ISSN 2775-149X

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

PROSIDING

KONFERENSI NASIONAL VOKASIONAL 2023

Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045

ASEEC TOWER
Universitas Airlangga
22 Juni 2023

Disponsori oleh:
BSI BNI bankjatim syariah

KATA PENGANTAR
KETUA PANITIA PELAKSANA

Hormat kami,

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya Konferensi Nasional Vokasi 2023 ini dapat diselenggarakan sesuai rencana dalam rangka Dies Natalis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang ke 9 tahun. Dengan semangat yang membara, kami hadirkan Konferensi Nasional Vokasi tahun 2023 dengan tema "Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045". Konferensi ini adalah tonggak penting dalam perjalanan menuju cita-cita Indonesia sebagai negara emas pada tahun 2045. Kami merasa bangga dan terhormat dapat mempersembahkan konferensi ini kepada seluruh peserta yang hadir. Tema yang diangkat dalam acara ini adalah refleksi dari visi dan tujuan kami untuk meningkatkan daya saing industri nasional melalui pendidikan vokasi yang kuat dan berkelanjutan.

Pendidikan vokasi memainkan peran sentral dalam menghasilkan tenaga kerja yang terampil, berdaya saing, dan siap menghadapi tantangan di era industri 5.0. Konferensi ini adalah wadah bagi para pemangku kepentingan, baik dari dunia akademik maupun industri, untuk bersama-sama menjelajahi dan berbagi gagasan, pengalaman, dan inovasi terkait pengembangan vokasi yang berkelanjutan. Dalam Konferensi Nasional Vokasi tahun ini, kami menyajikan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mendorong kolaborasi, pemikiran kritis, dan solusi inovatif. Melalui seminar, lokakarya, dan diskusi panel, kami ingin mendorong terbentuknya jejaring yang kuat antara institusi vokasi, pelaku industri, dan pemerintah. Kami juga menghadirkan sesi presentasi karya ilmiah yang mempertemukan peneliti dan praktisi vokasi untuk saling bertukar ide dan pengetahuan terkini.

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh panitia, mitra kerja, sponsor, dan peserta yang telah memberikan kontribusi berharga dalam mewujudkan konferensi ini. Tanpa dukungan dan kerja keras mereka, acara ini tidak akan berhasil dengan gemilang.

Kami berharap Konferensi Nasional Vokasi 2023 Universitas Airlangga dapat menjadi titik balik dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan vokasi di Indonesia. Kami berharap acara ini dapat menginspirasi dan mendorong langkah konkret untuk mengembangkan potensi vokasi, menghadapi revolusi industri 5.0, dan menjadikan Indonesia sebagai negara emas pada tahun 2045.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh peserta yang telah bergabung dalam konferensi ini. Semoga konferensi ini menjadi momentum yang berharga untuk saling belajar, berbagi, dan membangun jaringan yang kokoh dalam menjalankan peran kita masing-masing dalam meningkatkan daya saing industri nasional melalui pendidikan vokasi.

Surabaya, 22 Juni 2023

Ketua Pelaksana,

Hanif Fadhlillah, S.A., M.SEI., AWP

KATA PENGANTAR
KETUA PANITIA PELAKSANA

Hormat kami,

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya Konferensi Nasional Vokasi 2023 ini dapat diselenggarakan dalam rangka Dies Natalis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang ke 9 tahun. Dengan sukacita dan bangga, kami mengucapkan selamat datang kepada anda semua dalam Konferensi Nasional Vokasi 2023 dengan tema yang penuh inspirasi: "Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045".

Konferensi ini adalah acara yang sangat penting bagi dunia vokasi, dimana kami dapat berkumpul dan berbagi pengetahuan, pengalaman, serta pemikiran terbaik dalam rangka mencapai visi besar Indonesia sebagai negara emas pada tahun 2045. Sebagai Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, kami merasa terhormat dapat menjadi bagian dari perjalanan ini dan berkontribusi dalam meningkatkan daya saing industri nasional melalui pendidikan vokasi yang unggul.

Dalam era industri 5.0 yang ditandai oleh perkembangan teknologi digital, otomatisasi, dan kecerdasan buatan, peran pendidikan vokasi menjadi semakin penting. Kami memahami bahwa hanya dengan mengembangkan sumber daya manusia yang terampil, adaptif, dan kreatif, Indonesia dapat bersaing dan bertransformasi menjadi kekuatan ekonomi global yang tangguh.

Konferensi Nasional Vokasi 2023 ini menawarkan *platform* yang luar biasa untuk saling belajar, berdiskusi, dan bertukar ide dengan para praktisi, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya di bidang vokasi. Dalam rangkaian seminar, lokakarya, dan presentasi karya ilmiah, kami akan mengeksplorasi berbagai aspek penting yang berkaitan dengan pengembangan kurikulum vokasi, pembaruan metode pengajaran, pelatihan industri, serta kolaborasi dengan sektor industri.

Kami berterima kasih kepada panitia pelaksana, para narasumber, mitra kerja, sponsor, dan semua peserta yang telah bersedia bergabung dalam konferensi ini. Kolaborasi dan dukungan Anda adalah kunci kesuksesan acara ini, dan kami yakin bahwa melalui kerjasama kita, kita dapat mencapai kemajuan yang signifikan dalam mempersiapkan tenaga kerja vokasi yang siap menghadapi tantangan masa depan.

Dalam perjalanan menuju Indonesia Emas 2045, kami memandang pendidikan vokasi sebagai tonggak penting yang akan membantu mencapai cita-cita tersebut. Melalui upaya kolektif dan semangat inovasi, kita dapat membentuk sistem pendidikan vokasi yang kuat, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan industri. Saatnya kita bersama-sama merangkul peluang, menghadapi tantangan, dan mempersiapkan generasi muda kita untuk mengisi peran penting dalam mewujudkan Indonesia Emas.

Akhir kata, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam menyelenggarakan Konferensi Nasional Vokasi 2023 ini. Mari kita jadikan acara ini sebagai awal yang kuat dan berkelanjutan dalam meningkatkan daya saing industri nasional melalui pendidikan vokasi yang berkualitas. Bersama-sama, kita akan membawa Indonesia ke puncak kejayaan di tahun 2045.

Surabaya, 22 Juni 2023

Dekan Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, drh., M.Kes

Susunan Redaksi

Prosiding Konferensi Nasional Vokasional

Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045

Vol. 2 No.1 Juni 2023

Editor in Chief

Elva Farihah, S.E., M.SM.

Section Editor

Dr. Himmatul Kholidah, S.E.I., M.SEI.

Editor

Mochammad Nurul S.A., M.A

Reviewer

Jiwangga Hadi Nata, S.E., M.SM.

Berliana Devianti Putri, S.KM., M.Kes

Tiara Kusumaningtiyas., S.Hum., M.Hum.

Penerbit

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan No.28 - 30,

Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60286

Telp. 031-5033869, 031-5053156; Faks : 031-5053156

Email: info@vokasi.unair.ac.id.

