-.747	.458	
	x1	8.056	.000	2.300
	x2	2.689	.009	2.300

Sumber : Data diolah

Dari Tabel 12 menunjukkan nilai uji hipotesis secara parsial sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas produk, diperoleh nilai  $t_{hitung} = 8,056 > t_{tabel} = 2,300$  dengan nilai probabilitas (Sig. t) = 0,000, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  secara parsial terhadap variabel Y.
- 2) Variabel harga ( $X_2$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,589 > t_{tabel} = 2,300$  dengan nilai probabilitas (Sig. t) = 0,009, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_2$  secara parsial terhadap variabel Y;

Dengan demikian dari hasil pengujian secara parsial ini diketahui hipotesis kedua yang ditetapkan terbukti yaitu “Ada pengaruh antara kualitas produk dan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo”.

#### 3. Variabel Yang Dominan

Untuk variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat dapat diketahui dari *Standardized Coefficients Beta* terdapat pada Tabel 10 *Coefficients* yang menunjukkan nilai koefisien beta variabel  $X_1 = 0,695$  lebih besar dari nilai koefisien beta variabel  $X_2 = 0,232$ , dengan demikian hipotesis ketiga yang ditetapkan terbukti yaitu “Variabel kualitas produk yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo”.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan pada keputusan pembelian, hal ini didasarkan pada hasil pengujian yang dapat dilihat dari  $F_{hitung} = 87,632$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 3,153$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan nilai probabilitas (Sig. F) = 0,00. Hasil tersebut membuktikan bahwa semakin kompetitif harga dan tingginya kualitas produk maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan secara nyata. Secara garis besar, kualitas produk yang berpengaruh dominan dalam keputusan pembelian karena memiliki nilai koefisien beta dan t-hitung paling besar.

Hasil penelitian saat ini mendukung teori dan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, diantaranya yang dilakukan oleh Gain dkk. (2017), Habibah dan Sumiati (2015), Anwar dan Budhi (2015), Martini (2016) bahwa harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penggunaan kualitas produk dan harga sama-sama memiliki peranan yang sangat penting yang akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan keputusan pembelian. Strategi kualitas produk yang tepat dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian, serta harga yang tepat akan menarik konsumen untuk memutuskan dalam pembelian suatu produk atau jasa sehingga nantinya akan menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan konsumen untuk menggunakan atau membeli suatu produk atau jasa. Dengan kata lain, harga dan kualitas produk akan mempengaruhi seseorang dalam

melakukan keputusan pembelian, karena keduanya dianggap memiliki kekuatan yang besar dalam mempengaruhi konsumen untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan.

### **3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian**

Secara garis besar pengaruh kualitas produk signifikan terhadap keputusan konsumen pada Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini didasarkan pada hasil  $t_{hitung} X_1$  (Kualitas produk) = 8,056 >  $t_{tabel} = 2,300$  dengan nilai probabilitas (Sig. t) = 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas produk, konsumen merasa puas dengan produk-produk keramik Viola, sehingga konsumen mempunyai keyakinan bahwa produk keramik Viola tidak akan mengecewakan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Hasil penelitian ini mendukung teori dan hasil penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian yaitu penelitian Habibah dan Sumiati (2015), penelitian Anwar dan Budhi (2015), penelitian-penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa produk menjadi faktor yang sangat penting dalam keputusan pembelian, keputusan pembelian tidak akan pernah tercapai apabila tidak didukung dengan kualitas produk yang baik.

### **2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian**

Secara garis besar pengaruh harga signifikan terhadap keputusan konsumen pada Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo, hal ini didasarkan pada hasil  $t_{hitung} X_2$  (Harga) = 2,589 >  $t_{tabel} = 2,300$  dengan nilai probabilitas (Sig. t) = 0,009. Hasil tersebut membuktikan bahwa semakin kompetitif harga dan terjangkau, maka akan cenderung membuat konsumen melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung teori dan hasil penelitian sebelumnya, bahwa variabel harga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Gain dkk, 2017). Konsumen akan mempertimbangkan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk yang berkualitas, bergengsi, dan eksklusif apabila ditawarkan dengan harga yang wajar dan sesuai. Pertimbangan tersebut didasarkan pada seberapa besar kemampuan konsumen dalam membeli produk, sehingga konsumen mengingatkan harga yang terjangkau namun produk yang dirasakan memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Ada pengaruh antara harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo. Ada pengaruh antara harga dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo. Variabel kualitas produk yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian keramik Viola Kota Probolinggo, dengan nilai koefisien beta variabel  $X_1 = 0,695$  lebih besar dari nilai koefisien beta variabel  $X_2 = 0,232$ .

### Saran

Hendaknya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan tentang upaya meningkatkan kualitas produk dan penetapan harga yang sesuai dengan persepsi dari konsumen yang berbeda di setiap perusahaan. Hendaknya hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak Pabrik Keramik Viola Kota Probolinggo untuk menawarkan harga bersaing dan meningkatkan kualitas produk dengan tujuan meningkatkan menarik konsumen melakukan pembelian. Hendaknya hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan dan informasi bagi penelitian lebih lanjut, dan tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak lain yang memerlukan hasil penelitian ini. Hendaknya kepuasan konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini..

## REFERENSI

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Anwar, Iful dan Budhi Satrio. 2015. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12, Desember 2015* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Assauri, Sofyan. 2010. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta Utara: CV. Rajawali.
- Azwar, Syaifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gain, Robert, Christian Herdinata, dan Krismi Budi Sienatra. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Vodkasoda. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 2, Nomor 2, Juni 2017* Universitas Ciputra.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM*

- SPSS19. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyono. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Habibah, Ummu dan Sumiati. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. *JEB 17 Jurnal Ekonomi & Bisnis, Hal 31 – 48 Volume 1, Nomor 1 , Maret 2016* Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Kotler, Philip dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid2. PT. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martini, Tina. 2014. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Merek Honda Jenis Skutermatic. *Jurnal Penelitian, Vol. 10, No. 1, Februari 2015*. Kudus: STAIN Kudus, Jawa Tengah, Indonesia.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Pusposari, Anis. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam lain Surakarta*. <http://e.print.iain-surakarta> akses 27/03/2018
- Setyawan, Bagus Dwi. 2013. *Pengaruh Kualitas produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*. Semarang: Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2011. *Azas-azas Marketing*. Jogjakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2011. *Total Quality Management* Yogyakarta: Andi Offset.

## Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru

Khuliyati

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Pesantren KH. Abdul Chalim  
 Mojokerto

Email: [liazahwa895@gmail.com](mailto:liazahwa895@gmail.com)

Dikirim	Direvisi	Diterima
5 September 2022	27 September 2022	30 September 2022

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kepemimpinan Kepala Madrasah dalam meningkatkan kinerja guru di MTs Darul Ulum Rejosari. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan informan kepala madrasah, dewan guru dan staff. Sumber data terdiri atas data primer dan skunder. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Teknik *triangulasi* digunakan untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru yaitu dilakukan dengan menyusun perencanaan peningkatan kinerja guru, dilakukan dengan cara meningkatkan kedisiplinan, memberikan motivasi, menjadi teladan bagi seluruh warga madrasah dan melakukan supervisi secara rutin, serta dilakukan dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja guru. Dengan demikian kinerja guru dapat ditingkatkan dengan adanya strategi Kepala madrasah yang mampu mengkondisikan, mengawasi, menilai dan mengevaluasi program yang digunakan dengan baik.

**Kata kunci:** Strategi, Kinerja Guru.

### Abstract:

*This study aims to determine the leadership strategy of the Head of Madrasah in improving teacher performance in MTs Darul Ulum Rejosari. This type of research uses a qualitative approach to case studies with informants of madrasah heads, teacher councils and staff. The data source consists of primary and skunder data. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques are carried out by means of data reduction, data presentation, and data verification. Triangulation techniques are used to test the validity of the data. The results showed that the leadership strategy of the head of the madrasah in improving teacher performance was carried out by compiling a plan to improve teacher performance, carried out by increasing discipline, providing motivation, being an example for all madrasah residents and conducting regular supervision, and carried out by supervising teacher performance. Thus, teacher performance can be improved by the strategy of the head of the madrasah who is able to condition, supervise, assess and evaluate the program used properly.*

**Keywords:** Strategy, Teacher Performance.

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sebuah wahana bagi manusia dalam membentuk tatanan hidup menjadi pribadi yang lebih baik. Pendidikan seharusnya terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan, memerlukan bentuk perubahan sehingga dapat menghadapi tantangan di masa yang akan

datang. Dalam Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan,

akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Kepala madrasah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Selain itu, kepala madrasah juga sebagai pemimpin pendidikan yang mempunyai peranan penting dalam mengembangkan lembaga pendidikan yaitu sebagai pemegang kendali di lembaga pendidikan. Ketercapaian tujuan pendidikan sangat tergantung pada kecakapan dan kebijakan kepemimpinan kepala madrasah.

Lembaga pendidikan, membutuhkan pemimpin yang mampu menciptakan strategi yang dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di madrasah. Untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang terbaik, tidak terlepas dari bimbingan dan arahan kepala madrasah yang merupakan peran utama di dalam lembaga pendidikan. Kepala madrasah memiliki peranan penting dalam mengkoordinasi, menggerakkan dan menyelaraskan sumber daya pendidikan. Selain itu, kepala madrasah menjadi salah satu pendorong dalam tercapainya visi dan misi madrasah, membawa perubahan ke arah yang lebih baik, dapat meningkatkan kinerja guru, memiliki tanggungjawab dalam kegiatan pendidikan dan pembelajaran di madrasah, melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pendidik dan tenaga pendidikan, serta pendayagunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada di madrasah. Hal itu menjadi sangat penting mengingat tugas kepala madrasah sebagai pemimpin yang harus mampu menjalankan tanggungjawab dengan baik dalam mengatur kebutuhan dan membuat kebijakan dengan benar. Disinilah pentingnya posisi kepala madrasah selaku pemimpin yang harus memiliki strategi yang baik atau langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja guru pada madrasah tersebut.

Dalam perspektif kebijakan pendidikan nasional, terdapat tujuh peran utama kepala madrasah yakni, "sebagai pendidik, manajer, administrator, supervisor, pemimpin, pencipta iklim kerja dan wirausahawan."

Di antara tujuh peran tersebut, disini yang dijelaskan adalah peran kepala madrasah sebagai supervisor. Sebagai supervisor, kepala madrasah mempunyai beberapa peran penting, yaitu: melaksanakan penelitian sederhana untuk perbaikan situasi dan kondisi proses belajar mengajar; mengadakan observasi kelas untuk peningkatan efektivitas proses belajar mengajar; melaksanakan pertemuan individual secara profesional dengan guru untuk meningkatkan profesi guru; menyediakan waktu dan pelayanan bagi guru secara profesional dalam pemecahan masalah proses belajar mengajar; menyediakan dukungan dan suasana kondusif bagi guru dalam perbaikan dan peningkatan mutu proses belajar mengajar; melaksanakan pengembangan staf yang berencana dan terarah; melaksanakan kerjasama dengan guru untuk mengevaluasi dan menilai hasil belajar peserta didik secara komprehensif serta menciptakan *team work* yang dinamis dan profesional.

Kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberdayakan para guru dan tenaga kependidikan melalui kerjasama kooperatif, memberi kesempatan pada guru dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya. Kepala madrasah harus membina tenaga pendidik atau guru dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Kepala madrasah dapat membantu guru secara langsung dalam mengembangkan kemampuannya dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengajar dan memberikan bimbingan bagi guru yang mengalami kesulitan. Untuk menghasilkan kualitas guru yang memiliki kompetensi yang baik, perlu dilakukan pengawasan secara *kontinue* (terus-menerus) dan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan kegiatan pembinaan kependidikan. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja guru, dapat dilakukan dengan upaya mengikut-sertakan guru dalam pelatihan, *workshop*, kegiatan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) antar lembaga, mendatangkan tutor ke Madrasah.

Kinerja guru dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan guru dalam

melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggungjawab dan wewenangnya berdasarkan standart kinerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam kerangka mencapai tujuan pendidikan. Kinerja guru tampak dari tanggungjawab, kepatuhan, komitmen dan loyalitasnya dalam mengembangkan potensi peserta didik serta memajukan madrasah.

Untuk mengetahui kualitas kinerja seorang guru, kepala madrasah melakukan penilaian kinerja guru (PKG). Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009, PKG adalah penilaian dari tiap butir kegiatan tugas utama guru dalam rangka pembinaan karier, kepangkatan, dan jabatannya.

Pelaksanaan tugas utama guru tidak dapat dipisahkan dari kemampuan seorang guru dalam penguasaan pengetahuan, penerapan pengetahuan, dan keterampilan. Hal tersebut merupakan wujud dari kompetensi yang dibutuhkan sebagaimana telah diatur dalam Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Penguasaan kompetensi guru sangat menentukan tercapainya kualitas proses pembelajaran atau pembimbingan peserta didik peserta didik dan pelaksanaan tugas tambahan dan/atau tugas lain yang relevan sesuai dengan fungsi madrasah.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, kepala madrasah dituntut mempunyai kemampuan untuk melakukan pembinaan dengan baik terhadap bawahannya dalam hal ini pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (staff/TU). Walaupun demikian, pada kenyataannya tidak semua guru yang telah mendapatkan pembinaan dari kepala madrasah dapat meningkatkan kinerjanya. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya penghayatan terhadap keilmuan yang dimiliki, tidak mempunyai semangat untuk meningkatkan kinerjanya, kondisi seperti ini bisa terjadi pada semua jenjang pendidikan.

Berdasarkan observasi awal, data yang diperoleh kemajuan madrasah di bawah

kepemimpinan KSD, menunjukkan perkembangan yang menonjol dari tahun ke tahun ini terlihat dari berbagai prestasi yang diraih oleh siswa baik tingkat kecamatan maupun tingkat kabupaten, yakni lomba pidato Bahasa Indonesia, lomba catur, lomba *tahfidz*, lomba baca puisi. Oleh karena itu, orang tua siswa sangat antusias untuk menyekolahkan anaknya. Apalagi disana juga telah disediakan asrama khusus untuk siswa dan ruang kelas yang berbeda antara siswa putra dan putri sehingga pergaulan mereka masih dapat terkondisikan. Kepala madrasah tersebut diangkat menjadi kepala madrasah sudah mempunyai sertifikat kepala madrasah dan telah melakukan pembinaan terhadap semua dewan guru baik bersifat internal (dari madrasah sendiri) maupun yang bersifat eksternal (dari luar madrasah) untuk meningkatkan kinerja guru dengan tujuan ingin memajukan madrasah menuju ke yang lebih baik.

Untuk meningkatkan kinerja guru, kepala madrasah melakukan pembinaan secara internal seperti penegakan disiplin kerja, penggunaan metode pembelajaran yang sesuai, penggunaan alat dan media pembelajaran serta melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran secara maksimal.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Asiah (2021) dengan judul Strategi Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru di SMKS Yapta Takalar. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi kepala sekolah dalam upaya meningkatkan kinerja guru. Hasilnya adalah strategi kepala sekolah dalam upaya meningkatkan kinerja guru di SMKS Yapta Takalar yaitu strategi pembinaan kinerja guru, strategi pengawasan atau supervisi, strategi pembinaan disiplin, strategi pemberian motivasi, dan strategi pemberian penghargaan.

Penelitian oleh Syarif Muhammad (2018) dengan judul "Strategi Meningkatkan Kinerja Guru (Program Yang Ditawarkan Oleh Kepala Sekolah)." Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui program-program apa saja yang dirancang oleh kepala sekolah untuk meningkatkan kinerja guru.

Hasilnya adalah strategi kepala sekolah untuk meningkatkan kinerja guru dengan melalui program yang telah dirancang antara lain: (1) pertemuan ilmiah guru; (2) lomba kreativitas guru; (3) guru berprestasi; (4) pelatihan; (5) seminar motivasi; (6) musyawarah guru mata pelajaran; (7) *lesson study*; (8) hibah penelitian; dan (9) tulisan professional.

Penelitian oleh Rusdin (2018) dengan judul Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di Daerah Tertinggal, Terdepan dan Terbelakang (Studi pada Madrasah Tsanawiyah di Kecamatan Cigemblong Kabupaten Lebak). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kepemimpinan kepala madrasah, kinerja guru dan strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru. Hasilnya adalah tipe kepemimpinan yang diterapkan di MTs. Nurul Hidayah Cikaret, MTs. Nurul Hidayah Cilipung dan MTs. Mathla'ul Anwar Gunung Langkap Kecamatan Cigemblong Kabupaten Lebak yaitu menerapkan kepemimpinan demokratis. Gambaran umum kinerja guru di MTs. Nurul Hidayah Cikaret, MTs. Nurul Hidayah Cilipung dan MTs. Mathla'ul Anwar Gunung Langkap Kecamatan Cigemblong Kabupaten Lebak merupakan hasil kerja nyata yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pendidikan, kemampuan, motivasi, usia, pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan, lingkungan dan suasana kerja yang baik, promosi, merasa terlibat dalam organisasi, pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi serta disiplin kerja yang keras. Strategi kepemimpinan antara lain kepala madrasah melakukan pembinaan berkelanjutan, peningkatan disiplin, memberikan *reward* dan *punishment*, memberikan motivasi berkelanjutan dan meningkatkan komitmen guru melalui: MGMP, KKG, Workshop, dan melakukan evaluasi kinerja.