DAFTAR ISI

Daftar Isi 1

Pengendalian Internal Terhadap Mekanisme Pemberian Tunjangan Kinerja Polri Pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan)
Robertha Dwi Prasetya, Yanuar Nugroho 5

Strategi Branding Situs Trowulan Mojokerto Di Era Society 5.0
Didar Putra Cahya Diar1, Leo Bagus Hadi Saputra, Rengganis Holly F.A.W, Wiratama Yudha Pat, Nur Emma Suriani 35

Implementasi IOT Sebagai Sistem Pendukung Operasional Di Area Hotel
Septiandini Dwi Santoso, Triana Pristafania , Bambang Suharto SST., MM Par., CHE.....42

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bartender DiBrassery Untuk Menghindari Complaint
Adinda Arini C , Bagas Pradana , Elvanda Listyanto, Said Aqil Dr.Bambang Suharto, S.St., Mm. Par., Che 47

Pemanfaatan Hashtag Instagram Untuk Meningkatkan Engagement
Bagas Pramudianto, Krisna Dwi Fauzy, Monica Julia Putri Viar, Ryzma Novia Chitadewi, Nur Emma Suriani 55

Persepsi Ketertarikan Remaja Pada Profesi Bartender Di Dunia Bar
Alyah Rahmatika, Ajeng Dwi, Marcella Assyfa, Tarista Deva Bambang Suharto S.St., M.M.Par.....59

Peran Kualitas Interaksi Dan Switching Cost Dalam Nasabah Premium
Dwi Anggun Pramesti, Sylvia Anggraini, Elsha Sophia.....67

Pengaruh Suku Bunga, Nilai Tukar, Dan Inflasi Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Di Indonesia
Aditya Rizky Widianto, M. Setiawan Hadi, Bagus Dwi Cahyono, Novyandri Taufik Bahtera 77

Kilas Balik Penelitian Terkait Peran Reputasi Bank Terhadap Kegagalan Layanan Bank Pada Perilaku Bank-Switching
Ely Christiana, Celia Yonadya Pertiwi ,Himmatul Kholidah 89

Studi Literatur: Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Return Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)
Maulidiyah, Osa Dwi Ardana, Dhea Hafishah, Andi Estetiono 100

Studi Literatur: Pertumbuhan Ekonomi Dan E-Commerce Kota Surabaya Pasca Pandemi
Kafiyla Sekar Sidhi Parahita, Fitri Rachmawati Teoryono, Zaky Purnama Putra Sabda, Yossy Imam Candika.....112

Aspek Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Perbankan Syariah: Studi Literatur
Anggis Okvitasary, Putri Amelia,Yossy Imam Candika 120

Studi Literatur Kinerja Keuangan Loan To Deposit Ratio Dan Return On Asset Terhadap Harga Saham Studi Kasus Bank Bumn
An Nisa Dwi Rozzaq M,Rizki Soffi Amelia,Muhammad Fachryzal ,Andi Estetiono.....128

Determinan Faktor Penentu Minat Karir Keuangan Syariah: Studi Literatur
Thoriq Aqil, Elva Farihah.....139

Kajian Literatur : Pengungkapan *Environmental, Social,* Dan *Governance* Dalam Menilai Kinerja Saham Di Indonesia
Winda Putri Rachmayanti, Jihan Ailsa Yusra,Eka Lestari Hafqi Putri.....147

Financial Leverage Dan Kompensasi Manajemen Kunci Perusahaan: Studi Literatur
Afandi Ukik Wahyu Bintang Maulana, Muhammad Aldo Marshalino Abrar,Elva Farihah 156

Pengaruh Risiko Kecukupan Modal (Capital Adequacy Ratio) Dan Risiko Likuiditas (Loan To Deposit Ratio) Terhadap Kinerja Keuangan (Roa) Pada Bank: Studi Literatur
Agustin Dina Kholishoh, Kris Ashfidatin Amelia P, M.Bintang Faalih Hardy, Elva Farihah 165

Peran Layanan *Digital Banking* Sebagai Modernisasi Layanan Keuangan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah
Wahyuningtiyas Rizky Enggar Aullia, Revinna Radillya Tama, Naufal Firoos,Eka Lestari Hafqi Putri ...178

Peran Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank
Siti Wirdatus Sholihah, Diyan Elok Marcelina,Elsha Sophia.....185

Gambaran Umum Faktor-Faktor Khusus Yang Mendorong Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia
Afrillia Nindy Olyviasyah, Febby Ilmiatus Sholehah, Wahyu Kusuma,Himmatul Kholidah.....196

Menggali Potensi Artificial Intelegence Dalam Meningkatkan Kuailitas Pelayanan Pariwisata
Bhisma Adhi Galih Prasetya, Yahya Arya Sukma, Dian Yulie Reindrawati,S.Sos., MM.,PhD 205

Utilization Of Social Media Analytics Instagram In New Normal Era To Increasing Marketing Effectiveness At The Sankara Resort By Pramana
Ida Ayu Titan Pradnyawati, Ida Ayu Putu Adrina Nareswari 211

Kontribusi Media Sosial Sebagai Media Pemasaran Di The Dewi Canggu Villa
Putu Ayu Tirta Ulandari, Komang Werdhi Wiranata 224

Strategi Special Treatment Gro Dalam Optimalisasi Pelayanan Sebagai Kunci Mendapatkan Repeater Guest
Frisca Taffana1, Jiwangga Hadi Nata, Moh. Ana Maulana Ikrom 232

Analisis Daya Tarik Smart Hospitality Terhadap Peningkatan Minat Staycation Generasi Z
Yustina Dwi Nastiti, Sadila Hidayati, Putri Ayu Salsabillah, Fania Putri Maydiana Jiwangga Hadi Nata. 237

The Effect Of Keyless Hotel Room With Customer Satisfaction
Aisyah Tsabitah Ningrum, Jihan Nihaya Wahas, Vincentcia Varani Antoneta Nahak Serang, Arny Nurshila Dewi 245

The Transformative Power Of Virtual Reality In Digital Tourism
Monica Pramesti, Anggita Septi, Rio Ridho'i, Maharani Savitrie , Umi Farichah Bascha, S.E., MM., CHE 250

Digitalisasi Industri Perhotelan Di Masa Yang Akan Datang (Perspektif Dari Mahasiswa Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga)
Umi Farichah Bascha1, Aulliya Dwi Armita.....256

Ekualisasi Nilai Peredaran Usaha Dan Perilaku Kepatuhan Pajak Pada Pt Y Tahun Pajak 2020
Isabella Saskia Permatahati1, Riska Nur Rosyidiana 266

Penanganan Gastritis Menggunakan Titik Zhongwan (Cv 12), Neiguan (Pc6), Zusanli (St36), Qihai (Cv6) Dan Herbal Bawang Putih (Allium Sativum L.)
Maya Septriana1, Rini Hamsidi1, Edith Frederika Puruhito1, Andi Yanuar.....278

Pengaruh Terapi Akupuntur Dan Pemberian Air Perasan Buah Pare (Momordica Charantia Linn) Terhadap Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2
Dwi Setiani Sumardiko1, Myrna Adianti1, Ario Imandiri1, Baginda Nagari Nurhamidi1 284

Gambaran Kadar Hba1c Dan Kreatinin Pada Pasien Diabetes Melitus Di Rsud Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2021
Anita Kurniati1 , Silfia Anisa Maulidia Imaniar 290

Shift Kerja Dan Beban Kerja Fisiologis Terhadap Kelelahan Kerja Operator Lapangan Di Unit Sulfuric Acid Plant Pt X
Fadilatus Sukma Ika Noviarmi, Meri Cahyani 298

Studi Kasus: Penanganan Obesitas Menggunakan Terapi Kombinasi Akupunktur Dan Nutrisi Apel Fuji (Malus Sylvestris Mill)
Qori Qonitatuz Zahral, Edith Frederika Puruhito, Suhariningsih 307

Uji In Vivo Propolis Apis Mellifera L. Dalam Menghambat Bakteri Staphylococcus Sp.
Aliyah Siti Sundari 315

Enhancing The Employability Of Malaysian Through Optimization Of Hospital 4g Mobile Application And Home Service
Noryana Binti Ahmad Khusaini1, Seri Intan Idayu Binti Shahrul Asari 321

Transformasi Digital : Penerapan Kurikulum Literasi Digital Dalam Pendidikan Vokasi
Agsi Jihad Sakti1 329

Pemanfaatan Teknologi Virtual Reality Berbasis Rekayasa Laboratorium Pada Pembelajaran Praktikum Vokasi Dalam Mempersiapkan Sdm Berkualitas Di Industri Nasional 5.0
Yuni Kurniasari, Yusrizal Adytia Firdaus, Rizky Dyah Puspa Wardani 339

PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP MEKANISME PEMBERIAN TUNJANGAN KINERJA POLRI PADA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR (BIDANG KEUANGAN)

Robertha Dwi Prasetya[1] (Corresponding author),

Yanuar Nugroho[2]

[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: robertha.dwi.prasetya-2020@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai pengendalian internal terhadap mekanisme pemberian tunjangan kinerja Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan) yang memiliki permasalahan pada Nomor Register Pokok (NRP) yang berdampak pada pencairan tunjangan kinerja. Penelitian ini dilatar belakangi karena masih banyak Nomor Register Pokok (NRP) ganda bagi anggota Polri yang lahir sekitar tahun 1960, hal tersebut terjadi karena pada sekitar tahun 1960 belum ada aplikasi yang mencakup data Nomor Register Pokok (NRP) dari seluruh Kepolisian Republik Indonesia. Sekitar tahun 2010 baru muncul aplikasi yaitu aplikasi SIPP yang digunakan untuk mendeteksi apakah Nomor Register Pokok (NRP) salah satu Polri sama atau tidak dengan Nomor Register Pokok (NPR) milik Polri yang lain, akan tetapi aplikasi tersebut masih belum memiliki fitur untuk mendeteksi secara keseluruhan Nomor Register Pokok (NRP) ganda pada Polri yang lahir sekitar tahun 1960. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui penyebab terjadinya NRP ganda pada anggota Polri Kepolisian Daerah Jawa Timur, (2) Untuk mengetahui dampak Nomor Register Pokok (NRP) Ganda pada pencairan Tunjangan Kinerja Polri Kepolisian Daerah Jawa Timur, (3) Untuk mengetahui pengendalian internal terhadap mekanisme pemberian Tunjangan Kinerja Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam pengendalian internal terhadap mekanisme pemberian tunjangan kinerja Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan), adalah masalah pada Nomor Register Pokok (NRP) yang berdampak pada pencairan tunjangan kinerja. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, rekomendasi pemecahan masalah diberikan adalah memperbaiki sistem basis data Nomor Register Pokok (NRP) anggota Polri. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengelolaan tunjangan kinerja Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan) dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Nomor Register Pokok (NRP) Ganda, Perbaikan Nomor Register Pokok (NRP) Ganda, Tunjangan Kinerja, Mekanisme Pemberian Tunjangan Kinerja.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Daerah Jawa Timur salah satu instansi pemerintah di bidang keamanan masyarakat, khususnya di wilayah Jawa Timur. Kepolisian Daerah Jawa Timur mempunyai bermacam unit satuan kerja, salah satunya adalah Satuan Kerja Bidang Keuangan yang bertanggung jawab dalam mengelola serta mengawasi keuangan Polri Jawa Timur. Satuan Kerja ini mempunyai kedudukan yang sangat berarti dalam melindungi keuangan Polri Jawa Timur. Bidang Keuangan bertugas menyelenggarakan dan membina pengelolaan keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian serta verifikasi laporan.

Menurut BPK RI (2010) mendefinisikan "Pembiayaan (financing) adalah seluruh transaksi keuangan pemerintah, baik penerimaan maupun pengeluaran, yang perlu dibayar kembali dan / atau pengeluaran yang akan diterima kembali, baik pada tahun anggaran bersangkutan maupun pada tahun-tahun anggaran berikutnya, yang dalam penganggaran pemerintah terutama dimaksudkan untuk menutup defisit atau memanfaatkan surplus anggaran".

Pembiayaan dalam lingkungan Polri di Kepolisian Daerah Jawa Timur salah satunya pembiayaan Tunjangan Kinerja yang memperoleh pembiayaan dari pemerintah dalam bentuk anggaran. Pembiayaan tersebut salah satu bentuk insentif yang diberikan kepada anggota Polri sebagai penghargaan atas kinerja dan dedikasi mereka dalam menjalankan tugas-tugas kepolisian. Tunjangan kinerja Polri biasanya diberikan sebagai tambahan dari gaji pokok dan tunjangan lainnya.

Dalam Kepolisian Daerah Jawa Timur, pembiayaan tunjangan kinerja Polri dipastikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan transparan. Hal ini untuk memastikan bahwa penggunaan anggaran negara yang dialokasikan untuk Polri benar-benar digunakan untuk meningkatkan kinerja dan motivasi anggota Polri dalam menjalankan tugas kepolisian, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Sutrisno (2019) "Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi."

Kepolisian Daerah Jawa Timur, Bidang Keuangan dapat mengukur kinerja tiap Polri dengan cara pemantauan dengan absensi dan Analisis Beban Kerja (ABK) yang berisi kegiatan sehari-hari setiap anggota Polri. Salah satu hal untuk meningkatkan kinerja Polri yaitu Memberikan motivasi dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Kasmir (2017) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang untuk melakukan sesuatu dengan baik demikian sebaliknya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu Kepolisian

Derah Jawa Timur memberikan suatu penghargaan salah satunya adalah Tunjangan Kinerja yang dikelola oleh setiap Satuan Kerja yang ada di lingkungan Kepolisian Daerah Jawa Timur dengan Besaran Indeks yang berbeda-beda tergantung pada kebijakan dan peraturan yang berlaku pada Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Pengendalian internal dalam lingkungan Polri di Kepolisian Daerah Jawa Timur suatu proses untuk mengawasi dan mengatur aktivitas yang dilakukan oleh anggota Polri agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020. Satuan Kerja Bidang Keuangan harus memastikan bahwa sistem pengendalian internal tunjangan kinerja di setiap unit dan jajaran Polri terlaksana dengan baik untuk mendukung tugas-tugas kepolisian secara efektif dan efisien.