Penelitian oleh Heni Yuli Hastuti (2020) dengan judul Pengaruh Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Pendidikan Madrasah

(Studi Kasus MIN 1 dan MIN 5 Kabupaten Tangerang). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi kepemimpinan kepala madrasah dan kinerja guru terhadap mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Kabupaten Tangerang. Hasilnya adalah bahwa pengaruh antara strategi kepemimpinan kepala madrasah terhadap mutu pendidikan madrasah yaitu sebesar 97,4% dan pengaruh antara kinerja guru terhadap mutu pendidikan madrasah yaitu sebesar 92,2% keduanya menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan.

Penelitian oleh Ririn Afidah (2020) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Profesionalisme Guru terhadap Kinerja Guru di SDN Kecamatan Geger Kabupaten Madiun. Penelitian tersebut bertujuan untuk menemukan apakah kinerja guru dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah dan profesionalisme guru secara bersama-sama. Hasilnya adalah bahwa kinerja guru dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah dan profesionalisme guru secara bersama-sama, dibuktikan dengan uji regresi linier berganda diperoleh nilai F hitung  $> F$  tabel yaitu  $6,320 > 3,921$  dengan besar koefisien determinasi ( $R_2$ ) sebesar 0,095 atau (9,5%).

Dari berbagai penelitian terdahulu diatas, masih memungkinkan peneliti untuk membahas dan melakukan penelitian pada tema yang hampir sama namun pada fokus yang berbeda. Dalam penelitian ini, hal yang perlu ditekankan yakni pembahasan tentang bagaimana strategi kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru.

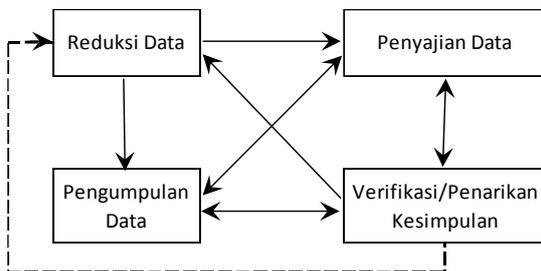
## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan informan kepala madrasah, dewan guru dan staff. Alasan pemilihan pendekatan kualitatif studi kasus karena data yang digunakan menjelaskan karakteristik fenomena sosial yang berhubungan dengan strategi kepemimpinan kepala madrasah untuk meningkatkan kinerja guru di MTs Darul Ulum Rejosari. Metode

pengumpulan data yakni dengan menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

Teknik analisis data melalui tiga tahapan yakni *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *data conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi).

Kerangka konseptual yang dibangun berdasarkan teori yang diuraikan di atas adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Konseptual  
Sumber: Diolah dari kajian pustaka penelitian

## HASIL

### Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Perencanaan Peningkatan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari

Strategi kepemimpinan kepala madrasah dalam perencanaan peningkatan kinerja guru antara lain:

#### 1. Perumusan Visi dan Misi Madrasah

Selama mempunyai kebijakan menetapkan perencanaan, kepala madrasah selalu memperhatikan kebutuhan (*need assesment*), memperhatikan visi, misi dan tujuan pendidikan madrasah, serta analisis jabatan pekerjaan, untuk kemudian menyusun desain struktur yang tepat sebagai landasan utama dalam menempatkan orang/guru dalam posisi yang tepat.

#### 2. Perumusan Program Kerja Madrasah

Perumusan program kerja madrasah berdasarkan atas perumusan visi, misi, tujuan, sasaran, strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan. Program kerja madrasah merupakan implementasi dari tujuan dan

strategi madrasah. Program kinerja guru, kepala madrasah harus merumuskan program kerja di madrasah selama satu tahun melalui kegiatan rapat. Tujuan diadakan rapat untuk menentukan program dan melanjutkan visi, misi, dan tujuan madrasah. Diantara program kinerja guru adalah bidang UKS, bidang perpustakaan, bidang bendahara, bidang pendidikan dan tenaga kependidikan, bidang sarana dan prasarana dan bidang guru mata pelajaran. kerja madrasah disusun sebagai pedoman kerja dalam pengembangan madrasah, sebagai dasar untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Program perencanaan peningkatan kinerja guru merupakan rangkaian kegiatan/bagian dari manajemen kepala madrasah.

#### 3. Perumusan Tata Tertib Madrasah

Dalam pelaksanaan tata tertib madrasah, kepala madrasah selalu menyampaikan pada saat rapat dengan dewan guru. Tata tertib dirumuskan ketika awal penyusunan visi, misi dan tujuan. Disosialisasikan kepada semua warga madrasah untuk diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang disepakati bersama.

Pelaksanaan tata tertib madrasah akan berjalan dengan baik dan lancar jika dewan guru, staff, dan peserta didik saling mendukung terhadap adanya tata tertib yang ada di madrasah tersebut.

### Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Peningkatan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari

Sebagai motivator, kepala madrasah mempunyai yang tepat untuk memotivasi para pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Motivasi sangat diperlukan oleh pendidik dan tenaga kependidikan agar lebih bersemangat dalam melakukan tugasnya, mereka merasa lebih diperhatikan oleh kepala madrasah sehingga guru akan senantiasa melakukan tugasnya dengan baik serta memperbaiki segala kekurangannya selama proses pembelajaran.

Usaha/upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada dewan guru untuk meningkatkan kinerjanya yakni dengan memberikan kenyamanan, apresiasi, menerapkan kedisiplinan, mengikutsertakan guru dalam kegiatan pelatihan, melakukan pembinaan dan menyebutkan pentingnya nilai kebersamaan/kekeluargaan.

Kepala madrasah selalu memberikan motivasi dan melakukan pendekatan kepada seluruh guru dan staff tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya. Beliau melakukan pendekatan melalui pembinaan terhadap guru melalui kegiatan rapat yang diadakan rutin setiap sebulan sekali.

Untuk mengukur peningkatan kinerja guru, kepala madrasah menggunakan instrumen Penilaian Kinerja Guru (PKG). Dalam instrumen tersebut meliputi empat kompetensi yakni kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional.

Peningkatan kinerja guru juga dapat diupayakan dengan mengikutsertakan guru pada kegiatan pelatihan, pembinaan, MGMP, seminar, dan workshop. Kepala madrasah juga memberikan dorongan dan menekankan pentingnya kedisiplinan. Kepala madrasah secara langsung mengecek kedisiplinan guru melalui buku "Inilah Aku" serta meninjau ruang kelas selama proses pembelajaran berlangsung. Apabila ada kelas yang kosong karena guru berhalangan hadir tanpa ada pemberitahuan sebelumnya, biasanya kepala madrasah meminta guru piket untuk menggantikan jam mengajarnya.

Kepemimpinan kepala madrasah dalam tiap kesempatan terutama pada rapat rutin yang diadakan setiap bulan dengan dewan guru dan tenaga pendidik akan mampu memberikan dorongan kepada para dewan guru dan tenaga pendidik untuk senantiasa menjaga serta meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan kewajibannya sesuai tupoksinya masing-masing.

#### **Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pengawasan Peningkatan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari**

Untuk meningkatkan kinerja guru, kepala madrasah melakukan supervisi.

Kegiatan supervisi sudah terjadwal dan termasuk agenda rutin kepala madrasah untuk memotivasi dan mengevaluasi kinerja guru dalam pelaksanaan pembelajaran di madrasah.

Tujuan dilaksanakannya supervisi yaitu memberikan bantuan kepada guru dan para staff TU dalam lembaga pendidikan agar mampu meningkatkan kualitas kinerjanya terutama dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pendidik dan tenaga kependidikan. Selain itu, supervisi juga bertujuan untuk memberikan layanan dan bantuan yang diberikan kepala madrasah kepada guru untuk meningkatkan kualitas mengajar di kelas.

Semua program madrasah yang akan dilaksanakan tidak lepas dari sebuah persiapan baik situasi, kondisi, dana maupun alat yang digunakan/instrumen. Adapun persiapan sebelum pelaksanaan supervisi dari pihak supervisor yaitu format atau instrumen supervisi yang harus diisi oleh guru yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kinerja dalam proses pembelajaran. Dengan mengadakan kunjungan kelas melalui observasi dengan cara pemberitahuan terlebih dahulu serta dengan mengadakan wawancara perseorangan kepada guru yang bersangkutan.

Pelaksanaan supervisi digunakan untuk memperbaiki kinerjanya sebagai bentuk koreksi diri atau introspeksi diri terhadap kekurangan-kekurangan dalam mengajar serta sebagai motivasi untuk kebaikan selanjutnya.

Paparan data diatas menjelaskan pelaksanaan supervisi di MTs Darul Ulum Rejosari sudah berjalan baik sebagaimana mestinya meskipun masih ada rasa canggung diantara kedua belah pihak, rasa tersebut mungkin ditimbulkan karena perbedaan pengalaman mengajar, usia, dan persepsi pelaksanaan supervisi.

#### **Pembahasan**

### **Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Perencanaan Peningkatan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari**

Sebagai manajer, kepala madrasah harus mampu menyusun program perencanaan peningkatan kinerja guru antara lain:

#### **1. Merumuskan visi dan misi madrasah.**

Membahas peranan kepala madrasah sebagai manajer merupakan hal yang menarik, karena kepala madrasah bukan hanya sebagai pemimpin saja seperti yang dikemukakan di atas. Sebagai seorang manajer kepala madrasah juga memerankan fungsi manajerial dengan melakukan proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan mengkoordinasikan (*planning, organizing, actuating, and controlling*). Selama mempunyai kebijakan menetapkan perencanaan kepala madrasah selalu memperhatikan kebutuhan (*need assesment*), memperhatikan visi, misi dan tujuan pendidikan madrasah, serta analisis jabatan pekerjaan, untuk kemudian menyusun desain struktur yang tepat sebagai landasan utama dalam menempatkan orang/guru dalam posisi yang tepat.

#### **2. merumuskan program kerja madrasah.**

Program kerja madrasah merupakan sebuah proses perencanaan atas semua hal yang berkaitan dengan seluruh kegiatan di madrasah dalam hal ini termasuk juga adanya program peningkatan kinerja guru. Adanya rencana pengembangan madrasah ini digunakan oleh kepala madrasah sebagai kerangka acuan dalam mengambil kebijakan, disamping itu sebagai pedoman dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program belajar mengajar dan administrasi madrasah. (3) Merumuskan tata tertib madrasah. Tata tertib merupakan aturan, patokan atau standar yang harus dipatuhi oleh setiap warga yang ada di madrasah. Ketertiban di madrasah dituangkan dalam sebuah tata tertib guru dan peserta didik yang disusun untuk mengatur sikap, tingkah laku semua warga

madrasah. Dalam tata tertib madrasah meliputi hal-hal yang diharuskan atau diwajibkan, hal-hal yang dianjurkan, hal-hal yang tidak boleh dilakukan atau larangan dan sanksi atau hukuman bagi para pelanggar.

### **Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Peningkatan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari**

Dalam menyusun strategi kepemimpinan, kepala madrasah harus mempunyai kepandaian dan kecakapan dalam menguasai situasi dan kondisi di madrasah. Selain itu, kepala madrasah harus mampu menerapkan suatu program pengembangan dalam menggerakkan sumber daya organisasi yang dipimpinnya dalam hal ini yaitu guru.

Kepala madrasah harus mampu menciptakan suasana yang kondusif agar dapat mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru antara lain:

#### **1. Peningkatan Kedisiplinan**

Penerapan kedisiplinan di MTs Darul Ulum Rejosari menjadi prioritas utama oleh kepala madrasah. Hal ini dikarenakan kedisiplinan menjadi langkah awal menuju tercapainya tujuan pendidikan dan pengajaran yang telah diprogramkan. Pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik dan efektif jika seluruh warga madrasah menerapkan kedisiplinan.

Strategi inilah yang dipilih oleh kepala madrasah untuk membimbing, mengarahkan, dan membina semua warga madrasah baik dewan guru, staff TU, peserta didik maupun pihak lainnya. Dengan disiplin, maka proses belajar mengajar dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Karena semua unsur sudah mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing dan dapat meningkatkan kualitas kinerja guru.

#### **2. Memberikan motivasi**

Motivasi sangat diperlukan oleh guru agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Dalam memotivasi kinerja guru, kepala madrasah menerapkan kepemimpinan yang terbuka

dalam berbagai hal untuk meningkatkan rasa percaya diri pada seluruh guru dan staff TU. Motivasi dapat dikatakan sebagai usaha yang menimbulkan dorongan terhadap individu agar bertindak.

Dengan adanya motivasi dan dorongan kerja dalam melakukan suatu pekerjaan akan sangat berpengaruh pada keefektifan dan hasil kerja. Motivasi yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas yang dilimpahkan kepadanya.

Kepala madrasah mempunyai strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para guru agar lebih bersemangat lagi dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya sebagai pendidik dan pengajar. Kepala madrasah juga selalu berusaha memotivasi dan memberdayakan guru dengan cara memberikan perhatian, pujian dan penghargaan atas segala bentuk kinerjanya yakni berupa apresiasi baik berupa piagam atau insentif dan memberikan ucapan selamat kepada guru yang kinerjanya meningkat.

### 3. Menjadi teladan

Kepala madrasah harus mampu menjadi panutan yang harus dicontoh dalam membangun produktivitas madrasah baik secara kuantitas dan kualitas. Hal ini dapat ditunjukkan dari adanya peningkatan profesionalitas kepemimpinan kepala madrasah yang nantinya akan menjadi contoh/teladan bagi seluruh warga madrasah. Dalam meningkatkan kinerja guru, kepala madrasah dapat memberikan contoh terhadap guru, staff TU dan peserta didik untuk selalu meningkatkan kedisiplinan misalnya datang ke madrasah sebelum pukul 06:45 WIB, kemudian sesampainya di madrasah saling berjabat tangan antara guru dan peserta didik serta aktivitas rutin yang dilakukan kepala madrasah setiap pagi yakni mengontrol ruang guru dan ruang kelas untuk memastikan bahwa semua guru telah melaksanakan tugasnya dan peserta didik telah didampingi oleh gurunya di kelas masing-masing.

### 4. Melakukan supervisi

Kegiatan supervisi yang dilakukan oleh kepala madrasah digunakan sebagai bahan pengukur untuk mengetahui sejauh mana guru dan peserta didik menguasai materi pembelajaran yang telah disampaikan. Kepala madrasah telah menyiapkan instrumen yang harus diisi dan dilengkapi oleh guru termasuk perangkat pembelajaran.

Dari hasil supervisi, dapat diketahui keunggulan dan kelemahan guru dalam pelaksanaan pembelajaran dan tingkat penguasaan kompetensi guru yang bersangkutan. Kemudian diupayakan dengan memberikan solusi, pembinaan dan tindak lanjut untuk memperbaiki kelemahan/kekurangan yang ada, sekaligus mempertahankan keunggulannya dalam melaksanakan pembelajaran.

### **Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Pengawasan Kinerja Guru di MTs Darul Ulum Rejosari**

Pelaksanaan supervisi sangat diperlukan oleh guru dalam lembaga pendidikan, bukan hanya untuk meningkatkan kinerja akan tetapi dengan adanya pelaksanaan supervisi seorang guru diharapkan lebih tanggung jawab pada setiap tugasnya, mampu menciptakan inovasi baru dalam menyampaikan materi, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Strategi kepala madrasah sebagai supervisor sangatlah penting untuk kelancaran pelaksanaan supervisi. Tanpa adanya strategi yang matang, proses pelaksanaan supervisi akan banyak mengalami hambatan, meskipun pada kenyataannya di lapangan selalu ada saja kendala akan tetapi diharapkan dengan adanya strategi tersebut akan banyak membantu kelancaran pelaksanaannya. Strategi kepala madrasah sebagai supervisor di MTs Darul Ulum Rejosari adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pembinaan terhadap guru terkait pembelajaran secara teori dan praktek. Dengan cara pembinaan secara langsung yang dilakukan oleh kepala

madrasah, seorang guru akan lebih menerima dan mengetahui apa saja yang menjadi kekurangannya, akan tetapi dalam pembinaan tersebut kepala madrasah hanya sebagai fasilitator saja pelaku utama yang berkecimpung dengan peserta didik di kelas yaitu guru.

- b. Mengikutsertakan guru mata pelajaran maupun tenaga kependidikan dalam diklat yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia atau balai diklat sebagai upaya peningkatan wawasan dan pengetahuan bagi guru dan tenaga kependidikan (staff TU). Untuk pengiriman guru diklat, dilakukan secara bergantian agar tidak mempengaruhi proses pembelajaran. Jika ada seorang guru yang sedang mengikuti pelatihan, peserta didik biasanya diberikan tugas tertentu yang digantikan oleh guru piket agar kelas tidak kosong. Kegiatan diklat dilaksanakan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Jika diklat itu bersifat penting, maka harus diikuti. Disamping itu, untuk menambah wawasan khususnya dalam bidang studi masing-masing dan menambah pengetahuan.
- c. Memberikan kesempatan kepada guru untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan di tingkat kecamatan atau gugus secara teratur, mengikutsertakan dalam kegiatan musyawarah guru mata pelajaran (MGMP) dan kelompok kerja guru (KKG) serta diskusi seminar lokakarya dan penyediaan sumber belajar. Di wilayah kelompok kerja madrasah (KKM) wilayah Bangil, setiap bulan diadakan MGMP dan KKG dengan lokasi madrasah secara bergantian/bergiliran. Hal ini memberikan kemudahan bagi guru karena mereka tidak meninggalkan tugasnya di madrasah dalam kurun waktu yang lama.
- d. Untuk jangkauan yang lebih luas sebagaimana yang diharapkan, kepala madrasah menjalin kerjasama dengan pihak yang terkait antara lain: dengan yayasan yang menaungi MTs. Darul Ulum Rejosari, komite madrasah, anggota paguyuban kelas yang anggotanya para

walimurid kelas VII, VIII dan IX dan *stakeholder*.

Kepala madrasah sebagai supervisor dalam menjalankan tugasnya tidak lepas dari adanya kendala. Begitu juga yang terjadi di lembaga MTs Darul Ulum Rejosari. Kepala madrasah bekerja sama dengan guru dan staff tata usaha dari berbagai macam karakteristik yang berbeda dengan situasi yang beraneka macam pula. Seorang supervisor dituntut untuk selalu tanggap dengan semua hal tersebut. Jika sewaktu-waktu menghadapi permasalahan tentang kegiatan dan proses pembelajaran, kepala madrasah masih tetap dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berikut ini merupakan hambatan yang dialami seorang kepala madrasah antara lain:

1. Keterbatasan Dana

Dana merupakan hal yang penting dalam setiap penyelenggaraan kegiatan, tanpa adanya dana yang mencukupi suatu kegiatan tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini berkaitan dengan strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru. Segala kegiatan yang telah direncanakan oleh kepala madrasah, jika tidak didukung dengan dana yang cukup, maka tidak akan bisa terlaksana.

2. Kedisiplinan

Dalam upaya meningkatkan kinerja guru, perlu adanya kedisiplinan dari pihak guru baik dalam menyelesaikan tugas dari kepala madrasah, maupun tugas menjadi seorang pendidik. Kedisiplinan ini mencakup banyak hal contoh kecil diantaranya yakni disiplin ketepatan waktu (kehadiran baik datang, masuk, pergantian jam mengajar dan keluar dari kelas, disiplin dalam membuat dan mengumpulkan perangkat pembelajaran baik RPE, RPP, Promes, Prota maupun pengumpulan format supervisi tujuannya agar kepala madrasah mengetahui perkembangan kemampuan para gurunya), disiplin dalam pemakaian seragam dan atributnya.

3. Situasi dan kondisi

Pelaksanaan supervisi kadangkala tidak sesuai dengan rencana yang telah

disusun meskipun sebelumnya sudah terjadwal. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya agenda kegiatan madrasah yang cukup padat, kesibukan kepala madrasah di luar lembaga yang sifatnya mendadak seperti adanya rapat, bimtek, kesibukan para dewan guru dalam mempersiapkan perangkat pembelajaran ataupun keadaan apapun di luar perkiraan yang mengharuskan pelaksanaan supervisi harus ditunda. Akan tetapi, demi terlaksananya semua tugas dan tanggung jawab, meskipun pelaksanaan supervisi ditunda semua dewan guru tetap berusaha untuk menyiapkan semua perangkat pembelajaran sebagai bukti fisik untuk setiap point yang tercantum pada format lembar supervisi.

4. Sarana dan prasarana yang kurang memadai

Kelengkapan sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk menunjang kelangsungan proses kegiatan belajar mengajar. Para dewan guru mengungkapkan masih adanya sarana pembelajaran yang kurang seperti jumlah laptop/komputer yang masih kurang, prasarana di laboratorium yang masih kurang lengkap sehingga jika akan melakukan praktik pembelajaran peserta didik masih kesulitan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Strategi kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja guru di MTs Darul Ulum Rejosari dilakukan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

### Saran

1. Kepala madrasah hendaknya mampu mengkondisikan, mengawasi, menilai dan mengevaluasi program yang digunakan untuk meningkatkan kinerja guru dengan baik.
2. Kepala madrasah hendaknya mampu memilih dan menggunakan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja guru

dengan menyesuaikan situasi dan kondisi madrasah.

3. Kepala madrasah hendaknya memberikan motivasi dan kesempatan kepada guru untuk mengikuti berbagai kegiatan untuk meningkatkan kinerjanya melalui kegiatan pelatihan, pembinaan, MGMP, seminar, dan *workshop*.

## REFERENSI

- Badu, Syamsu Q dan Novianty Djafri, 2017, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Gorontalo: Ideaspublishing.
- Barnawi dan Mohammad Arifin, 2014, *Instrumen Pembinaan, Peningkatan, & Penilaian Kinerja Guru Profesional*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 1998, *al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT. Thoha Putra.
- Moleong Lexy. J., 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mu'amalah Husnul, 2020, *Analisis Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial Kepala Madrasah Dan Disiplin Kerja Guru Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*, Jurnal Dewantara Vol.IX.
- Mulyasa, 2011, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung: Rosdakarya.
- Mushtafa, Al-Maraghi Ahmad, 1996, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, Semarang: PT. Thoha Putra.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan Guru
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Kepala Madrasah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 16 tahun 2017 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru
- Raihani, 2010, *Kepemimpinan Sekolah Transformatif*, Yogyakarta: LKIS Printing Cemerlang.

- S, Hakimi, 2020, *Strategi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja*, Jakarta: Guepedia.
- Salusu, 2014, *Strategi Pengambilan Keputusan*, Jakarta: Pressindo.
- Soebagio, Atmodiwiryo, 2011, *Manajemen Pengawasan dan Supervisi Sekolah*, Jakarta: PT. Ardadizya Jaya.
- Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Ahmad, 2016, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru Konsep, Strategi dan Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Susanto, Ahmad, 2018, *Strategi Pemimpin dalam Penguatan Iklim Sekolah Berbasis Budaya Kearifan Lokal*, Yogyakarta: Deepublish.
- Sutopo H. B, 2013, *Pengumpulan dan Pengolahan Data dalam Penelitian Kualitatif dalam (Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Teoritis dan Praktis)*, Malang.
- Undang-Undang RI No. 14 Th.2005, 2010 *Undang-Undang Guru dan Dosen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wijaya, Candra, 2017, *Perilaku Organisasi*, Medan: LPPPI Indonesia.

## Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Penerimaan Kas Pada BTPN KCP Probolinggo

Tatik Amani<sup>1</sup>, Mohammad Iskak Elly<sup>2</sup>, Vindy Abdatul 'Asyiroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Panca Marga Probolinggo

E-mail : tatikamani@upm.ac.id

Dikirim	Direvisi	Diterima
1 September 2022	25 September 2022	30 September 2022

### Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian internal sistem informasi akuntansi penerimaan kas pada BTPN KCP Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknis pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BTPN KCP Probolinggo dalam memberikan prosedur atas penerimaan kas sangat mudah, aman, dan cepat dalam hal penanganan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah tidak rumit. Pengendalian internal sistem informasi akuntansi penerimaan kas pada BTPN KCP Probolinggo telah sesuai dengan lima komponen yang terdapat dalam sistem pengendalian internal penerimaan kas yaitu lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian resiko, kualitas informasi dan pengawasan. Namun terdapat beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan lagi terkait kualitas informasi dan komunikasi kepada nasabah terutama para pensiunan pegawai yang memerlukan perhatian lebih karena faktor usia.

**Kata Kunci :** SIA, pengendalian, penerimaan kas

### Abstract :

*This study aims to evaluate the internal control of the cash receipts accounting information system at BTPN KCP Probolinggo. The method used in this research is descriptive qualitative method with technical data collection in the form of interviews, observations and document studies. The results showed that BTPN KCP Probolinggo in providing procedures for cash receipts was very easy, safe, and fast in terms of handling. The requirements that must be met by customers are not complicated. The internal control of the cash receipts accounting information system at BTPN KCP Probolinggo is in accordance with the five components contained in the cash receipts internal control system, namely the control environment, control activities, risk assessment, information quality and supervision. However, there are several things that must be further improved regarding the quality of information and communication to customers, especially retired employees who need more attention due to the age factor.*

**Keywords:** AIS, control, cash receipts

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini dunia usaha pastinya dihadapkan pada situasi dan kondisi persaingan yang semakin ketat. Hal tersebut menuntut entitas untuk dapat menjalankan usahanya dengan lebih efektif dan efisien

agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu alat untuk mengawasi operasional entitas untuk mencapai hal tersebut adalah adanya sistem informasi akuntansi yang bagus. Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang dapat memproses data

dan transaksi yang nantinya dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat guna merencanakan, mengandalkan, dan mengoperasikan bisnis serta dapat menghasilkan informasi yang akurat (Modim, Arif Rahman Modim dkk : 2018). Ada beberapa manfaat sistem informasi akuntansi bagi entitas. Menurut Rochmawati Daud, 2014 manfaat tersebut adalah : (1) Dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat sehingga bisa melakukan aktivitas utama secara efektif serta efisien, (2) Dapat meningkatkan kualitas serta mengurangi biaya produk ataupun jasa yang dihasilkan, (3) Meningkatnya efisiensi entitas, (4) Dapat melatih kemampuan pada saat pengambilan keputusan, (5) Meningkatnya *sharing knowledge*, (6) Menambah tingkat efisiensi pekerjaan di bidang keuangan perusahaan.

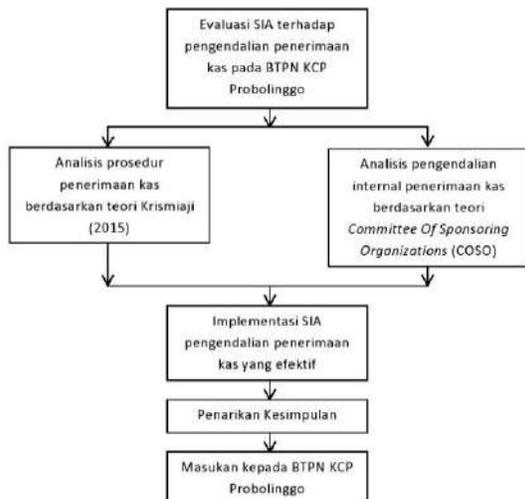
Sistem informasi akuntansi entitas yang ada harus dilaksanakan dengan pengendalian internal yang memadai. Hal ini dilakukan agar dapat menghindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian entitas seperti penyelewengan, kecurangan, pemborosan, dan pencurian baik dari pihak dalam maupun pihak luar entitas. Dengan adanya pengendalian internal yang baik nantinya akan terjamin keamanan kekayaan para investor dan kreditur yang ditanamkan dalam entitas yang nantinya akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya.

Pengendalian internal diperlukan untuk mengontrol semua rencana yang terdapat pada organisasi, metode, serta pengukuran yang akan dipilih pada saat kegiatan usaha guna mengamankan aset kekayaan, mengecek keakuratan, serta keandalan data akuntansi pada usaha tersebut, dan juga tentunya dapat meningkatkan efisiensi perasional yang akan mendukung kebijakan material yang sudah ditetapkan. Dengan didukung oleh teori *Committee Of Sponsoring Organizations* (COSO) terdapat komponen-komponen kontrol dalam pengendalian yaitu:

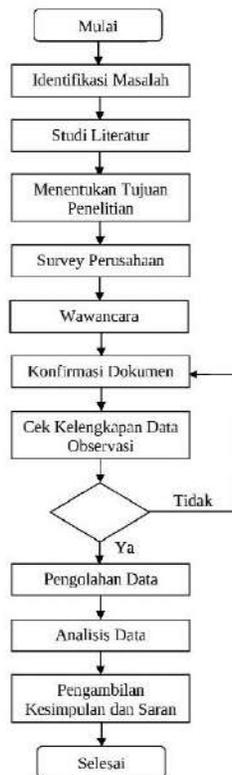
(1) Lingkungan pengendalian merupakan sarana prasarana yang ada dalam organisasi entitas untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik, (2) Aktivitas pengendalian merupakan suatu peraturan serta kebijakan yang sudah ditetapkan untuk keberhasilan pengendalian yang terdapat dalam entitas, (3) Penilaian risiko merupakan suatu sistem pengendalian internal yang dievaluasi secara berkala agar manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan sehingga entitas dapat menghindari kerugian yang besar, (4) Kualitas informasi dan komunikasi merupakan suatu informasi yang berkualitas agar menghasilkan suatu informasi terkait keuangan entitas serta operasi entitas sehingga dapat membantu pimpinan membuat keputusan secara cepat dan akurat, (5) Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi, sehingga apabila terdapat kejadian yang tidak diharapkan dapat segera di tindak lanjuti. Menurut Desi Pakadang (2013: 215) terdapat ciri-ciri pengendalian internal yang efektif yaitu (1) Tujuannya harus jelas, (2) Dibangun dengan tanggung jawab bersama, (3) Biaya yang sudah dikeluarkan dapat mencapai tujuan, (4) Didokumentasikan, (5) Dapat diuji.

Kas merupakan alat pertukaran serta digunakan sebagai ukuran dalam akuntansi. Dalam laporan posisi keuangan, kas merupakan aktiva yang paling lancar (paling sering berubah). Hampir setiap transaksi dengan pihak luar selalu mempengaruhi kas. Selain itu, kas mempunyai sifat mudah dipindah tangankan sehingga kas disebut sebagai aktiva yang rawan, karena mudah digelapkan dan dimanipulasi. Keadaan ini mendorong entitas untuk melakukan penataan pada sistem akuntansi penerimaan kas yang meliputi beberapa aspek yang saling berkaitan. Menurut Ade Suriani Lubis dkk (2022: 3036) mengemukakan bahwa penerimaan kas





Gambar 2 : Kerangka Berpikir  
 Alir diagram pada penelitian ini adalah :



Gambar 3 : Diagram Alir Metode Penelitian

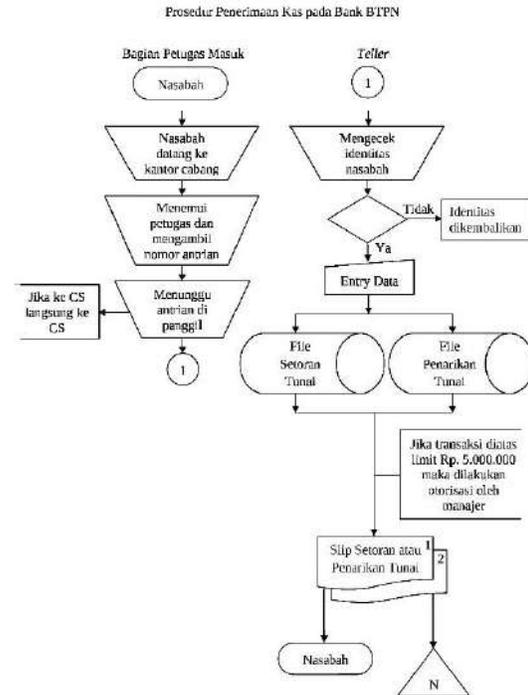
## HASIL

BTPN KCP Probolinggo merupakan salah satu bank umum yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya

para pensiunan serta calon penerima pensiunan yang nantinya bisa digunakan untuk menunjang para pensiunan. BTPN juga memberikan fasilitas perbankan dalam segmen usaha bisnis pensiun berupa: (1) Tabungan yang merupakan tabungan simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan secara tunai dan penarikannya pun tidak boleh melebihi batas saldo minimal tertentu, (2) BTPN Tabungan Citra Pensiun yang memberikan kemudahan bertransaksi dalam pengambilan gaji pensiun, (3) BTPN WOW adalah layanan perbankan yang melayani mulai dari pembukaan rekening, setoran tunai, penarikan tunai, pengiriman dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dengan melalui jaringan selular elektronik dan telepon genggam dengan memakan biaya yang sangat murah, (4) Tabungan jenius yang merupakan produk simpanan yang ditujukan kepada nasabah yang sering melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun serta tabungan ini merupakan inovasi *digital banking* yang menyediakan tabungan dalam satu nomor rekening yang sama yaitu (a) *flexi saver* merupakan tabungan yang tidak membutuhkan saldo minimum sebagai setoran awal, (b) *dream saver* merupakan tabungan autodebit guna mewujudkan mimpi nasabah, (c) *maxi saver* merupakan deposito berjangka yang pembukuan, pengelolaan, serta pencairannya dapat dilakukan melalui ponsel, (5) Deposito merupakan jenis jasa tabungan yang dapat ditawarkan oleh bank kepada masyarakat yang biasanya memiliki jangka waktu tertentu sehingga uang di dalamnya tidak dapat ditarik oleh nasabah sebelum jatuh temponya. Adapun yang ditawarkan oleh BTPN yaitu (a) BTPN deposito berjangka yang merupakan simpanan berjangka dengan pilihan periode penempatan dana yang fleksibel serta tingkat pengembalian investasi yang optimal dan relatif lebih tinggi, (b) BTPN deposito bonus

merupakan simpanan berjangka yang memberikan tingkat pengembalian optimal dengan tambahan bonus dalam bentuk *cash back*, (c) BTPN deposito fleksi merupakan simpanan berjangka yang dapat dicairkan kapan saja, bebas pinalti, dan tetap mendapatkan bunga sesuai dengan periode pencairannya, (6) Bisnis kredit pensiun yang merupakan jasa tunjangan hari tua dan pembayaran pensiun bulanan melalui pola kerja sama dengan mitra usaha strategis. Selain itu juga, BTPN memberikan produk pinjaman kepada nasabah dengan pemotongan angsuran bulanan langsung dari pembayaran pensiun bulanan. Adapun produk bisnis kredit pensiun yaitu (a) kredit pensiun sejahtera yang fasilitas pinjaman yang khusus diberikan kepada nasabah pensiun dalam jangka waktu kredit hingga 12 tahun, (b) kredit pegawai aktif yang memiliki fasilitas pinjaman yang diberikan khusus kepada pegawai dari instansi pemerintah (pemerintah pusat / pemerintah daerah), BUMN/BUMD, maupun entitas swasta yang memenuhi syarat pemberian kredit.