Pengendalian internal terhadap pemberian Tunjangan Kinerja Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur belum terlaksana dengan maksimal yang berdampak pada proses pencairan Tunjangan Kinerja pada akhir bulan. Salah satu indikator yang menghambat pencairan Tunjangan Kinerja pada anggota Polri adalah ketika terdapat Nomor Register Pokok (NRP) ganda antara salah satu anggota Polri dengan anggota Polri yang lain, Sesuai Peraturan Polri (2018) pada Pasal 1, Ayat (3) Nomor Register Pokok (NRP) adalah nomor register yang memuat tahun lahir, bulan lahir, dan nomor urut register. Biasanya, NRP terdiri dari enam hingga delapan digit dan seringkali digunakan sebagai identitas resmi dalam surat-menyurat, laporan, atau komunikasi internal di dalam organisasi, oleh karena itu Tunjangan Kinerja pada anggota Polri pada akhir bulan akan cair untuk satu Nomor Register Pokok (NRP) secara tidak langsung salah satu diantara anggota Polri tersebut tidak mendapatkan hak atas Tunjangan Kinerja dan menyebabkan kesulitan dalam proses pencairan Tunjangan Kinerja. Jika ada lebih dari satu Nomor Register Pokok (NRP), perlu dilakukan validasi data dan identifikasi Nomor Register Pokok (NRP) yang benar. Hal ini membantu meminimalkan terjadinya kesalahan dalam terjadinya Nomor Register Pokok (NRP) Polri dan proses pencairan Tunjangan Kinerja pada Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Verifikasi data dan identifikasi data yang tepat dalam lingkungan Polri suatu proses untuk memeriksa, mengevaluasi, dan memastikan kebenaran NRP pada setiap Polri pada Kepolisian Daerah Jawa Timur, dengan adanya verifikasi data NRP dalam lingkungan Polri, diharapkan dapat memastikan bahwa pemberian Tunjangan Kinerja Polri dapat diberikan dengan akurat, transparan, dan sesuai dengan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020. Dalam hal ini, verifikasi data pada anggota Polri dapat membantu memastikan bahwa tunjangan kinerja yang diberikan kepada pegawai Polri sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dan bahwa dana yang digunakan untuk tunjangan kinerja tersebut digunakan dengan efisien dan efektif.

NRP dapat digunakan untuk memverifikasi keanggotaan seseorang dan mengakses informasi yang berkaitan dengan posisi, pangkat, atau kinerja mereka di tempat kerja. Jika terdapat NRP ganda, maka akan menjadi masalah administratif karena dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelolaan data kepegawaian

atau keanggotaan. Namun, jika terjadi kesalahan administratif dalam penerbitan atau penggunaan Nomor Register Pokok (NRP), hal tersebut dapat mempengaruhi proses pencairan tunjangan kinerja. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan agar Nomor Register Pokok (NRP) setiap Polri hanya memiliki satu Nomor Register Pokok (NRP) yang valid dan terdaftar secara resmi di instansi yang bersangkutan.

Nomor Register Pokok (NRP) ganda yang sering terjadi adalah bagi anggota Polri yang lahir sekitar tahun 1960, hal tersebut terjadi karena sekitar tahun 1960 belum ada sistem yang mencakup data Nomor Register Pokok (NRP) dari seluruh Kepolisian Republik Indonesia. Sekitar tahun 2010, sebuah aplikasi muncul untuk mendeteksi jika satu Nomor Register Pokok (NRP) Polri sama dengan Nomor Register Pokok (NRP) Polri lainnya, namun aplikasi tersebut masih belum memiliki kemampuan untuk mendeteksi Nomor Register Pokok (NRP) ganda untuk Polri yang lahir sekitar tahun 1960 secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul dan meneliti tentang "Pengendalian Internal Terhadap Mekanisme Pemberian Tunjangan Kinerja Polri Pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan)".

2. Metode Penelitian

Metode yang diambil ialah dengan melakukan analisis data diketahui bahwa data yang dihasilkan berupa notulen dan data sekunder yaitu dokumen-dokumen yang diperlukan untuk penelitian. Data memiliki peranan yang sangat penting dalam penelitian. Kualitas data dapat sangat mempengaruhi hasil sebuah penelitian. Sesuai pada jenis penelitiannya, penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data dari proses wawancara, observasi, kejadian, dan data lain yang muncul dalam bentuk deskriptif. Sumber data wawancara dan observasi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut: Pegawai Kepolisian Daerah Jawa Timur, Bidang Keuangan dan Pegawai Kepolisian Daerah Jawa Timur, Bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam mengumpulkan data Tunjangan Kinerja terdapat permasalahan yaitu NRP ganda yang berdampak pada pencairan Tunjangan Kinerja, Penulis melakukan analisis data dengan cara membandingkan hasil wawancara dan observasi dengan peraturan-peraturan kepolisian yang berlaku

3. Pembahasan

3.1 Mekanisme Pemberian Tunjangan Kinerja pada Kepolisian Daerah Jawa Timur

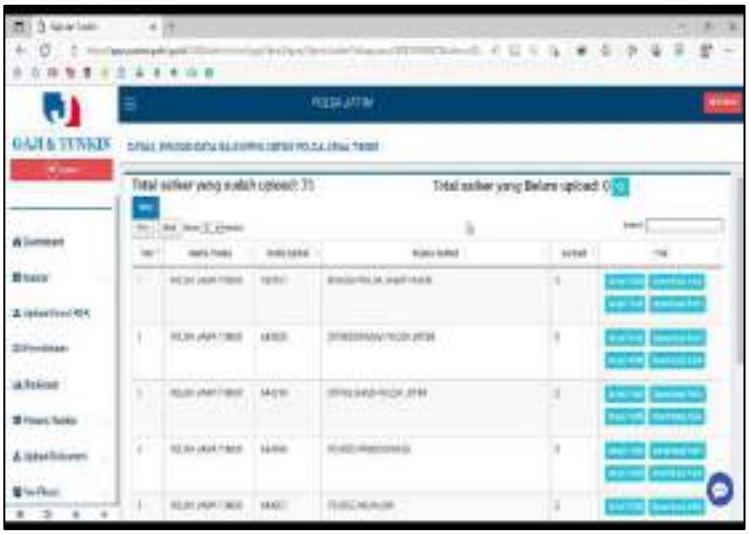
Berdasarkan pengamatan dan wawancara langsung kepada salah satu anggota Polri yang menjabat sebagai Brigadir Polisi Satu (Briptu) pada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan) berikut merupakan SOP Tunjangan Kinerja yang dapat digunakan sebagai panduan dalam proses pencairan Tunjangan Kinerja anggota Polri.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket
		Seksi Umum	Kapolres	Kasikeu	Bid Keu Polda Jatim	Kegiatan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengajuan tunjangan kinerja kepada kapolres					- ATK	10 menit		
2.	Kapolres menandatangani pengajuan tunjangan kinerja dan disposisi kepada kepala si keuangan					- ATK	10 menit		
3.	Kepala si keuangan menerima disposisi dari Kapolresdan mengirim permintaan tunjangan kinerja kepada Bidang Keuangan Polda Jatim					- ATK - jaringan internet	10 menit		
4.	Bidang Keuangan Polda Jatim mendistribusikan tujangan kinerja sesuai absensi dari polres					- ATK - Laptop	30 menit		
5.	Kepala si Keuangan mendistribusikan tunjangan kinerja melalui rekening gaji anggota.					- ATK - Laptop	30 menit		

Gambar 3.1 SOP Pemberian Tunjangan Kinerja

Maka dapat disimpulkan oleh penulis mekanisme dalam Pemberian Tunjangan Kinerja Polri sebagai berikut:

1. Seluruh satker jajaran Polda Jatim mengunggah Arsip Data Komputer (ADK) pada aplikasi Puskeu Presisi

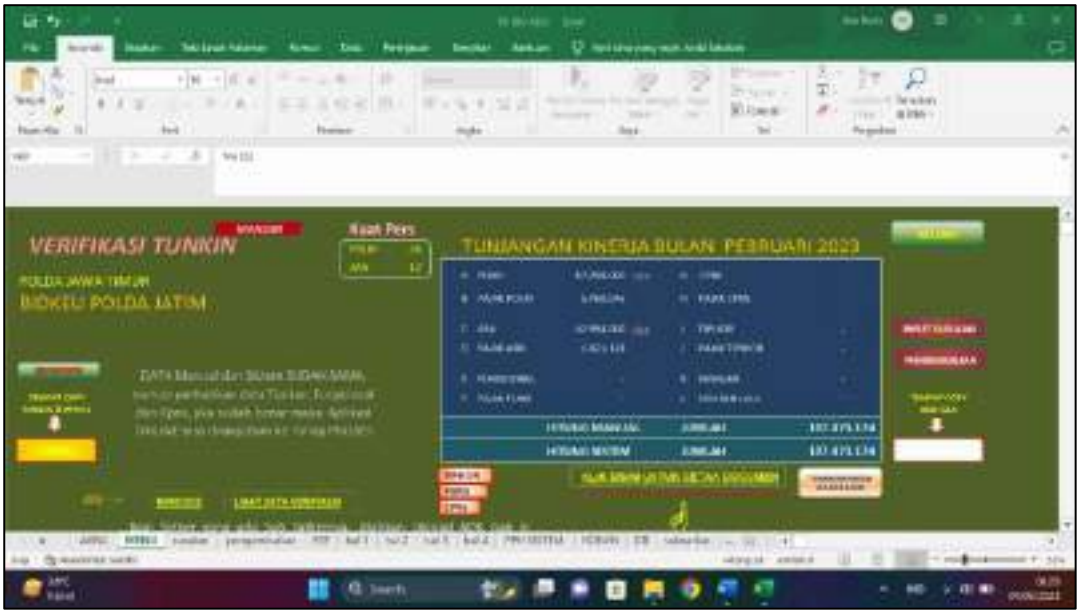


Gambar 3.2 Mengunggah Arsip Data Komputer (ADK)

Berdasarkan gambar 4.6 Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat mengetahui bahwa Satuan Kerja mana yang sudah maupun belum mengumpulkan Arsip Data Komputer (ADK). Dengan memiliki informasi tersebut, maka Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap Satuan Kerja mematuhi peraturan dan prosedur terkait pengumpulan dan penyimpanan arsip data komputer guna memperlancar proses Pencairan Tunjangan Kinerja.

2. Seluruh satker jajaran Polda Jatim mempersiapkan lalu mengirimkan Arsip Data Komputer (ADK) berupa soft file dan hard file ke Satker Bidang Keuangan.

Berikut dokumen Soft file Arsip Data Komputer (ADK):



Gambar 3.3 Soft File Arsip Data Komputer Satker Bidang Keuangan

Berdasarkan Gambar 3.3 terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam verifikasi ajuan Tunjangan Kinerja, yaitu:

Rincian Tunjangan Kinerja yang merupakan informasi penting dan harus diperhatikan dalam proses verifikasi ajuan Tunjangan Kinerja, sebagai berikut:

1) Tunjangan Kinerja Polri beserta PPh 21 adalah Rp 87.298.000 +Rp 6.009.005 = Rp 93.307.006

2) Tunjangan Kinerja ASN/PNS beserta PPh 21 adalah Rp 42.994.000 + Rp 1.421.128 = Rp 44.451.128

Maka total dari Tunjangan Kinerja Polri dan PNS adalah Rp 137.722.133

Dokumen hard file yang harus diperhatikan, seperti Surat Pengantar, SPP (Surat Perintah Pembayaran), KU17, SPTJM, dan Lampiran. Berikut dokumen Hard File Arsip Data Komputer (ADK) :



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN
Jl. A. Yani No. 116 Surabaya - 60231
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Surabaya, Februari 2023

Nomor : B/ /II/KEU/2023/Bidkeu
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : Satu berkas
Perihal : Permohonan Pembayaran Tunjangan Kinerja Bulan Januari 2023

Kepada
Yth. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR
di -
Surabaya

u.p. Kabidkeu Polda Jatim

1. Rujukan :
   a. Peraturan Presiden Nomor 103 Tahun 2018 tanggal 30 Oktober 2018 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
   b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja bagi pegawai di Lingkungan Polri;
   c. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor B/1485/III/KEU/.2021/Puskeu tanggal 3 Maret 2021 perihal Operasionalisasi aplikasi tunjangan kinerja;
   d. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor B/68/I/KEU/2022 tanggal 19 Januari 2022 perihal analisa teknis pelaksanaan pembayaran Tunjangan Kinerja bagi pegawai dilingkungan Polri T.A. 2022.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut diatas, bersama ini dikirimkan daftar nominatif pembayaran Tunjangan Kinerja anggota Polri dan PNS Bidkeu Polda Jatimuntuk bulan Januari 2023 sebesar Rp. 137.722.133,- (seratus tiga puluh tujuh juta tujuh ratus dua puluh dua ribu seratus tiga puluh tiga rupiah.) dengan rincian sebagai berikut :

a.	Polri	: Rp.	87.256.000	g.	CPNS	: Rp.	-
b.	Pajak Polri	: Rp.	6.009.005	h.	Pajak CPNS	: Rp.	-
c.	PNS	: Rp.	42.994.000	i.	Tipikor	: Rp.	-
d.	Pajak PNS	: Rp.	1.421.128	j.	Pajak Tipikor	: Rp.	-
e.	Fungsional	: Rp.	-	k.	Susukan	: Rp.	-
f.	Pajak Fungsional	: Rp.	-	l.	Sisa Bln Lalu	: Rp.	-
					Jumlah	: Rp.	137.722.133