Adapun prosedur penerimaan kas pada BTPN KCP Probolinggo yaitu.



Gambar 4 : Prosedur Penerimaan Kas pada BTPN KCP Probolinggo

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait pengendalian internal sistem informasi akuntansi penerimaan kas dapat dijelaskan dalam 5 komponen pengendalian internal yaitu :

#### (1) Lingkungan Pengendalian

Dalam lingkungan pengendalian ini pimpinan entitas harus menunjukkan komitmennya terhadap pelaksanaan kontrol dan kebijakan secara ketat dan sadar serta dapat langsung diikuti oleh bawahan. Adapun dalam praktiknya, lingkungan pengendalian meliputi hal berikut ini. (a) Komitmen atas integritas dan nilai etika, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan komitmen atas integritas dan nilai etika sudah baik, berikut penuturannya:

“Saya selaku teller tentunya saya sudah berkomitmen dalam menunjukkan kompetensi dan kemampuan saya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Dan juga pada saat menjalankan tugas, saya selalu menanamkan sikap kejujuran terhadap tindakan pada saat penerimaan kas baik dari dana yang berasal dari bank itu sendiri, dari nasabah, ataupun yang bersumber dari lembaga lain contohnya dari PT. Taspen. Ini juga bisa dilihat dari tidak adanya penyimpangan yang dilakukan, karena sudah ada pengendalian dari kantor pusat. Jika menyimpang pun pastinya sudah terlihat. Bank juga kan punya audit, dan setiap adanya keluar masuknya uang dari khsanah tentunya juga harus dicatat di *logbook*.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa komitmen atas integritas dan nilai etika yang dilakukan oleh pihak *teller* dalam melakukan penerimaan kas sudah baik karena pihak *teller* sudah menanamkan sikap kejujuran dan komitmennya pada saat proses terjadinya penerimaan kas pada bank. Pada Bank BTPN juga sudah terdapat pengendalian internal dari kantor pusat. Kantor cabang hanya menjalankan sesuai prosedur yang telah diberikan oleh kantor pusat. Jika adanya penyimpangan akan langsung terlihat oleh sistem. Oleh karena itu, jika ada kecurangan pasti akan terlihat. (b) Filosofi dan gaya beroperasi, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan filosofi dan gaya beroperasi sudah baik, berikut penuturannya:

“Di bank BTPN sudah mempunyai slogan HATI yaitu Hormati kedatangan nasabah, Analisa kebutuhan nasabah, Tindaklanjuti kebutuhan nasabah, Interaksi akhir yang positif. Slogan ini kita pakai untuk melayani nasabah, baik dari *customer service*, *teller*, maupun

karyawan yang melakukan interaksi dengan nasabah secara langsung.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam filosofi dan gaya beroperasi pada Bank BTPN telah mempunyai hubungan yang baik dengan nasabah. (c) Struktur Organisasi, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan struktur organisasi adalah sebagai berikut :

“Mengenai struktur organisasi sudah dibagi wewenang dan tugas masing-masing, dan pada saat pengambilan keputusannya berada pada BOM (*Branch Operation Manager*) serta di atas BOM ada AOM (*Area Operational Manager*) tempatnya di Jember.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bank BTPN sudah mempunyai struktur organisasi yang baik dan dalam pengambilan keputusannya berada pada BOM serta adanya pengendalian langsung dari AOM Jember. (d) Badan audit dan dewan komisaris, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan badan audit dan dewan komisaris sebagai berikut :

“Di Bank BTPN ada audit per 3 bulan sekali oleh audit internal dan juga ada audit eksternal yang hanya mengaudit lewat kantor pusat. Nanti kantor pusat meminta data ke kantor cabang dan kantor cabang hanya mengirim data yang hanya diminta saja, sedangkan dewan komisaris ada di pusat dan melakukan tugas serta kewajiban pengawasan ke seluruh cabang”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada Bank BTPN sudah mempunyai audit internal dan dewan komisaris yang telah melakukan tugas sesuai kewajibannya. (e) Metode manajemen, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN

KCP Probolinggo terkait dengan metode manajemen adalah sebagai berikut :

“Metode manajemen pada bank BTPN sudah diatur di kantor pusat, untuk kantor cabang melaksanakan sesuai aturan dari pusat. Untuk promosi karyawan dilaksanakan berdasar dari rekomendasi kantor cabang. Misalkan ada salah satu karyawan yang kinerjanya bagus, kantor cabang merekomendasikan ke pusat dan jika karyawan memenuhi syarat dan ada formasi yang dibutuhkan akan ada kenaikan jabatan bagi karyawan tersebut.”

Kesimpulannya bahwa manajemen bank BTPN sudah mengatur pembagian tugas dan perekomendasi naik jabatan jika ada karyawan yang mempunyai kinerja yang bagus. (f) Pengaruh eksternal, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan pengaruh eksternal sebagai berikut :

“Peraturannya adanya *block leave* 1 tahun sekali 5 hari berturut-turut yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Hal ini untuk memaksimalkan kinerja pada masing-masing karyawan dan juga menghindari adanya kecurangan yang terjadi.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bank BTPN memiliki peraturan yang harus diterapkan kepada setiap karyawannya untuk memaksimalkan kinerja dan menghindari kecurangan ini dapat dilakukan dengan adanya *block leave* artinya hal ini sudah berlaku dengan baik.

#### (2) Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian merupakan sebuah peraturan serta kebijakan yang telah diatur dengan tujuan keberhasilan pengendalian. Namun konsep pengendalian ini tetap harus memperhatikan terhadap dampak pengendalian yang berhubungan dengan teknologi informasi, pengendalian

fisik dalam entitas terdiri dari beberapa unsur, yaitu. (a) Kewenangan penanganan transaksi, Berdasarkan hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan kewenangan penanganan transaksi sebagai berikut :

“Pada saat nasabah ingin melakukan penarikan uang yang melebihi batas limit yang telah ditetapkan oleh BOM, maka perlu adanya otorisasi langsung yang dilakukan oleh BOM untuk dicek kebenaran datanya, nasabah yang mengambil apa benar sesuai dengan identitas, dan jumlah uang apa sudah sesuai dengan yang diminta atau tidak.”

Artinya bank BTPN dalam menjalankan suatu tugas dan fungsi pada saat penanganan transaksi sudah dilakukan dengan baik. (b) Spesialisasi tanggung jawab, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan spesialisasi tanggung jawab seperti berikut :

“Di dalam manajemen Bank BTPN, manajer sudah melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kemampuan karyawannya. Sehingga tidak adanya kesalahan dalam memilih karyawan yang akan ditetapkan pada bagian tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bank BTPN sudah memiliki pemisahan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kapasitas kemampuan karyawannya. (c) Format dan penggunaan dokumen pekerjaan, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan format dan penggunaan dokumen pekerjaan adalah :

“Jadi di bank ini penggunaan dokumennya terkait laporan slip penyerahan dan penerimaan uang sudah sesuai dengan rancangan format dokumen yang dibutuhkan di bank.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Bank BTPN dalam penggunaan dokumennya sudah sangat informatif, yaitu dokumennya

sudah sesuai format dan memenuhi kebutuhan entitas. (d) Pengamanan harta kekayaan entitas, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan pengamanan harta kekayaan entitas adalah :

“Untuk penyimpanan uang, di sini sudah ada yang namanya khasanah dan itu jika dilakukan keluar masuknya uang harus diawasi oleh *manager* serta *security*.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, Bank BTPN telah mempunyai tempat penyimpanan uang yang disebut dengan khasanah. Dalam hal pengamanannya pada saat pengambilan atau pemasukan uang diawasi oleh *security* dan *manager*. (e) Independensi pemeriksaan, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan independensi pemeriksaan adalah :

“Di dalam Bank BTPN pernah terjadi selisih saldo kas dan saldo fisiknya. Pada tanggal 2 Februari 2022 kemarin ketika *teller* yang seharusnya melakukan input penarikan tunai sebesar Rp. 500.000 namun terinput ke dalam sistem berupa setoran tunai. Hal ini dapat dikordinasikan dahulu kepada BOM. Setelah itu *teller* mencetak rekonsiliasi kas harian dan report harian *teller*. Lalu BOM dan *teller* memeriksa slip transaksi setoran dan penarikan tunai tersebut. Jika sudah ditemukan nama nasabah yang bersangkutan, maka BOM akan melakukan *callback* nasabah untuk memastikan kebenaran terkait slip yang sudah diberikan kepada nasabah. Dan tidak lupa *teller* membuat berita acara serta membuat surat pernyataan nasabah yang ditanda tangani oleh nasabah tersebut. Dikarenakan saldo tidak *balance*, akhirnya Bank BTPN membuat jurnal penyesuaian agar

keuangan kas menjadi *balance*. Setelah itu baru *teller* menginput transaksi yang sesuai kebenarannya.”

### (3) Penilaian Risiko

Penilaian risiko merupakan instrumen yang penting dalam mengontrol bisnis entitas yang harus dilakukan evaluasi secara berkala efektifitasnya agar jika terdapat kegagalan serta risiko dapat diminimalisir dampaknya. Penilaian ini dapat dilakukan berdasarkan unsur berikut : (a) Risiko strategis, Berikut hasil wawancara dengan *teller* :

“Pelaksanaan dan pengerjaan tugas pada Bank BTPN dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.”

Berdasar penjelasan di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan risiko strategis sudah baik dilakukan oleh Bank BTPN KCP Probolinggo. (b) Risiko finansial, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan risiko finansial adalah sebagai berikut :

“Pada Bank BTPN dalam menghadapi kerugian keuangan misalnya yang disebabkan oleh karena uang hilang tidak pernah terjadi pada bank, karena sudah terlihat dari sistem dan laporan harian setiap harinya.”

Hal di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan untuk mengantisipasi risiko finansial sudah dilakukan dengan baik. (c) . Risiko informasi. Hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan risiko informasi, berikut penuturannya.

“Di Bank BTPN dalam memperoleh informasi sudah relevan dengan sistem informasi yang didapat pada kantor pusat. Semisal ada perubahan sistem terkait operasional pada bank maka nanti akan ada pelatihan virtual dan adanya memo yang diberikan ke karyawan yang ada di cabang dengan

menjelaskan perubahan apa yang terjadi serta cara mengoperasikannya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas terkait penilaian risiko dapat disimpulkan bahwa bank BTPN telah melakukan antisipasi risiko informasi dengan baik. (4) Kualitas Informasi dan Komunikasi, Berikut adalah penjelasan dengan *teller* terkait kualitas informasi dan komunikasi :

“Bank BTPN dalam memberikan informasi dan komunikasinya dengan cara memastikan setiap karyawan paham mengenai sistem operasional pada bank dan memahami tentang prosedur penerimaan kas. Sedangkan pada sistem informasi akuntansi untuk laporan keuangan sudah dihasilkan dengan baik.”

Kemudian dilanjutkan dengan penjelasan :

“Biasanya terkait informasi dan komunikasi yang sering terjadi masalah pada nasabah yang kurang memahami maksud dari arahan *teller* terkait penyetoran uang. Misalnya pada saat pandemi nasabah datang ke bank menggunakan masker dan salah satu pengidentifikasi terkait identitas maka nasabah harus menurunkan maskernya untuk mengetahui nasabah tersebut sesuai dengan identitas. Terkadang terdapat nasabah yang protes ketika diminta untuk menurunkan masker karena alasan kondisi covid. Bank BTPN akhirnya menindaklanjuti hal ini dengan validasi kecocokan foto (minimal mata) di sistem dan di buku tabungan dengan aslinya beserta tanda tangan di sistem dan tanda tangan nasabah benar atau tidak. Jika nasabah sudah berusaha mengulang kembali tanda tangan sesuai KTP tetapi belum berhasil (tetap tidak sesuai), pengendaliannya atau mitigasi cabang BTPN berupa surat pernyataan

beda tanda tangan untuk dapat melanjutkan transaksi tersebut.”

Bedasar penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BTPN KCP Probolinggo sudah memiliki kualitas informasi dan komunikasi dengan karyawan hingga pada sistem pelaporan informasi keuangannya sudah cukup baik meski terkadang masih ada masalah dengan nasabah terkait kebenaran identitas.” (5) Pengawasan, Menurut hasil wawancara dengan *teller* pada Bank BTPN KCP Probolinggo terkait dengan pengawasan adalah :

“Dalam melakukan pengawasan terhadap suatu laporan baik laporan rekonsiliasi, laporan harian, dan juga *pensiun payment* sudah dilakukan oleh manajemen operasionalnya dan juga ada pemantauan langsung oleh tim audit. Jika terdapat temuan yang tidak sesuai maka nantinya akan ada evaluasi terhadap kelemahan tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bank BTPN dalam melakukan pengawasan sudah dilakukan dengan baik dan juga pengawasannya dilakukan oleh tim audit terkait penilaian pengendalian internal yang dilakukan pada bank BTPN KCP Probolinggo.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian adalah BTPN KCP Probolinggo dalam memberikan prosedur atas penerimaa kas sangat mudah, aman, dan cepat dalam hal penanganan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah tidak rumit yaitu hanya membawa KTP, KARIP (Kartu Identitas Pensiun), dan buku tabungan. Sistem pengendalian internal sudah sesuai dengan teori lima komponen yang terdapat dalam sistem pengendalian internal penerimaan kas. Hal tersebut

ditandai dengan adanya pemisahan tugas, tanggung jawab dan batasan wewenang yang jelas pada setiap unit kerja yang terdapat pada Bank BTPN KCP Probolinggo. Bank dipimpin oleh manajer yang bertanggung jawab atas keseluruhan tugas baik operasional maupun personal. Sistem pengamanan fisik kas sudah baik yaitu uang kas yang ada di dalam kantor disimpan di lemari besi (khasanah) dengan kunci kombinasi angka yang bersifat rahasia. Pemeriksaan internal juga dilaksanakan setiap 3 bulan sekali dan laporan harian dibuat tiap hari kerja sehingga keadaan keuangan dapat diketahui. Namun terdapat beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan lagi terkait kualitas informasi dan komunikasi kepada nasabah terutama para pensiunan pegawai yang memerlukan perhatian lebih karena faktor usia.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberi saran bahwa evaluasi pengendalian internal sistem informasi akuntansi penerimaan kas pada BTPN KCP Probolinggo yang sudah baik untuk tetap dipertahankan. Komunikasi yang baik dengan nasabah pensiunan agar terus ditingkatkan agar segala informasi yang disampaikan kepada nasabah mengenai prosedur penerimaan kas berupa transaksi yang melibatkan uang masuk dapat mudah dimengerti serta diterima dengan baik oleh nasabah pensiun. Peningkatan kinerja baik dari segi internal maupun eksternal untuk terus dilakukan agar bank BTPN KCP Probolinggo mampu bersaing dengan entitas lain.

#### REFERENSI

Ardana, I Cenic. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Baridwan, Zaki. 2015. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta: BPFE.

Cahyaningsih, Novina & Putra, Iwan Setya. 2016. Efektivitas Pengendalian Internal Kas Melalui Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas. *Riset Mahasiswa Ekonomi*. Vol. 3 No.2, Hal 167-184.

Daud, Rochmawati & Windana, Valeria Mimosa. 2014. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Berbasis Komputer Pada Entitas Kecil (Studi Kasus Pada PT. Trust Technology). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol. 12 No. 1, Hal 17-28.

Fauzan, M. 2018. Sistem Pengendalian Intern Terhadap Fungsi Penerimaan Kas Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol 3 No. 2, Hal 4-25.

Fengky, Hendrik dkk. 2019. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pada Hotel Yuta Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 7 No. 1, Hal 1001-1010.

Hana, Choirul. 2021. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Melalui Virtual Account Pada Universitas Kahuripan Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 7 No. 1, Hal 165-174.

Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPPN.

Lubis, Ade Suriani dkk. 2022. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Kas pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC. Medan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 No. 9, Hal 3035-3038.

Mardi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Modim, Arif Rahman dkk. 2018. Evaluasi Penargendalian Intern Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Atas

- Penjualan Jasa Kamar Pada Big Fish Hotel. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. Vol. 13 No. 4, Hal 776-785.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi. 2018. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pakadang, Desi. 2013. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Gunung Maria di Tomohon, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No.4, Hal 213-223.
- Sarapi, Debby E. R. dkk. 2019. Evaluasi Pengendalian Internal Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada PT Bank BRI Cabang Tahuna. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 8 No. 1, Hal 15-20.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Voets, Fransiscus Octavianus dkk. 2016. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Siklus Penjualan dan Penerimaan Kas Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart) Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 16 No. 4, Hal 191-202.

## Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern UD. Gemilang Bangil

Khamdan Suriyok<sup>1\*</sup> Ufi Rumefi<sup>2\*</sup>  
 Intitut Teknologi dan Bisnis Yadika Pasuruan  
 \*e-mail : [hamdansuriyok@gmail.com](mailto:hamdansuriyok@gmail.com)

Dikirim	Direvisi	Diterima
10 September 2022	28 September 2022	30 September 2022

### Abstrak:

Tujuan Dalam Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pelaksanaan Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai Yang Diterapkan Pada UD. Gemilang Bangil Sehingga Dapat Mendukung Pengendalian Intern, jenis dan metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun Informan Dalam Penelitian Ini Adalah Bagian Produksi, Bagian Penjualan, Bagian Kas, Bagian Keuangan, Bagian Pengemasan Dan Bagian Pengiriman. Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai Pada UD. Gemilang Bangil Secara Keseluruhan Sudah Cukup Baik. Namun Masih Perlu Adanya Perbaikan Menyangkut Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai Yang Tentunya Berhubungan Dengan Struktur Organisasi, Dokumen, Dan Catatan Akuntansi Yang Digunakan Serta Prosedur Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai Yang Ada Pada UD. Gemilang Bangil. Kesimpulan Perlu Adanya Perbaikan Pada Bagian Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai, Hal Ini Dilakukan Agar Dapat Dengan Mudah Dilakukan Pengawasan Dan Mencegah Penyelewengan Yang Mungkin Terjadi Apabila Permasalahan Tersebut Tidak Teratasi. Untuk Mengatasi Masalah Tersebut Penulis Memberikan Pemecahan Masalah Yang Bermanfaat Bagi Perusahaan.

Kata Kunci: Penerimaan Kas, dan Pengendalian Intern

### Abstract

*The Purpose of This Research Is To Know And Analyze The Implementation Of Cash Receipts Accounting System For Cash Sales That Are Applied To UD. Gemilang Bangil So It Can Support Internal Control, the type and method in this research is a qualitative descriptive research. The Informants In This Research Are The Production Department, Sales Section, Cash Section, Finance Section, Packaging Section And Shipping Section. The results of this study indicate that the cash receipts accounting system for cash sales at UD. Gemilang Bangil Overall It's Good Enough. However, there is still a need for improvement regarding the cash receipts accounting system for cash sales, which of course relates to the organizational structure, documents, and accounting records used as well as cash receipts procedures for cash sales at UD. Brilliant Bangil. Conclusion There is a need for improvements in the cash receipts section for cash sales, this is done so that monitoring can be easily carried out and prevent fraud that may occur if the problem is not resolved. To Solve These Problems The Author Provide Troubleshooting That Is Beneficial For The Company.*

*Keywords: Cash Receipts, and Internal Control*

### PENDAHULUAN

Setiap perusahaan baik itu perusahaan dagang ataupun perusahaan jasa, selalu menjalankan aktivitas yang beragam Untuk dapat menjalankan aktivitas perusahaan tersebut perusahaan membutuhkan suatu sistem. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan akan memberikan suatu jaringan

prosedur yang terpadu dalam melaksanakan suatu kegiatan perusahaan dengan lancar. Hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan sistem akuntansi oleh perusahaan adalah kesesuaian dan kecocokan antara sistem itu sendiri dengan aktivitas perusahaan. Salah satu aktivitas yang sering dilakukan adalah aktivitas yang berhubungan dengan

penerimaan kas. Dalam perusahaan sistem akuntansi harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan suatu perusahaan, karena sistem akuntansi merupakan organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan (Mulyadi., 2010). Permasalahan yang terjadi pada perusahaan adalah sistem akuntansi penerimaan kas yang dilakukan belum sepenuhnya menerapkan Sistem Informasi Akuntansi sebagaimana mestinya seperti dokumen-dokumen belum adanya no urut, setiap pencatatan belum sepenuhnya menggunakan computer. Setiap penerimaan kas belum adanya arsip. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Nacita, 2020) dengan judul Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern. Penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2018) dengan judul analisis sistem pengendalian intern penerimaan kas pada perum perumnas regional 1 Medan. Melihat beberapa penelitian terdahulu menunjukkan betapa pentingnya pengendalian intern perusahaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan.

Menurut (Mulyadi., 2010) Sistem akuntansi merupakan organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Menurut (Lilis, 2011) menyatakan dalam bukunya yang berjudul "Sistem Informasi Akuntansi" adalah Serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan uraian-uraian yang terperinci yang harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut (Mulyadi., 2010) penjualan adalah "Kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau

pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli".

Menurut (Harahap, 2011) Kas merupakan seluruh bentuk uang, baik tunai maupun simpanan di bank atau kertas berharga, yang dapat diuangkan jika perusahaan membutuhkan dan diterima sebagai alat pembayaran atau alat tukar oleh semua pihak, salah satunya adalah bank.

Adapun pengertian penerimaan kas menurut (Rudianto., 2012) adalah sebagai berikut : "Sumber dana yang diterima perusahaan yang diperoleh dari beberapa sumber seperti penjualan tunai dan penerimaan piutang".

pengertian sistem pengendalian intern menurut AICPA (*American Institute of Certified Public Accountant*) yang dikutip (Mardi, 2011) adalah "Sistem Pengendalian Intern meliputi struktur organisasi dan segala cara serta tindakan dalam suatu perusahaan yang saling terkoordinasi dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran informasi akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan serta membantu menjaga kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan"

Adpun tujuan daripada penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang diterapkan pada UD. Gemilang Bangil. Menganalisis sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil sehingga dapat mendukung pengendalian intern.

## **METODE**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, karena analisisnya berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang maupun perilaku yang dapat diamati.

Penulis akan melakukan penelitian dengan fokus penelitian sebagai berikut : *Sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang diterapkan pada UD.*

*Gemilang Bangil. Pengendalian intern pada sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai UD. Gemilang Bangil. Struktur organisasi UD. Gemilang Bangil Pasuruan.*

Lokasi peneliiian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Adapun yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah UD. Gemilang Bangil yang terlatak di kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan.

Data yang gunakan adalah sebagai berikut :

Sumber data primer

Pengamatan (observasi) Adalah Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti serta mencatat secara sistematis semua data yang didapat sesuai dengan keperluan penulisan skripsi.

Wawancara (interview) Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan interview atau tanya jawab langsung dengan pimpinan dan staf pegawai perusahaan yang memiliki wewenang untuk memberikan data yang diperlukan dalam penulisan proposal. Pada metode ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam prosedur penjualan dan penerimaan kas.

Sumber Data Sekunder

Data sekunder dapat berupa Sejarah UD. Gemilang Bangil, Struktur organisasi UD. Gemilang Bangil, Pembagian tugas dari masing-masing struktur organisasi UD. Gemilang Bangil Pasuruan,

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

Dokumentasi, yaitu dengan mempelajari formulir-formulir dan catatan-catatan yang dipergunakan dalam prosedur sistem akuntansi penjualan dan penerimaan kas.

Observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung penerapan sistem akuntansi penjualan dan penerimaan kas.

Metode Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data yang enggunakan buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Kepustakaan dilakukan oleh

penulis dengan cara membaca buku dan literatur yang terkait dengan sistem akuntansi penerimaan kas pada UD. Gemilang Bangil

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah:

Pedoman wawancara berisi sejumlah pertanyaan yang hendak ditanyakan kepada subjek penelitian, sedangkan alat yang digunakan adalah alat tulis menulis.

Pedoman observasi, alat yang digunakan adalah apengoptimalan panca indra dan alat tulis.

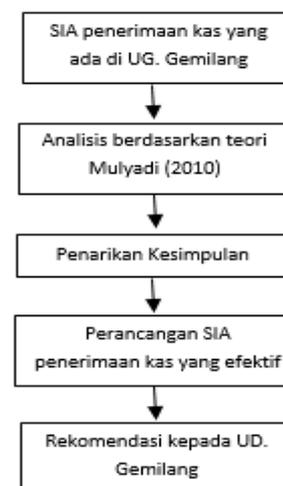
Pedoman dokumentasi, alat bantu yang digunakan adalah seperangkat alat tulis.

Dalam melakukan analisis data, mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

Menganalisis struktur organisasi, terutama yang berkaitan dengan sistem akuntansi penjualan dan penerimaan kas. Tugas dan fungsi struktur yang baik akan dijadikan tolak ukur dalam menganalisis struktur organisasi.

Menganalisis sistem akuntansi penjualan dan penerimaan kas untuk tujuan pengendalian internal akan dijadikan tolak ukur dalam menganalisis prosedur tersebut.

Menganalisis formulir-formulir yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan dan penerimaan kas. Prinsip perancangannya formulir akan dijadikan tolak ukur dalam menganalisis formulir atau dokumen yang dipergunakan dalam perusahaan.



Gambar 1  
Kerangka pemikiran dan proses penelitian

## HASIL

Adapun hasil yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Sistem Akuntansi Penerimaan Kas atas Penjualan Tunai pada UD. Gemilang Bangil.**

Fungsi yang Terkait dalam sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu, bagian produksi, bagian penjualan, bagian kas, bagian keuangan, bagian pengemasan dan bagian pengiriman.

Dokumen yang digunakan dalam Sistem Akuntansi Penerimaan Kas atas Penjualan Tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu faktur penjualan tunai, kwitansi, bukti setor bank, rekap harga pokok penjualan, nota pengiriman.

Catatan akuntansi yang digunakan pada perusahaan antara lain jurnal penerimaan kas, jurnal umum, kartu gudang, kartu persediaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada UD. Gemilang Bangil prosedur yang membentuk sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai adalah sebagai berikut:

*Konsumen datang ke toko menemui bagian penjualan untuk melakukan transaksi pembelian barang.*

Bagian Penjualan Menerima order dari pembeli

Mengisi faktur penjualan tunai sebanyak 3 lembar dan mendistribusikannya dengan rincian: lembar 1 diserahkan ke bagian kas melalui pembeli untuk melakukan pembayaran barang, lembar 2 diserahkan ke bagian pengemasan untuk menyiapkan barang yang dipesan oleh pembeli dan lembar 3 diarsip sementara berdasarkan tanggal.

Mengambil arsip FPT lembar 3 dan selanjutnya berdasarkan FPT lembar 3, bagian ini membuat nota pengiriman sebanyak 3 lembar kemudian meminta otorisasi pada pemimpin dan dokumen diserahkan ke bagian pengiriman, selanjutnya FPT lembar 3 diarsip permanen berdasarkan nomor.

Bagian Kas, Menerima faktur penjualan tunai lembar 1 dari bagian penjualan via pembeli, Menerima uang dari pembeli, Membuat kwitansi sebanyak 2 lembar

dengan rincian: Lembar 1 untuk pembeli sebagai bukti pembayaran, lembar 2 untuk dasar membuat bukti setor. Faktur penjualan tunai lembar 1 kemudian diserahkan ke bagian pengiriman, Mengambil kwitansi lembar 2 dari arsip sementara, berdasarkan kwitansi lembar 2 bagian ini selanjutnya mengisi bukti setor bank sebanyak 2 lembar. Lembar 1 diserahkan ke bank bersama uang, lembar 2 diserahkan ke bagian keuangan untuk dicatat dalam jurnal penerimaan kas, Mengarsip kwitansi lembar 2 secara permanen berdasarkan nomor.

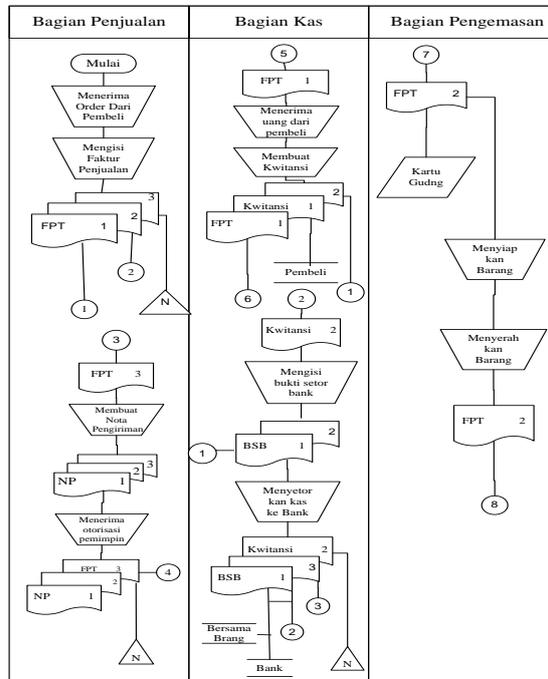
Bagian Pengemasan, Berdasarkan faktur penjualan tunai lembar 2 yang diterima dari bagian marketing selanjutnya bagian ini menyiapkan barang akan dikirim ke pembeli, Mencatat kartu gudang berdasarkan faktur penjualan tunai lembar ke 2, Menyerahkan faktur penjualan tunai lembar 2 beserta barang ke bagian pengiriman.

Bagian Pengiriman, Menerima faktur penjualan tunai lembar 1 dari bagian kas, Menerima faktur penjualan tunai lembar 2 dari bagian pengemasan, Menerima nota pengiriman sebanyak 3 lembar dari bagian penjualan, Membandingkan antara faktur penjualan tunai lembar 1 dengan lembar 2 untuk diteliti lebih lanjut, Menyerahkan barang kepada pembeli bersama dengan faktur penjualan lembar 1, faktur penjualan lembar 2 diserahkan ke bagian keuangan. Nota pengiriman lembar 1 diserahkan ke pembeli, lembar 2 ditempel pada pembungkus, lembar 3 diarsip berdasarkan tanggal.

Bagian Keuangan, Menerima faktur penjualan tunai lembar 2 dari bagian pengiriman, Menerima bukti setor bank lembar 2 dari bagian kas, Mencatat dalam jurnal penerimaan kas berdasarkan faktur penjualan tunai dan bukti setor bank, Mengarsip bukti setor bank lembar 2 menurut tanggal, Mencatat ke kartu persediaan berdasarkan faktur penjualan tunai lembar 2, Membuat rekap harga pokok penjualan dari hasil catatan kartu persediaan, Mengarsip permanen faktur penjualan tunai lembar 2 berdasarkan nomor, Berdasarkan rekap harga

pokok penjualan kemudian mencatat ke dalam jurnal umum, Rekap harga pokok penjualan selanjutnya diarsip permanen berdasarkan nomor.

tunai pada UD. Gemilang Bangil Pasuran sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan, yaitu dokumen-dokumen tersebut tidak menggunakan nomor urut tercetak.



Gambar 2

Bagan Alir/flowchart

Keterangan:

FPT : Faktur Penjualan Tunai

BSB : Bukti Setor Bank

NP : Nota Pengiriman

JPK : Jurnal Penerimaan Kas

RHPP : Rekapitulasi Harga Pokok Penjualan

## Pembahasan

### Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas atas Penjualan Tunai pada UD. Gemilang Bangil

Analisis terhadap fungsi yang terkait, dalam sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil sudah terdapat pemisahan bagian yang cukup baik berdasarkan struktur organisasi yang ada. Hal ini dibuktikan dengan bagian penjualan terpisah dari bagian kas, bagian kas terpisah dari bagian keuangan.

Analisis terhadap dokumen yang digunakan, Pelaksanaan terhadap semua transaksi yang berkaitan dengan sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan

Analisis Terhadap Catatan Akuntansi yang Digunakan, Catatan akuntansi yang digunakan pada sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu jurnal penerimaan kas, jurnal umum, kartu gudang, dan kartu persediaan. Catatan tersebut digunakan dengan baik yaitu informasi dalam catatan tersebut sesuai dengan kebutuhan setiap bagian sehingga setiap bagian yang terkait dapat melihat catatan tersebut sesuai dengan wewangnya. Namun catatan akuntansi yang digunakan masih memerlukan perbaikan, yaitu dalam penambahan catatan yang digunakan, dan catatan tersebut tidak menggunakan bantuan komputer.

Analisis Terhadap Prosedur yang Terkait, Prosedur Sistem Penerimaan Kas atas Penjualan Tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu terdiri dari prosedur order penjualan, prosedur penerimaan kas, prosedur penyerahan barang, prosedur pencatatan penjualan tunai, prosedur penyetoran kas ke bank, prosedur pencatatan penerimaan kas, dan prosedur pencatatan harga pokok penjualan.

Analisis terhadap bagan alir dokumen yang terkait, Bagan alir sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang telah diterapkan pada UD. Gemilang Bangil sudah sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian. Pembagian wewenang dalam pemberian otorisasi pada sistem penerimaan kas atas penjualan tunai UD. Gemilang Bangil telah diatur sesuai dengan fungsi masing-masing bagian.

Pada bagan alir sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang diterapkan pada UD. Gemilang Bangil tersebut, masih ditemukan beberapa kekurangan. Berikut adalah uraian kekurangan yang ditemukan : Pada bagian kas, Bagian kas hanya membuat bukti setor bank sebanyak 2 lembar. Pada bagian pengemasan,

Pada saat menyerahkan faktur penjualan tunai lembar ke 2 tidak mencantumkan keterangan apapun. Pada bagian pengiriman, Tidak mencantumkan kwitansi pada saat mengirimkan barang kepada pembeli.