3. Demikian untuk menjadi maklum.

KABIDKEU POLDA JATIM

BAGUS SRIGUSTIAN, S.H., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 11223344

Gambar 3.4 Surat Pengantar

Surat pengantar berisi informasi mengenai rujukan yang didasarkan pada Peraturan Presiden dan Peraturan Kepolisian, peraturan-peraturan tersebut telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang sebagai dasar hukum pembayaran tunjangan kinerja. Serta terdapat rincian yang bersumber dari Soft File Arsip Data Komputer (ADK) pada Gambar 3.3 sebagai acuan dalam pembuatan surat pengantar.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN
Jl. A. Yani No. 116 Surabaya - 60231

SURAT PERMINTAAN PEMBAYARAN
Nomor : B/ / II /KEU/2023/Bidkeu

Dari	:	KABIDKEU POLDA JATIM
Kepada	:	KABIDKEU POLDA JATIM
Sebesar	:	Rp. 137.722.133
Terbilang	:	seratus tiga puluh tujuh juta tujuh ratus dua puluh dua ribu seratus tiga puluh tiga rupiah.
Untuk Pembayaran	:	Tunjangan Kinerja Personel POLRI BIDKEU POLDA JATIM untuk Tunkin Bulan Januari Tahun 2023
Kode Akun	:	512411
Jenis Belanja	:	Belanja Pegawai

Pengawasan Otorisasi

1. Jumlah s/d SPP yang lalu	Rp.	- ,-	
2. Jumlah SPP ini	Rp.	137.722.133 ,-	+
3. Jumlah s/d SPP ini	Rp.	137.722.133 ,-	

SURABAYA, Februari 2023
KABIDKEU POLDA JATIM

Tembusan :
1. Kapolda Jatim
2. Irwasda Polda Jatim.

BAGUS SRIGUSTIAN., S.H., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 11223344

Gambar 3.5 Surat Permintaan Pembayaran (SPP)

Berdasarkan Surat Perintah Pembayaran (SPP) yang telah diterbitkan oleh Satuan Kerja bidang keuangan pada gambar 3.5, jumlah yang tercantum pada Surat Pengantar Pembayaran (SPP) Tunjangan Kinerja pada bulan Januari 2023 berdasarkan soft file ADK pada gambar 3.3 yang menjadi acuan dalam pembuatan dokumen Surat Perintah Pembayaran (SPP) dan telah disetujui oleh Kepala Satker Bidang Keuangan.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN

Bukti Kas No.
Bentuk : KU - 17
Lembar : Ke Satu
: Ke Dua

KWITANSI

Tahun Anggaran : 2023
Mata Anggaran :
Jenis Pengeluaran : TUNJANGAN KINERJA BULAN JANUARI 2023

Terima dari : KABID KEU POLDA JATIM
Uang sejumlah : Rp. 137.722.133
Terbilang : SERATUS TIGA PULUH TUJUH JUTA TUJUH RATUS DUA PULUH DUA RIBU SERATUS TIGA PULUH TIGA RUPIAH.

Untuk Keperluan : Pembayaran Tunjangan Kinerja bagi anggota POLRI dan PNS Bidkeu Polda Jatim bulan : JANUARI 2023.

Keterangan : Disebelah terlampir ..... Harap surat/tanda bukti pembayaran.

Surabaya, Februari 2023
Yang Membayarkan :

Nama : SAGUS SUGIARTAN, S.H., M.H.
Pangkat / Nrp : KOMBES POL /
Jabatan : KABIDKEU POLDA JATIM

Surabaya, Februari 2023
Yang Menerima :

Nama : KHUSNI KURNIAWATI, S.H.
Pangkat / Nrp : INSPEKTUR POLISI SATU NRP
Jabatan : BENDAHARA PENGELUARAN BIDKEU POLDA JATIM

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN

Bukti Kas No.
Bentuk : KU - 17
Lembar : Ke Satu
: Ke Dua

KWITANSI

Tahun Anggaran : 2023
Mata Anggaran :
Jenis Pengeluaran : TUNJANGAN KINERJA BULAN JANUARI 2023

Terima dari : KABID KEU POLDA JATIM
Uang sejumlah : Rp. 137.722.133
Terbilang : SERATUS TIGA PULUH TUJUH JUTA TUJUH RATUS DUA PULUH DUA RIBU SERATUS TIGA PULUH TIGA RUPIAH.

Untuk Keperluan : Pembayaran Tunjangan Kinerja bagi anggota POLRI dan PNS Bidkeu Polda Jatim bulan : JANUARI 2023.

Keterangan : Disebelah terlampir ..... Harap surat/tanda bukti pembayaran.

Surabaya, Februari 2023
Yang Membayarkan :

Nama : SAGUS SUGIARTAN, S.H., M.H.
Pangkat / Nrp : KOMBES POL /
Jabatan : KABIDKEU POLDA JATIM

Surabaya, Februari 2023
Yang Menerima :

Nama : KHUSNI KURNIAWATI, S.H.
Pangkat / Nrp : INSPEKTUR POLISI SATU NRP
Jabatan : BENDAHARA PENGELUARAN BIDKEU POLDA JATIM

Gambar 3.6 KU-17 (Kwitansi)

Setelah Surat Pengantar Pembayaran Tunjangan Kinerja pada bulan Januari 2023 dan Surat Perintah Pembayaran (SPP) telah disetujui oleh Kepala Satuan Kerja Bidang Keuangan, Bendahara Satuan Kerja Bidang Keuangan membuat kwitansi seperti Gambar 3.6 yang berisi Satker yang menerima Tunjangan Kinerja, jenis pengeluaran, jumlah yang dibayarkan, dan tanda tangan dari Kepala Satuan Kerja dan Bendahara Satuan Kerja Bidang Keuangan.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN
Jl. A. Yani No. 116 Surabaya - 60231

TUNJANGAN KINERJA UMUM SESUAI KELAS JABATAN
SATKER : BIDKEU POLDA JATIM
Bulan Januari Tahun 2023

No.	Satker	Kondisi			Jml Anggota	Jumlah	Polri			Pns			Ljns			Jumlah Yang Dibayarkan		
		Polri	Pns	Ljns			Pns Gol Jabatan	TPKU	Bruto	Pns Gol Jabatan	TPKU	Bruto	Ljns Gol Jabatan	TPKU	Bruto	Bersih	PPh 21	BRUTO
1		1	-	-	11					-	-	-	-	-	-			
2		2	-	-	11					-	-	-	-	-	-			
3		2	2	-	16								-	-	-			
4		2	3	-	9								-	-	-			
5		4	3	-	9								-	-	-			
6		-	3	-	7		-	-	-				-	-	-			
7		1	-	-	8					-	-	-	-	-	-			
8		11	3	-	7								-	-	-			
Total		11	11															