Analisis Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada UD. Gemilang Bangil :

Organisasi atas Fungsi yang Terkait, Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada UD. Gemilang Bangil, data menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal terhadap sistem penerimaan kas atas penjualan tunai sudah cukup sesuai, hal itu ditunjukkan pada bagian penjualan dipegang oleh bagian penjualan dan bagian kas dipegang oleh bagian kas. Pemisahan bagian keuangan dan bagian penjualan telah dilakukan oleh UD. Gemilang Bangil yakni bagian kas tidak berwenang dalam melakukan penjualan langsung kepada pembeli, sebaliknya bagian order penjualan juga tidak menerima pembayaran atas barang yang telah dipesan. Pemisahan bagian antara bagian keuangan dengan kas juga telah dipisahkan.

Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan, Pada UD. Gemilang Bangil Pasuruan sudah menerapkan sistem otorisasi dan prosedur pencatatan dengan cukup baik. Dalam penerimaan order dari pembeli diotorisasi oleh bagian penjualan dengan menggunakan formulir faktur penjualan tunai, penerimaan kas diotorisasi oleh bagian kas melalui dokumen kwitansi pembayaran, pengecekan dan pengemasan diotorisasi oleh bagian pengemasan dengan membubuhkan cap "siap kirim" pada bungkus barang yang akan diserahkan kepada pembeli, dan pada saat penyerahan barang diotorisasi oleh bagian pengiriman dengan cara memberikan tanda pada nota pengiriman sebagai bukti telah diserahkan ke pembeli.

Praktik yang Sehat, Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada UD. Gemilang Bangil sudah menerapkan formulir yang digunakan dibuat rangkap dan mendistribusikan ke bagian yang bersangkutan namun belum bernomor urut tercetak, jumlah kas yang diterima dari

penjualan tunai disetor seluruhnya ke bank, transaksi yang telah dilakukan oleh UD. Gemilang Bangil dari awal hingga akhir tidak dilakukan oleh satu bagian saja tetapi telah ada bagian-bagian tertentu yang diberi tugas dan wewenang masing-masing, namun UD. Gemilang Bangil belum melaksanakan pemeriksaan secara mendadak kepada karyawan.

## **PERBANDINGAN HASIL PENELITIAN DENGAN PENELITIAN TERDAHULU**

Hasil penelitian ini lebih kearah teknis pencatatan seperti pada lembar formulir yang belum ada no urut cetak, penjurnalan transaksi hanya dilakukan secara manual belum menggunakan computer, Bagian pengiriman tidak mencantumkan kwitansi pada saat pengiriman pada pembeli.

sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nacita (2020) lebih kearah temuan perangkapan tugas dan wewenang yang menurut teori tidak boleh terjadi karena rawan penyalagunaan kas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai "Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern pada UD. Gemilang Bangil" maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis terhadap struktur organisasi yang diterapkan pada UD. Gemilang Bangil, bahwa berdasarkan unsur pengendalian intern pada UD. Gemilang Bangil tersebut sudah cukup baik, struktur organisasi yang ada sudah memisahkan tanggungjawab, seperti: Bagian penjualan terpisah dari bagian kas dan bagian kas terpisah dari bagian keuangan. Transaksi penjualan tunai dilaksanakan oleh bagian penjualan, bagian kas, bagian pengemasan, bagian pengiriman dan bagian keuangan.

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam Sistem Akuntansi Penerimaan Kas atas Penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil

meliputi faktur penjualan tunai, kwitansi, bukti setor bank, rekap harga pokok penjualan, dan nota pengiriman. Dokumen yang digunakan tersebut sudah cukup baik dan sesuai dengan teori, namun dokumen-dokumen tersebut tidak menggunakan nomor urut tercetak.

Catatan akuntansi yang digunakan pada sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu jurnal penerimaan kas, jurnal umum, kartu gudang, dan kartu persediaan. Catatan tersebut digunakan dengan baik yaitu informasi dalam catatan tersebut sesuai dengan kebutuhan setiap bagian sehingga setiap bagian yang terkait dapat melihat catatan tersebut sesuai dengan wewenangnya.

Namun catatan akuntansi yang digunakan masih memerlukan perbaikan, yaitu dalam penambahan catatan yang digunakan, dan catatan tersebut tidak menggunakan bantuan komputer.

Prosedur Sistem Penerimaan Kas atas Penjualan Tunai pada UD. Gemilang Bangil yaitu terdiri dari prosedur order penjualan, prosedur penerimaan kas, prosedur penyerahan barang, prosedur pencatatan penjualan tunai, prosedur penyetoran kas ke bank, prosedur pencatatan penerimaan kas, dan prosedur pencatatan harga pokok penjualan.

Bagan alir sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang telah diterapkan pada UD. Gemilang Bangil sudah sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian. Pembagian wewenang dalam pemberian otorisasi pada sistem penerimaan kas atas penjualan tunai UD. Gemilang Bangil telah diatur sesuai dengan fungsi masing-masing bagian.

Pada bagan alir sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai yang diterapkan pada UD. Gemilang Bangil tersebut, masih ditemukan beberapa kekurangan. Berikut adalah uraian kekurangan yang ditemukan : Pada bagian kas, Bagian kas hanya membuat bukti setor bank sebanyak 2 lembar. Pada bagian pengemasan,

Pada saat menyerahkan faktur penjualan tunai lembar ke 2 tidak mencantumkan keterangan apapun. Pada bagian pengiriman. Tidak mencantumkan kwitansi pada saat mengirimkan barang kepada pembeli.

#### Saran

Untuk dapat meningkatkan pengendalian intern sistem penerimaan kas atas penjualan tunai pada UD. Gemilang Bangil, maka dapat dilakukan beberapa hal sebagai pertimbangan antara lain:

Struktur organisasi yang diterapkan pada UD. Gemilang Bangil sudah cukup baik dan harus dipertahankan oleh perusahaan dengan cara melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan struktur organisasi sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan tunai agar sistem yang ada di perusahaan dapat tetap berjalan dengan lancar.

Untuk penggunaan dokumen dalam Sistem Penerimaan Kas atas penjualan Tunai sebaiknya menggunakan nomor urut tercetak agar pemakaiannya dapat dikendalikan.

Catatan akuntansi yang digunakan oleh UD. Gemilang Bangil sudah cukup. Untuk mencatat transaksi penjualan tunai yang terjadi pada periode tertentu, namun lebih baik lagi jika perusahaan menambahkan satu catatan untuk mencatat penjualan tunai yaitu jurnal penjualan yang dapat digunakan untuk mencatat transaksi penjualan selama jangka waktu tertentu. Catatan ini akan mempermudah perusahaan untuk memperoleh informasi tentang jumlah penjualan yang telah terjadi dari penjualan tunai tersebut, bukan hanya mencatat dalam penerimaan kas saja. Dan sebaiknya untuk pencatatan penerimaan kas dari penjualan tunai sebaiknya menggunakan bantuan komputer, agar data yang dihasilkan lebih akurat dan lebih memudahkan perusahaan dalam menyimpan data penjualan.

Bagan alir sistem akuntansi penerimaan kas atas penjualan sudah cukup baik, namun harus dilakukan beberapa perbaikan yang semula tidak menggunakan dokumen rangkap 3 seharusnya menggunakan dokumen rangkap 3 untuk arsip perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1.] Harahap, S. S. (2011). *Teori Akuntansi*. Rajawali Pers.
- [2.] Lilis, A. S. D. P. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Graha Ilmu.
- [3.] Mardi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Ghalia Indonesia.
- [4.] Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.
- [5.] Nacita, S. (2020). "Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Mendukung Pengendalian Intern".
- [6.] Rudianto. (2012). *Akuntansi Pengantar*. Erlangga.
- [7.] Sari, A. N. (2018). "Analisis sistem pengendalian intern penerimaan kas pada perum perumnas regional 1 Medan."

## Dampak *Customer Relationship Management* (CRM) Dan *Brand Ambassador* Terhadap Loyalitas Konsumen Ms Glow Men

Raihan Wishal Nafis<sup>1\*</sup>, Andi Ismail Marasabessy<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Panca Marga, <sup>2</sup>Institut Agama Islam Negeri Ambon

\*e-mail : [raihan.nafis@upm.ac.id](mailto:raihan.nafis@upm.ac.id)

Dikirim	Direvisi	Diterima
12 September 2022	27 September 2022	30 September 2022

### Abstrak:

Pada era sekarang sudah bukan menjadi hal yang tabu bahwa banyak masyarakat Indonesia, terutama kaum laki-laki yang mulai memperhatikan kondisi penampilannya. Hal tersebut yang pada akhirnya mendorong banyak produk-produk kosmetik atau produk yang khusus diproduksi untuk kaum laki-laki yang sangat memperhatikan penampilannya. Penelitian ini menggunakan data primer, sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable terikat dan variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas (Y). Sementara itu variable bebas dalam penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* (X1) dan *Brand Ambassador* (X2). Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris. Perbandingan ini sebagai bukti arah penelitian. Arah penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu atau bisa juga tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Brand Ambassador* terhadap Loyalitas konsumen MS Glow Men dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas sebesar 21,3% dan *Brand Ambassador* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas sebesar 58,9%.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Management, Brand Ambassador, Loyalitas*

### Abstract:

Today, it is no longer taboo that many Indonesian people, especially men, are starting to pay attention to the condition of their appearance. This is what ultimately encourages many cosmetic company to produced specific product for men who are very concerned about their appearance. This study uses primary data, while the variables used in this study are the dependent variable and the independent variable. The dependent variable in this study is Loyalty (Y). Meanwhile, the independent variables in this study are *Customer Relationship Management* (X1) and *Brand Ambassador* (X2). This study uses an empirical approach. This comparison is evidence of the direction of the research. The direction of research is in accordance with previous research or it may not be appropriate. This study aims to determine the effect of *Customer Relationship Management* (CRM) and *Brand Ambassador* on MS Glow Men consumer loyalty with a total sample of 110 respondents. The results showed that *Customer Relationship Management* (CRM) had a significant positive effect on Loyalty by 21.3% and *Brand Ambassador* had a significant positive effect on Loyalty by 58.9%.

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Brand Ambassador, Loyalty*

### PENDAHULUAN

Pada era sekarang sudah bukan menjadi hal yang tabu bahwa banyak masyarakat Indonesia yang mulai memperhatikan kondisi penampilannya. Penampilan yang dimaksud bukan hanya terpaku pada penampilan pakaian, melainkan juga merambah pada perawatan badan. Bahkan yang menarik, kini banyak juga ditemui kaum laki-laki yang

sangat serius dalam memperhatikan kesehatan serta penampilan badannya.

Hal tersebut yang pada akhirnya mendorong banyak produk-produk kosmetik atau produk yang khusus diproduksi untuk kaum laki-laki yang sangat memperhatikan penampilannya. Diantara banyaknya produk kosmetik yang bermunculan untuk laki-laki, produk MS Glow Men adalah salah satu

produk yang kini mulai berkembang pesat dan mempunyai banyak pilihan produk yang dapat dikonsumsi oleh konsumen, serta mendapatkan pelanggan yang loyal. Dari Tabel 1 dibawah dapat dilihat bahwa produk yang dikeluarkan oleh MS Glow Men bisa dibidang juga dimiliki oleh beberapa pesaingnya. Maka pihak MS Glow Men harus memperhatikan beberapa hal yang dapat membuat konsumen untuk loyal menggunakan produknya, dan tidak berpaling membeli produk pesaing

Loyalitas pelanggan MS Glow Men tentunya dipengaruhi oleh banyak hal. Peneliti memilih beberapa variabel yaitu *customer relationship management* dan *brand ambassador*.

**Tabel 1. Daftar Produk MS Glow Men**

Nama Produk	Jenis Produk
<i>Energizer Facial Wash</i>	Sabun Wajah
<i>Sunscreen Spray</i>	Pelindung Sinar Matahari
<i>Power Serum</i>	Serum Wajah
<i>Energy Bright Cream</i>	Krim Wajah

**Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)**

Taqwa et al (2015) memberikan penjelasan bahwa aspek *customer relationship management* dapat berfungsi sebagai upaya dalam membentuk hubungan antara pelanggan dengan penyedia produk atau jasa. *Customer relationship management* dapat berupa pemodelan visual maupun pemodelan dalam bentuk informasi *online*, dimana hal ini didukung oleh pendapat dari Komari et al (2017), Laely et al (2021), dan juga Panjaitan & Djunaedi (2017). Pengembangan berkelanjutan dan mencakup hubungan baik adalah kunci suksesnya aspek *customer relationship management*.

Doucett (2008) mengatakan bahwa merek yang digunakan dan dipromosikan oleh antusias oleh seseorang, maka orang tersebut bisa disebut *brand ambassador*. Lutvi & Hutomo (2020) dan Halifah (2019) menjelaskan bahwa *Brand Ambassador* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas, dimana Lestari (2020) dan Shafira (2021) juga menyampaikan hal yang serupa. Tabel 2 menampilkan beberapa *Brand Ambassador* dari MS Glow Men yang pda

dasarnya memiliki nama yang cukup tenar di masyarakat. Penggunaan *Brand Ambassador* dengan nama yang cukup tenar ini diharapkan agar masyarakat tertarik untuk membeli produk dari MS Glow Men atau bahkan menjadi konsumen yang loyal

**Tabel 2. Daftar Brand Ambassador MS Glow Men**

Nama <i>Ambassador</i>	Brand	Pekerjaan
Anthony Ginting	Sinisuka	Atlet
Babe Cabita		Komedian
Marshel Widiyanto		Komedian
Fadil Jaidi		<i>Influencer</i>
Denny Caknan		Penyanyi

**Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)**

Maka dari itu, fenomena tentang loyalitas konsumen MS Glow Men ini ingin peneliti kaji lebih lanjut dengan menggunakan variabel bebas *customer relationship management* dan *brand ambassador*.

#### **Customer Relationship Management**

Anjani & Djamaluddin (2018) menyatakan bahwa teknologi, manusia, dan proses yang terintegrasi dalam sebuah strategi bisnis adalah definisi dari *Customer Relationship Management* Ardiyanti juga menambahkan bahwa *Customer Relationship Management* menjangkau prospek manajemen pemasaran terhadap hubungan pelanggan. Drushinin & Kallunki (2012) menjelaskan bahwa hal yang potensial dari *Customer Relationship Management* adalah dapat berfungsi sebagai wawasan mengenai kinerja bisnis untuk meningkatkan permintaan suatu produk atau. Dengan kata lain, kegiatan ini menunjang strategi yang telah ditargetkan pada segmentasi pasar tertentu.

#### **Brand Ambassador**

Doucett (2008) mengatakan bahwa merek yang digunakan dan dipromosikan oleh antusias oleh seseorang, maka orang tersebut bisa disebut *brand ambassador*. Halifah et al (2019) juga menambahkan apabila produk secara keseluruhan diwakili kehadirannya di pasar dengan selebriti sebagai *brand ambassador*. Royan (2004) mengatakan bahwa *brand Ambassador* terdiri dari *Visibility*

(Kepopuleran), *Credibility* (Kredibilitas), *Attraction* (Daya Tarik), dan *Power* (Kekuatan).

### Loyalitas

Sofi et al (2020) mengatakan bahwa loyalitas adalah kegiatan berulang untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang sama. Selain itu, loyalitas adalah perilaku loyal, setia, rekomendasi dari konsumen lain. Tingkat loyalitas setiap orang akan berbeda. Nafis (2019) menjelaskan bahwa seseorang yang tidak mendapat kepuasan setelah mengkonsumsi produk atau jasa bisa menjadi faktor yang mendorong seseorang tersebut untuk berubah menjadi tidak loyal. Cakici et al (2019) mengatakan bahwa loyalitas konsumen dapat menekan biaya pemasaran.

### METODE

Penelitian ini menggunakan data primer, sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable terikat dan variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas (Y). Sementara itu variable bebas dalam penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* (X<sub>1</sub>) dan *Brand Ambassador* (X<sub>2</sub>).

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris. Santosa (2019) menjelaskan bahwa pendekatan empiris dengan landasan penelitian terdahulu sebagai pembanding hasil penelitian. Perbandingan ini sebagai bukti arah penelitian. Arah penelitian sesuai dengan penelitian terdahulu atau bisa juga tidak sesuai.

### Populasi dan Sampel

Konsumen MS Glow Men adalah populasi pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kriteria tertentu untuk digunakan sebagai sampel atau bisa juga disebut dengan jenis *Purposive Sampling*:

1. Konsumen pengguna produk MS Glow Men
2. Konsumen MS Glow Men yang sebelumnya sudah melakukan transaksi pembelian minimal dua kali dalam waktu 1 tahun terakhir.

Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel atau jumlah responden adalah sebanyak 110 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

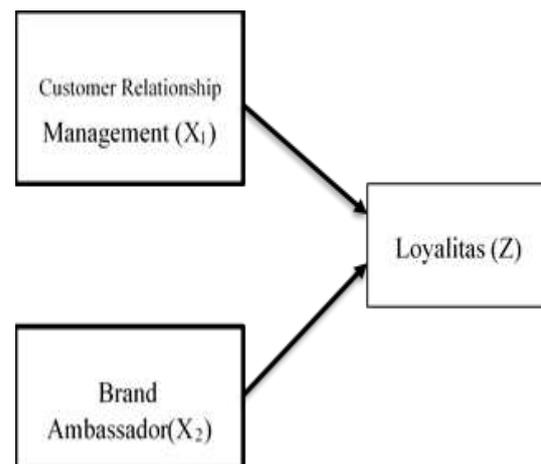
Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data.

Hanya kriteria yang sesuai saja yang akan diberikan pertanyaan atau pernyataan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diharapkan memahami tentang variable penelitian yang diteliti, sehingga kuesioner yang diberikan akan memberikan manfaat yang efektif dalam proses pengumpulan data. Rasio pengukuran 1-5 adalah skala Likert yang digunakan untuk mengukur hasil kuesioner yang telah diberikan.

### Hipotesis

Hipotesis yang dipertimbangkan dalam penelitian ini adalah :

1. Ada Pengaruh yang signifikan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas konsumen MS Glow Men
2. Ada Pengaruh yang signifikan *Brand Ambassador* terhadap Loyalitas konsumen MS Glow Men



Gambar 1 Rancangan Penelitian

### PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan sebuah temuan tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen MS Glow Men. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu *Customer Relationship Management* (X<sub>1</sub>) dan *Brand Ambassador* (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Tabel di bawah ini menunjukkan data output regresi.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Customer Relationship Management	.213	2.797	.000	Signifikan
Brand Ambassador	.589	3.191	.001	Signifikan

Seperti terlihat pada Tabel 3, koefisien variabel CRM adalah 0,213, yang berarti bahwa setiap perubahan 1 unit pada variabel X1 (manajemen hubungan pelanggan) akan menghasilkan perubahan loyalitas konsumen MS Glow sebesar 0,213. Sedangkan nilai koefisien variabel X2 (brand ambassador) sebesar 0,589 yang artinya setiap 1 unit perubahan nilai variabel akan menghasilkan perubahan loyalitas sebesar 0,589.

**Tabel 4. Hasil Uji F Statistik**

Model	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
Regression	6.849	2.545	48.982	.001
Residual	3.893	.130		
Total	10.742			

Tabel 4 di atas merupakan hasil pengujian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Asumsi yang digunakan adalah bahwa H0 diterima jika nilai Fhitung lebih besar dari 5%. Sebaliknya jika nilai Fhitung lebih kecil dari 5% maka H0 ditolak yang artinya semua variabel bebas dalam penelitian ini mempengaruhi variabel terikat secara simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,001 atau kurang dari 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dua variabel dalam penelitian ini yaitu customer relationship management dan brand ambassador berpengaruh terhadap loyalitas secara simultan atau bersama-sama. Nilai F hitung pada tabel di atas adalah 48,982, dan nilai signifikansinya adalah 0,001.

**Tabel 5. Koefisien Regresi**

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
CRM	.213	.165	.219	2.797	.000
BA	.589	.026	.707	3.191	.001

Pembentuk loyalitas antara lain *Customer Relationship Management* (CRM). Vogt (2011) menjelaskan bahwa sudah seharusnya penyedia produk atau jasa menjadi lebih kompetitif dan memahami pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap

loyalitas konsumen. Penguasaan *Customer Relationship Management* sebagai alat untuk memasarkan produk atau jasa menjadi lebih penting. *Customer Relationship Management* menumbuhkan hubungan berkelanjutan terhadap loyalitas antara penjual dan konsumen. Mulyono et al (2018) memberikan pernyataan, pengalaman pelanggan antara CRM dan loyalitas pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan. CRM telah dianggap sebagai pemasaran digital, yang mirip dengan alat CRM konvensional tetapi menggunakan saluran elektronik untuk membentuk strategi CRM organisasi. Semakin banyak konsumen yang menggunakan saluran elektronik, semakin besar juga potensi membuat informasi tersedia bagi penjual untuk menganalisis dan memahami perilaku konsumennya. Hassan et al (2015) menambahkan bahwa CRM sebagai penentuan dalam mengendalikan nilai loyalitas. CRM memainkan peran, dalam meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan dan profitabilitas untuk mengurangi biaya, meningkatkan jumlah pelanggan dan meningkatkan keuntungan dalam mencapai keunggulan kompetitif.

Antara *Brand Ambassador* (BA) dengan Loyalitas ditemukan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif diantara kedua variabel tersebut pada konsumen MS Glow Men. Shafira & Usman (2021) menjelaskan kefasihan seorang *brand ambassador* akan dapat meyakinkan konsumen. Lestari (2021) juga menambahkan bahwa proses pembelian konsumen dapat diyakinkan dengan adanya *brand ambassador*

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa loyalitas konsumen MS Glow Men dipengaruhi oleh dua variabel. Kedua variabel tersebut adalah *Customer Relationship Management* dan *Brand Ambassador*. Dengan demikian jika pihak MS Glow Men ingin meningkatkan loyalitas konsumennya, kedua variabel tersebut harus diperhatikan. Peningkatan variabel tersebut akan memberikan dampak peningkatan loyalitas oleh konsumen MS Glow Men.

Dalam penelitian ini hanya menjelaskan fenomena yang ada, sehingga bisa dianggap belum sempurna karena adanya beberapa keterbatasan, dimana yang dapat dicapai dari penelitian ini adalah hasil variabel *customer relationship management* (CRM), dan *brand ambassador* yang mempengaruhi variabel loyalitas masing-masing adalah sebesar 0,213 (21,3%) dan 0,589 (58,9%). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### REFERENSI

- Anjani, S., & Djamaluddin, S. (2018). Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN,7(8), 13–20. [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org)
- Cakici, A. C., Akgunduz, Y., & Yildirim, O.(2019). The impact of perceived pricejustice and satisfaction on loyalty: themediating effect of revisit intention. *Tourism Review*, 74(3), 443–462. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2018-0025>
- Doucett, Elizabeth. 2008. *Creating Your Library Brand, Communicating Your Relevance and Value to Your Patrons*. Chichago:American Library.
- Drushinin, J., & Kallunki, S. (2012). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN A TOURISM COMPANY*. Tampere University of Applied Sciences.
- Halifah, Endah. 2019. *The effect of Brand Ambassador, Brand Image, Product Quality, and Price on Purchasing Decision Samsung Smarthphones*. SSRN.
- Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 563–567. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00513-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00513-4)
- Komari, A., Laely, N., & Panjaitan, H.(2017). *Marketing Performance Analysisby Customer Relationship Marketing , Market Orientation , and The Image of Islamic Banks in Kediri , East Java ,Indonesia*. 6(3), 1–9.
- Laely, N., Djunaedi, Vitasgoro, P., Rosita,D., & Rahmat, A. (2021). THE ANALYSIS OF MARKETING STRATEGIES TO MARKET ORIENTATION TO INCREASE MARKETING PERFORMANCE OF LEATHER CRAFTER. *INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATIONS IN ENGINEERING RESEARCH AND TECHNOLOGY*,8(1), 14–21.
- Lestari, Indawati. 2021. *The Effect of Brand Ambassador and Prices on The Purchase Decision of Android Handphone Through Interest in Buying Consumers in Medan City*. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(4).
- Lutvi dan Hutomo. 2021. *The Influence of Brand Ambassador and Korean Wave on Purchase Decision for Neo Coffe Products*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 24(1).
- Mulyono, H., Indonesia, M., & Helmi, S.(2018). e-CRM and Loyalty: A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia. *Academic Journal of Economic Studies*, 4(3), 96–105.
- Nafis, R.W. 2019. The Effect of Tourism Attractiveness and Destination Image on Revisit Intention through Tourist Satisfaction (Study on Domestic Tourists of Mount Bromo, Malang, East Java). *European Journal of Business and Management*, 11(11), 92-97.
- Panjaitan, H., & Djunaedi. (2017). *Product Advantage , Customer Relationship Marketing , and Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Mandiri in Surabaya*. *International Review of Management and Marketing*,7(4), 122–130.
- Royan, Frans M. 2004. *Marketing Celebrities*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santosa. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* .Institut Pertanian Bogor Press.

- Shafira dan Osly Usman. 2021. *Influence of Brand Ambassador BTS, Brand Image and Product Quality on Tokopedia E-Commerce Purchase Decision*. SSRN.
- Sofi, M. R., Bashir, I., Parry, M. A., & Dar, A. (2020). The effect of customer relationship management (CRM) dimensions on hotel customer's satisfaction in Kashmir. *International Journal of Tourism Cities*, 6(3), 601–620. <https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0075>
- Taqwa, P., Jean, D., Sihombing, C., Bata, J., Informasi, S., Mercubuana, U., Informatika, M. T., Atma, U., Yogyakarta, J., & Kunci, K. (2015). Model Social CRM Sebagai Strategi Bisnis Pariwisata Provinsi Sumatera Utara. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF), 2015 (November)*, 245–251.
- Vogt, C. A. (2011). Customer relationship management in tourism: Management needs and research applications. *Journal of Travel Research*, 50(4), 356–364. <https://doi.org/10.1177/0047287510368140>

## Analisis SWOT Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing

Yekti Rahajeng<sup>1\*</sup>, Mohammad Saiful Bahri<sup>2</sup>, Inul Prastisia<sup>3</sup>

\*e-mail : [yekti\\_rahajeng@upm.ac.id](mailto:yekti_rahajeng@upm.ac.id)

Dikirim	Direvisi	Diterima
20 September 2022	29 September 2022	30 September 2022

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis SWOT sebagai strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan daya saing pada CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT dengan mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, metode dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan SWOT. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dari hasil penelitian ini diketahui nilai dari faktor internal 2,99 dan faktor eksternal 2,88. CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo berada pada kuadran II, meskipun menghadapi berbagai ancaman akan tetapi masih memiliki kekuatan dari segi internal dan strategi yang harus diterapkan yaitu menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dan strategi diversifikasi sehingga CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo bisa meningkatkan daya saingnya.

**Kata kunci:** Analisis SWOT, strategi pemasaran, daya saing.

### Abstract:

*The objectives this research is to know how SWOT analysis as marketing strategies to improve competitiveness in CV Dua Putri Sholehah Probolinggo. This research was tested using SWOT analysis by identifying internal factors (strengths and weaknesses) and external factors (opportunities and threats). The method used in this research in quantitative descriptive. Data collection techniques in this study were conducted by interview, observation, documentation methods and then analyzed using SWOT. The type of data consists of primary data and secondary data. The results of this research can be seen the value of internal factors of 2.99 and external factors 2.88. CV Dua Putri Sholehah Probolinggo is in quadrant II, despite facing various threats but still has strength in terms of internal and strategies that must be applied that is using power to take advantage of long-term opportunities and diversification strategies so that CV Dua Putri Sholehah Probolinggo can improve its competitiveness.*

**Keyword:** SWOT Analysis, marketing strategy, competitiveness

### PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan yang ketat maka perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Usaha untuk dapat bersaing dengan industri yang telah ada perlu adanya upaya peningkatan kualitas sehingga dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan produk yang diminati oleh konsumen. Dengan adanya globalisasi yang menyebabkan munculnya perdagangan bebas yang membuat dunia seolah tanpa batas. Hal ini mendorong semakin besarnya tingkat kompetisi diantara perusahaan tersebut

dituntut mampu menyediakan produk atau jasa yang menawarkan harga jual yang kompetitif, dengan kualitas terjamin dan keunggulan kompetisi lainnya.

Dalam mengembangkan CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo perlu dilakukan analisis yang berkaitan dengan peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan usahanya. Analisis SWOT adalah analisis informasi yang diperoleh, dicari, atau diterima dari berbagai sumber hasil dari pertanyaan: apa yang sedang terjadi, kenapa terjadi, dimana terjadi dan kapan terjadi, yang

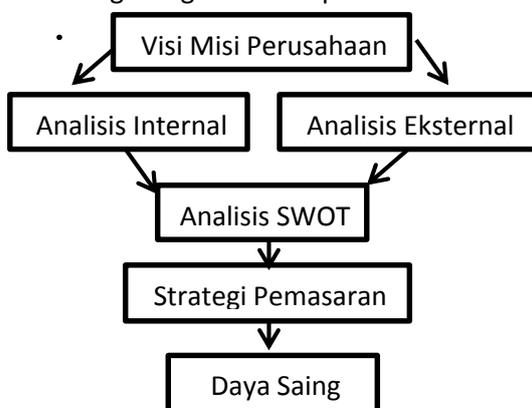
semuanya berasal dari internal perusahaan dan eksternal berkaitan dengan usaha perusahaan (Sabariah, 2017: 41).

Analisis SWOT ini digunakan untuk mendapatkan strategi pemasaran. Menurut Assauri (2018: 168) "Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah".

Strategi pemasaran inilah yang akan menjadi kunci bagi perusahaan untuk menjadi daya saing terhadap perusahaan-perusahaan lain. Menurut Desmaryani (2018: 103) "Mendefinisikan daya saing merupakan suata sektor, industri, atau perusahaan untuk bersaing dengan sukses untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan di dalam lingkungan global selama biaya imbangnya lebih rendah dari penerimaan sumber daya yang digunakan".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana Analisis SWOT sebagai strategi pemasaran dalam meningkatkan daya saing pada CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo. Manfaat penelitian ini bagi CV. Dua Putri Sholehah adalah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan tambahan informasi tentang manajemen strategik dan strategi pemasaran sehingga pelaksanaan dan tujuan perusahaan bisa tercapai dengan baik.

Kerangka digambarkan pada Gambar 1.



**Gambar 1** Kerangka Pikir Penelitian  
Sumber: Data diolah, 2020.

Beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini antara lain Purnomo dan Hadi (2018), Cahyono (2016) serta Anggraini dkk (2019).

Hipotesis dari penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis SWOT sebagai alat analisis maka akan mendapatkan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan daya saing pada CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo.

## METODE

### *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2018: 11). Sedangkan asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, jadi terdapat variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2018: 61).

### *Sumber data*

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer ini diperoleh dari hasil interview dengan pihak-pihak yang terkait dan observasi di CV. Dua Putri Sholehah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, jenis produk, dan data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### *Metode Pengumpulan Data*

Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data antara lain wawancara dengan pihak CV. Dua Putri Sholehah, khususnya pegawai dan konsumen. Metode lainnya dilakukan dengan observasi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang keadaan atau kegiatan yang terjadi

dilapangan. Selain menggunakan metode dokumentasi, metode ini ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku yang relavan, foto-foto tentang misi, visi dan sejarah perusahaan.

#### **Teknik Analisis Data**

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif berupa perhitungan dan pembobotan melalui analisis yang digunakan yaitu *Strenght, Weaknesses, Opportunity and Threats*. Analisis internal perusahaan disusun menggunakan matriks IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) dan analisis eksternal perusahaan disusun menggunakan matriks *External Factors Analysis Summary* (EFAS).

#### **HASIL**

##### **Sejarah singkat CV. Dua Putri Sholehah**

CV. Dua Putri Sholehah berdiri pada tanggal 17 Oktober 2010 dalam bentuk UD, pada saat itu pula sudah resmi dilegalkan oleh Dinas Perijinan. Kemudian pada tanggal 2 November 2015 disahkan menjadi sebuah CV. Probolinggo adalah salah satu daerah penghasil bawang merah yang cukup dikenal di Indonesia, karena keunikan karakter bawangnya. Varietas lokal bawang Probolinggo bernama Biru Lancor, yang mempunyai umbi berbentuk bulat agak lonjong, berwarna merah mengkilat. Pada umumnya budidaya bawang merah Probolinggo sudah menjadi budidaya bagi petaninya. Harga dan musim tidak menjadi suatu kendala bagi petani untuk menanam bawang merah sehingga keberadaan bawang merah akan tersedia di sepanjang musim, dan melimpahnya bahan baku pada saat panen raya antara Bulan Mei sampai Bulan Oktober, fluktuasi harga sangat tinggi, minimnya diversifikasi olahan bawang dan karena kekhasan yang dimiliki mempunyai potensi menjadi produk unggulan khas daerah. Dengan melimpahnya produksi dan berbagai masalah yang timbul maka diperlukan suatu upaya untuk mengolah bawang merah menjadi produk olahan sehingga bisa

mempunyai nilai tambah dan mempunyai masa simpan yang lebih lama. Inilah yang menjadi inspirasi bagi CV. Dua Putri Sholehah.

##### **Lokasi CV Dua Putri Sholehah**

Pemilihan lokasi perusahaan mempunyai peranan yang penting untuk kelancaran usaha atau bisnis, demikian pula dengan CV. Dua Putri Sholehah yang terletak di Desa Tegal Rejo RT 02 RW 03 Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Dari Kota Probolinggo lokasi CV. Dua Putri Sholehah berjarak 10 km kearah timur.

##### **Visi CV. Dua Putri Sholehah**

Menjadi wirausahawan mandiri yang mampu meningkatkan derajat perekonomian keluarga dan masyarakat sekitar melalui usaha olahan bawang merah.

##### **Misi CV. Dua Putri Sholehah**

- 1) Membantu meningkatkan perekonomian masyarakat kurang mampu melalui usaha olahan bawang merah.
- 2) Menjadikan bawang merah sebagai ikon baru bagi Kabupaten Probolinggo.
- 3) Mengurangi pengangguran dengan memberdayakan ibu-ibu rumah tangga.
- 4) Mampu menanggung *over* produksi pada saat panen raya.
- 5) Menciptakan diversifikasi olahan bawang merah yang mempunyai daya saing.