Surabaya, Februari 2023
KABIDKEU POLDA JATIM

BAGUS SEKUSTIAN , S.H., M.H
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 11223344

Gambar 3.7 Lampiran Ke-1 Tunjangan Kinerja Umum Sesuai Kelas Jabatan

Berdasarkan gambar 3.7, dapat diketahui indeks yang digunakan untuk menentukan jumlah tunjangan kinerja yang diterima oleh anggota Polri maupun PNS sesuai dengan kelas jabatannya.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEUANGAN
Jl. A. Yani No. 116 Surabaya - 60231

REKAP REALISASI PEMBAYARAN TUNKIN
SATKER : BIDKEU POLDA JATIM
JANUARI 2023

No	Polri / ASN	Jumlah Personil	Tunjangan Kinerja (Rp)	Tunjangan PPKU (Rp)	Jumlah Tunjangan Kinerja (Rp)	Potongan PPh21 (Rp)	Jumlah Yang Ditransfer (Rp)
1	ASN	12	42.594.000	1.421.128	44.415.128	1.421.128	42.994.000
2	POLRI	20	87.200.000	6.000.000	93.307.000	6.000.000	87.200.000
Total		30	130.293.000	7.430.130	137.722.130	7.430.130	130.293.000

Surabaya, Februari 2023
KABIDKEU POLDA JATIM

BAGUS SEKUSTIAN., S.H., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 11223344

Gambar 3.8 Lampiran Ke-2 Rekapitulasi Pembayaran Tunjangan Kinerja

Pada gambar 3.8 merupakan rekapitulasi Tunjangan Kinerja Polri pada Satuan Kerja Bidang Keuangan yang terdiri dari: (Sudah termasuk PPh)

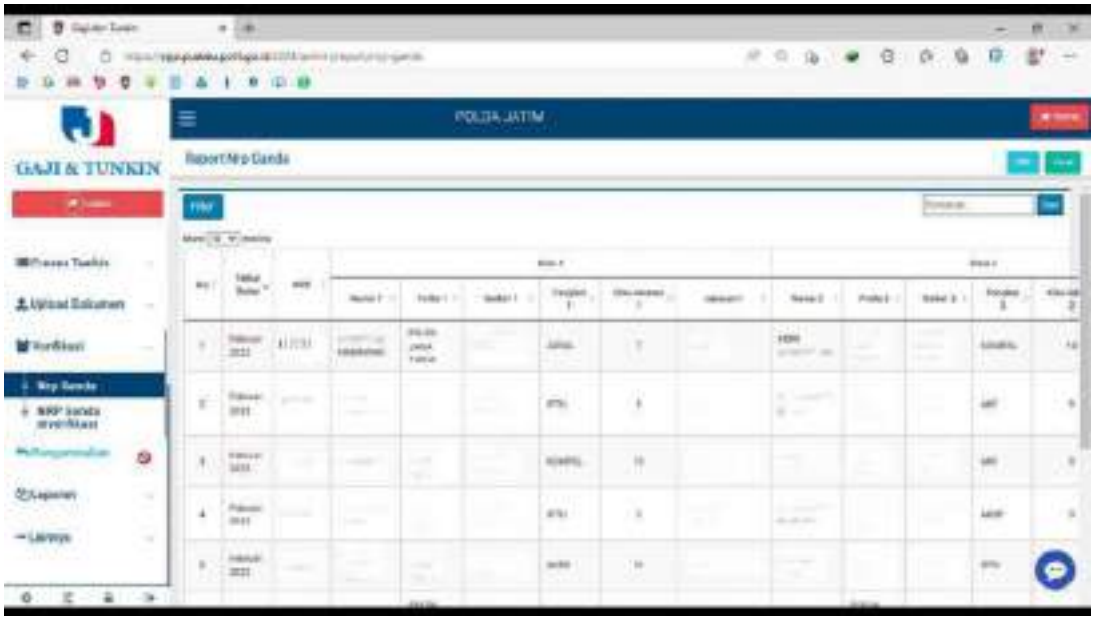
a. ASN/PNS = 12 Orang, Jumlah yang harus dibayarkan Rp 44.415.128

b. Polri = 26 Orang, Jumlah yang harus dibayarkan Rp 93.307.005

Maka total yang harus dibayarkan sebesar Rp 137.722.133

Dokumen tersebut disiapkan dan dikirimkan oleh seluruh Satuan Kerja (Satker) jajaran Polda Jatim ke Satuan Kerja Bidang Keuangan untuk dilakukan verifikasi. Verifikasi dokumen hard file dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen tersebut lengkap, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam verifikasi dokumen hard file, Satuan Kerja Bidang Keuangan harus memastikan bahwa dokumen yang diterima lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika terdapat ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan, maka Satuan Kerja Bidang Keuangan berhak meminta kelengkapan dokumen tersebut sebelum melakukan proses verifikasi. Setelah dokumen hard file dinyatakan lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat melakukan proses verifikasi antara dokumen Soft File dan Hard File.