##### **Identifikasi Faktor Internal CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo**

- 1) Faktor-faktor yang menjadi kekuatan CV Dua Putri Sholehah Probolinggo:
  - a) Perusahaan memiliki modal yang besar atau sangat memadai untuk pengembangan usaha, karena dengan modal yang besar itulah perusahaan ini mampu mengembangkan permintaan pasar.
  - b) Perusahaan memiliki bahan baku yang berkualitas dan memiliki daya simpan produk yang tahan lama, karena produk sebelum dikemas melalui proses penyaringan minyak atau proses pengeringan.

- c) Perusahaan ini memiliki tenaga kerja yang banyak dan kapasitas produksi yang dapat memenuhi kebutuhan pasar, karena dengan tenaga kerja yang banyak maka tidak khawatir jika sewaktu-waktu permintaan produk meningkat.
- d) Perusahaan ini bekerja sama dengan suatu lembaga bisnis UMKM yang berada di Kabupaten Probolinggo, sehingga memiliki peluang pasar yang banyak supaya dikenal lebih banyak lagi oleh konsumen. Karena itu setiap tahunnya biasanya Dua Putri Sholehah mengikuti bazar, *event-event* dengan produk UMKM lainnya.
- e) Produk perusahaan memiliki daya simpan yang tahan lama sehingga dapat mengoptimalkan persediaan bahan baku selalu ada, jika mendapat pesanan yang mendesak sewaktu-waktu selalu tersedia stok.
- 2) Faktor-faktor yang menjadi kelemahan CV Dua Putri Sholehah Probolinggo:
- a) Perusahaan belum menerapkan manajemen produksi dikarenakan kurangnya tenaga ahli sehingga manajemennya belum maksimal.
- b) Perusahaan masih menggunakan teknologi konvensional, sedangkan di era perkembangan teknologi seperti sekarang perusahaan harus mempunyai strategi yang mampu melakukan transformasi dan inovasi untuk menghadapi kemajuan teknologi sehingga tidak mudah tergeser oleh perusahaan lain.
- c) Perusahaan belum merekrut tenaga kerja yang mempunyai tenaga ahli dan memiliki kemampuan dibidangnya, seperti dibagian pemasaran dan manajemennya yang belum maksimal.
- d) Lokasi perusahaan tidak strategis karena jauh dari jalan raya dan sulit dijangkau oleh konsumen yang ingin membeli produknya.
- e) Perusahaan belum menerapkan strategi pemasaran yang maksimal dikarenakan kurangnya tenaga ahli. Strategi pemasaran yang dilakukan hanya melalui *outlet-outlet*, atau distributornya. Strategi pemasarannya belum berkembang ke sosial media, seperti Facebook dan Instagram.
- Identifikasi Faktor Eksternal CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo**
- 1) Peluang CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo:
- a) Dilihat dari permintaan konsumen yang setiap harinya semakin meningkat perusahaan memiliki peluang yang cukup besar, dikarenakan produknya sudah dikenal oleh masyarakat dengan mereknya dan keunikannya yaitu camilan khas Probolinggo bawang goreng dengan beraneka rasa.
- b) Dilihat dari pesaing sudah merasa puas diri karena mereka merasa produknya lebih unggul dari Dua Putri Sholehah, dengan perasaan pesaing yang merasa puas diri dan memiliki peluang untuk merebut peluang pasar dengan cara terus memperbaiki kualitasnya dan tidak mudah merasa puas diri. Perasaan pesaing yang merasa puas diri ini diukur dari produknya yang tidak berkembang dan selalu merasa produknya lebih baik, sehingga tidak pernah melakukan inovasi terhadap produknya dan produknya itu-itu saja dan kurang menarik minat konsumen untuk membeli.
- c) Peluang segmen pasar  
Perusahaan memiliki peluang segmen pasar untuk menyeimbangkan pertumbuhan pasar yang terus meningkat supaya terjaga konsistensinya dan bisa merebut peluang pasar dengan melakukan inovasi-inovasi baru pada produknya.
- d) Peraturan pemerintah tentang lingkungan sehingga perusahaan harus bekerjasama dengan lembaga pemerintah untuk mendapatkan dukungan pemerintah bahwa pembuangan limbah bahan produksi yang dibuang diperhatikan mengganggu lingkungan. Akan tetapi

limbah bahan produksi di CV Dua Putri Sholehah tidak dibuang kesungai atau kesembarang tempat. Tetapi limbah hasil produksi tersebut diolah kembali menjadi abon bawang.

- e) Perusahaan sudah memasok produknya ke outlet-outlet dipasar tradisional maupun modern sehingga lebih mudah dikenal oleh konsumen. Bahkan perusahaan juga sudah bekerja sama dengan outlet-outlet diluar kota Probolinggo seperti, Bali, Surabaya dan Kalimantan. Memasok barang menjadi salah satu peluang di CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo karena bisa memperluas pemasaran dan pasar. Memasok barang ke outlet-outlet merupakan salah satu kekuatan internal perusahaan, akan tetapi disini memasok menjadi barang juga bisa menjadi peluang dikarenakan untuk memperluas pemasaran dan bisa merebut pangsa pasar yang lebih luas sehingga nantinya perusahaan memiliki banyak pemasok.
- 2) Ancaman CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo:
- a) Banyaknya pesaing dengan produk yang sama sehingga perusahaan harus terus melakukan inovasi, kreasi serta menjaga kualitas terhadap produknya sehingga bisa bersaing dengan produk lain atau bisa lebih unggul dari pesaing.
- b) Kenaikan bahan baku menjadi salah satu ancaman bagi perusahaan karena dengan bahan baku yang naik bukan hanya konsumen yang mulai panik tapi sebagian pengusahapun ternyata merasakan dampak dari kenaikan harga bahan baku. Sehingga perusahaan harus melakukan kenaikan harga pada produknya, mengurangi spesifikasi produk serta melakukan efisiensi usaha, untuk menjaga kualitas produknya.
- c) Seringkali peserta bisnis baru memiliki sumberdaya yang substansial dan memiliki keinginan yang kuat untuk merebut pangsa pasar yang lebih besar. Sehingga perusahaan menciptakan strategi baru untuk mengimbangi

pertumbuhan pasar yang terus meningkat agar terjaga konsistensinya untuk mendapatkan peluang pasar yang lebih besar.

- d) Gagal panen bisa menghambat perusahaan bersaing dengan produk bawang lainnya karena ketersediaan bahan baku yang sulit didapatkan karena gagal panen bisa menyebabkan bahan baku tersebut mahal dan sulit didapat. Sehingga perusahaan harus menyediakan stok atau mencari bahan baku tersebut ketempat lain sehingga ketika gagal panen masih ada sisa bahan baku yang kemaren.
- e) Dengan adanya pesaing yang terus berusaha untuk memperluas usaha dan merebut peluang pasar menjadi salah satu ancaman perusahaan sehingga perusahaan harus memanfaatkan teknologi informasi untuk mempertahankan basis *customer* yang sudah ada dan membuka basis *customer* baru serta menjaga citra baik perusahaan menjadi salah satu nilai jual *cusmoter* terhadap konsumen.

#### **Pembobotan Faktor Internal CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo**

Pembobotan terhadap masing-masing faktor, mulai dari 1,00 (Sangat Penting) sampai dengan 0,00 (tidak penting). Skor jumlah bobot untuk keseluruhan faktor adalah 1,00. Penentuan rating untuk masing-masing faktor berdasarkan pengaruhnya terhadap permasalahan. Nilai rating, mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*). Pemberian nilai rating untuk kekuatan bersifat positif (semakin besar kekuatan maka semakin besar pula rating yang diberikan), sedangkan untuk kelemahan dilakukan sebaliknya.

Selanjutnya dilakukan perkalian bobot dengan rating, untuk menentukan skor terbobot untuk masing-masing faktor. Jumlah skor terbobot menentukan skor terbobot menentukan kondisi internal sistem. Jika nilai total skor terbobot  $\geq 2,5$  berarti kondisi internal sistem memiliki kekuatan untuk mengatasi situasi. Langkah selanjutnya yaitu dengan menggunakan faktor internal dan

eksternal untuk menentukan bobot strategi sehingga meningkatkan daya saing pada CV. Dua Putri Sholehah.

Hasil pembobotan faktor internal dan eksternal pada CV Dua Putri Sholehah disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Matriks IFAS CV. Dua Putri Sholehah

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
<b>Kekuatan</b>			
Modal besar	0,15	4	0,6
Bahan baku berkualitas	0,10	4	0,4
Tenaga kerja banyak	0,08	3	0,24
Kerjasama dengan UKM lain	0,15	3	0,45
Daya simpan produk tahan lama	0,13	4	0,52
<b>Sub Total</b>			<b>2,21</b>
<b>Kelemahan</b>			
Penerapan manajemen produksi belum maksimal	0,08	2	0,16
Penerapan teknologi industry masih konvensional	0,07	2	0,14
Kurang tenaga ahli	0,08	2	0,16
Lokasi usaha kurang strategis	0,08	2	0,16
Strategi pemasaran kurang maksimal	0,08	2	0,16
<b>Sub Total</b>			<b>0,78</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2,99</b>

Sumber : Data olahan peneliti, 2020.

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai kekuatan (*strenght*) adalah nilai tertinggi untuk IFAS dengan jumlah 2,21 dibandingkan dengan faktor kelemahan (*weakness*) adalah 0,78, maka nilai yang dapat dijadikan dasar kebijakan adalah nilai kekuatan (*strenght*).

**Pembobotan Faktor Eksternal CV. Dua Putri Sholehah Probolinggo**

Pembobotan terhadap masing-masing faktor, mulai dari 1,00 (sangat penting) sampai dengan 0,00 (tidak penting). Skor jumlah bobot untuk keseluruhan faktor adalah 1,00. Penentuan rating untuk masing-masing faktor berdasarkan pengaruhnya terhadap permasalahan. Nilai rating, mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*).

Pemberian nilai rating untuk peluang bersifat positif (semakin besar peluang semakin besar pula nilai rating yang diberikan), sedangkan ancaman dilakukan sebaliknya (semakin besar ancaman maka semakin kecil nilai rating yang diberikan).

Selanjutnya dilakukan perkalian bobot dengan rating, untuk menentukan skor terbobot untuk masing-masing faktor. Jumlah skor terbobot menentukan kondisi eksternal sistem. Jika total skor terbobot  $\geq 2,5$  berarti sistem mampu merespon kondisi eksternal yang ada.

**Tabel 2.** Matriks EFAS CV. Dua Putri Sholehah

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang</b>			
Permintaan pasar meningkat	0,10	3	0,3
Pesaing berpuas diri	0,07	3	0,21
Peluang segmen pasar	0,09	3	0,27
Dukungan pemerintah	0,08	3	0,24
Memasok produk ke outlet-outlet	0,09	4	0,36
<b>Sub Total</b>			<b>1,38</b>
<b>Ancaman</b>			
Jumlah pesaing banyak	0,15	3	0,45
Kenaikan bahan baku	0,11	3	0,33
Persaingan kompetitor	0,11	2	0,22
Gagal Panen	0,10	2	0,2
Pesaing mulai meluaskan wilayah penjualan	0,10	3	0,3
<b>Sub Total</b>			<b>1,5</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2,88</b>

Sumber : Data olahan peneliti, 2020.

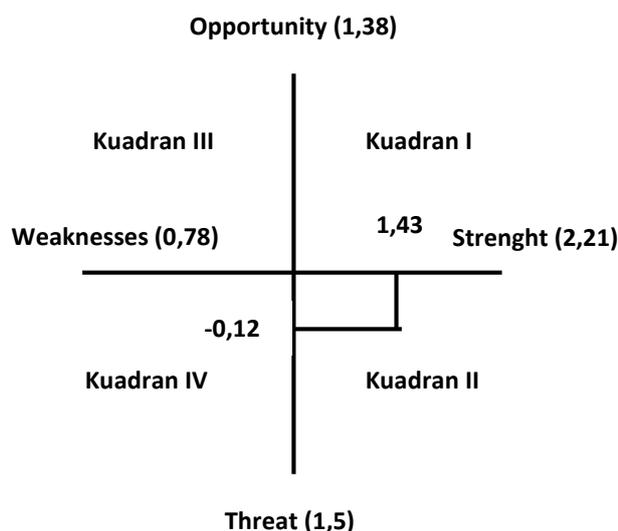
Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai peluang (*opportunity*) adalah nilai tertinggi untuk matriks EFAS dengan jumlah 1,38 dibandingkan dengan faktor ancaman (*threats*) adalah 1,5, maka nilai yang dapat dijadikan dasar kebijakan adalah nilai ancaman (*threats*).

## PEMBAHASAN

### Diagram Analisis SWOT

Berdasarkan hasil matriks IFAS (Tabel 1) dan matriks EFAS (Tabel 2) diketahui bahwa nilai IFAS adalah 2,99 yang berarti usaha CV. Dua Putri Sholehah berada di titik rata-rata dalam usahanya menjalankan strategi memanfaatkan kekuatan untuk mengatasi kelemahan. Dari nilai EFAS adalah 2,88 yang berarti CV. Dua Putri Sholehah berada pada posisi menghindari ancaman.

Selanjutnya nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci *strenght* (2,21), *weaknesses* (0,78), *opportunity* (1,38), *threat* (1,5), maka diketahui selisih total skor *strenght* dan *weaknesses* adalah (+) 1,43 , sedangkan selisih total skor faktor *opportunity* dan *threat* adalah (-) 0,12. Gambar diagram Cartesius Analisis SWOT CV. Dua Putri Sholehah digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2 : Diagram Cartesius Analisis SWOT  
 Sumber : Olahan peneliti, 2020.

Dari gambar Diagram Cartesius diatas, sangat jelas menunjukkan bahwa CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo berada di kuadran II, meskipun menghadapi berbagai ancaman CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo masih memiliki kekuatan dari segi internal. Dan strategi yang harus diterapkan yaitu menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi sehingga CV Dua Putri Sholehah bisa meningkatkan daya saingnya.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, melalui analisis SWOT yang meliputi, *strenght* (kekuatan), dan *weakness* (kelemahan), mampu mendorong CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo untuk memperbaiki kelemahan perusahaan supaya bisa dijadikan kekuatan perusahaan untuk merebut peluang pasar.

Kedua, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui strategi yang sebaiknya digunakan adalah strategi pertumbuhan melalui strategi diversifikasi. Dari hasil Diagram Cartesius, menunjukkan bahwa CV. Dua Putri Sholehah berada pada kuadran II (dua) yaitu strategi diversifikasi, dimana kuadran tersebut merupakan situasi yang sangat menguntungkan perusahaan, walaupun pesaingnya banyak bagaimana caranya membuat produk tersebut *differens* (berbeda) dengan produk yang lain sehingga konsumen lebih memilih CV. Dua Putri Sholehah. Perusahaan tersebut memiliki keadaan yang sangat baik namun sedang menghadapi beberapa tantangan berat. Strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan yang ada untuk meraih omzet yang maksimal. Dalam strategi ini dapat meningkatkan daya saing CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo.

### Saran

Pertama, strategi yang sebaiknya digunakan adalah strategi pertumbuhan melalui strategi diversifikasi. Kedua, CV. Dua Putri Sholehah harus terus melakukan inovasi produk dan terus menjaga kepercayaan konsumen. Ketiga, tingkat promosi CV. Dua Putri Sholehah harus selalu ditingkatkan, dengan cara memberi tugas atau tim *marketing* untuk lebih aktif dalam memasarkan produknya. Keempat, pimpinan perlu melakukan evaluasi kinerja secara rutin, sehingga ada perbaikan dan peningkatan kerja, serta dalam pelimpahan wewenang pimpinan harus memilih karyawan yang benar-benar sesuai dengan bidangnya.

### REFERENSI

- Anggraini, Mita, Dwi. Muhtarom, Abid. Dan Safaatillah, Nurus. 2019. *Implementasi Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Analisis SWOT Dalam Meningkatkan Penjualan Dan Pendapatan UD Yoga Putra Bangkit Sambeng Lamongan*. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lamongan: P-ISSN 2502-3780, e-ISSN: 2621-881X. Vol. 4. No, 2.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Cahyono, Pughu. 2016. *Implementasi Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Metode SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Asuransi Kecelakaan Dan Kematian Pada PT Prudential Cabang Lamongan*. Penelitian Ilmu Manajemen: ISSN: 2502-3780. Vol. 1, No. 02.
- Desmaryani, Susi. 2018. *Wirausaha dan Daya Saing*. Yogyakarta: Deepublish.
- Echdar, Saban. 2013. *Manajemen Entrepreneurship*. Yogyakarta: CV Andi Offest.
- Isnati, dan Fajriansyah, M. 2019. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Lestari, Endah Prapti. 2011. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nur'aini, Fajar. 2019. *The Guide Book Of SWOT*. Yogyakarta: Quadrant.
- Purnomo, dan Hadi Yuswono. 2018. *Analisis SWOT dan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UKM Es Puter Di Kota Malang*. Teknis Indutri Universitas Ma Chung: ISSN: 2615-6474. Vol. 1, No. 1.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabariah, Etika. 2017. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeda, cv.
- Sumarni, Murni, dan Soeprihanto, John. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.