3. Proses pengecekan NRP Ganda pada Aplikasi Puskeu Presisi

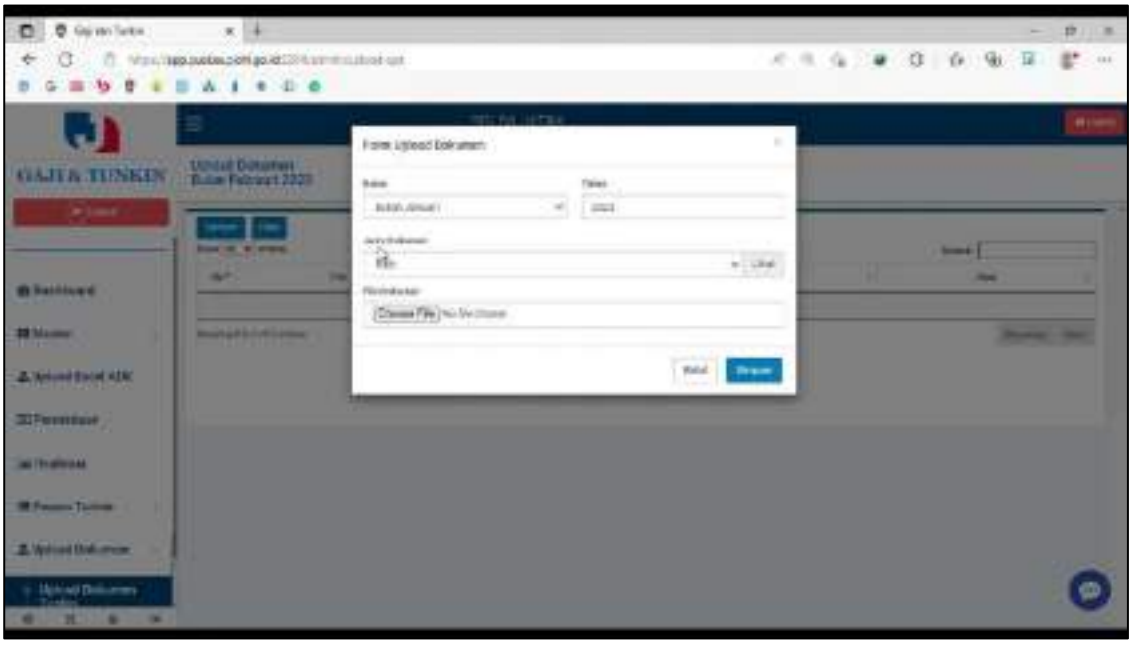


Gambar 3.9 Pengecekan NRP Ganda

Pada Gambar 3.9 bahwa Satuan Kerja Bidang Keuangan tidak hanya melakukan pengecekan NRP ganda pada Satuan Kerja Bidang Keuangan itu sendiri, tetapi juga pada seluruh Satuan Kerja (Satker) jajaran Polda Jatim. Salah satu contoh ialah NRP milik oleh Bapak Heri dan Bapak Hariawan dengan NRP 112233, sebagaimana kedua Polri tersebut memiliki satu NRP untuk dua Polri, dalam hal tersebut maka harus

ditindaklanjuti supaya proses pencairan Tunjangan Kinerja dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan bahwa pengecekan NRP ganda merupakan tindakan yang dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan data kepegawaian yang tercatat benar dan akurat. Pengecekan NRP ganda dilakukan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengelolaan kepegawaian, seperti adanya pegawai yang terdaftar dengan NRP ganda atau pegawai yang terdaftar dengan NRP orang lain. Hal ini sangat penting karena NRP yang tidak akurat dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam proses pemberian Tunjangan Kinerja. Oleh karena itu, pengecekan NRP ganda perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan data kepegawaian yang tercatat dalam sistem kepegawaian benar dan akurat. Apabila terjadi NRP Ganda, maka Satker Bidang Keuangan menghubungi satker yang memiliki NRP Ganda untuk segera diproses.

4. Satker Bidang Keuangan membuat surat pengantar pengajuan Tunjangan Kinerja dengan rincian besaran Tunjangan Kinerja seluruh anggota Polri dan PNS untuk di unggah pada aplikasi Puskeu Presisi.



Gambar 3.10 Mengunggah Surat Pengantar Tunjangan Kinerja



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
Jalan Achmad Yani,116 Surabaya 60231

Surabaya, Februari 2023

Nomor : B/ /II/KEU./2023
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : Satu Exemplar
Perihal : pengajuan tunjangan kinerja bulan Januari 2023.

Kepada

Yth. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

di

Jakarta

u.p. Kapuskeu

1. Rujukan:

   a. Peraturan Presiden Nomor 103 Tahun 2018 tentang tunjangan kinerja pegawai di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
   b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara pemberian Tunjangan Kinerja bagi Pegawai di Lingkungan Kepolisian Negara Indonesia;
   c. Surat Kepala Pusat Keuangan Polri Nomor B/99/I/KEU.2021 tanggal 12 Januari 2021 perihal Arahan teknis permintaan dan pembayaran tunjangan kinerja bagi pegawai di lingkungan Polri T.A. 2021.
   d. Surat Kepala Pusat Keuangan Polri Nomor: B/595/I/KEU.2022 tanggal 19 Januari 2022 perihal Arahan teknis permintaan dan pembayaran tunjangan kinerja bagi pegawai di lingkungan Polri T.A. 2022.
   e. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/1422/XI/2022 tanggal 21 Oktober 2022 tentang Pangkat, eselon/nevlering, kelasa Jabatan dan besaran Indeks Tunjangan Kinerja di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indoensia.

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini diajukan kepada Kapuskeu Polri permohonan pengajuan Tunjangan Kinerja Umum Anggota Polri dan ASN Polri serta Tipikor Polri Polda Jatim Kuat Pers 39.762 bulan Januari T.A. 2023 sebesar Rp. 123.258.028.146,- (seratus dua puluh tiga milyar dua ratus lima puluhu delapan juta dua puluh delapan ribu seratus empat puluh enam rupiah), dengan rincian sebagai berikut:

Permintaan....

Gambar 3.1 Surat Pengantar Tunjangan Kinerja Halaman 1



2 SURAT KAPOLDA JATIM
NOMOR
TANGGAL : FEBRUARI 2023

Permintaan ke Puskeu Polri

a. Polri, ASN/CPNS
1) Polri Sebesar :Rp. 114.839.529.649.-
2) Fungsional :Rp. 34.894.738.-
3) ASN Sebesar :Rp. 7.901.885.432.-
4) CPNS Sebesar :Rp. 11.750.000.-
Jumlah :Rp. 122.998.059.717.-

b. Penyidik Tipikor :Rp. 631.528.408.-
Sisa Tunkin Tipikor bulan lalu :Rp. -

c. Tunkin Susulan :Rp. 38.440.021.-
Sisa Tunkin Susulan bulan lalu :Rp. -

d. Sisa Bulan Lalu :Rp. -
Jumlah :Rp. 123.268.038.146.-

3. Berkaitan dengan butir dua di atas, dimohon kepada Kapuskeu Polri mengirimkan dana tunjangan kinerja Polda Jatim ke rekening Bank BRI Cabang Jemursari Surabaya dengan nomor rekening atas nama BIDKEU UNTUK TUNKIN.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR

Dr. TOMI HARMANTO, M.H.
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

Tembusan:
Kapolri.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur

Gambar 3.12 Surat Pengantar Tunjangan Kinerja Halaman 2

Pada gambar 3.12 menunjukkan surat pengantar Tunjangan Kinerja yang telah disetujui oleh Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur. Surat pengantar tersebut berisi tentang pengajuan Tunjangan Kinerja Polri pada seluruh satuan kerja di Kepolisian Daerah Jawa Timur dengan jumlah sebesar Rp 123.588.059.717. Setelah disetujui, surat pengantar tersebut akan diunggah ke aplikasi Puskeu Presisi seperti pada gambar 3.10.

5. Proses pencairan Tunjangan Kinerja

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, terdapat perbedaan antara SOP yang berlaku dengan mekanisme yang terjadi yaitu kurangnya informasi yang disediakan pada SOP yang berlaku yang dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam menjalankan mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja, karena SOP Tunjangan Kinerja Polri hanya menggambarkan secara garis besar saja dan tidak memberikan informasi yang cukup mengenai persyaratan dan dokumen yang dibutuhkan dalam proses pencairan

Tunjangan Kinerja. Hal ini dapat membuat proses pencairan menjadi lebih lambat dan tidak efisien.

3.2 Pengendalian Internal Terhadap Pemberian Tunjangan Kinerja

Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008, Sistem Pengendalian Intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Pengendalian internal dilakukan untuk memastikan proses atau mekanisme berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan pada di Kepolisian Daerah Jawa Timur terhadap mekanisme Pemberian Tunjangan Kinerja. Pengendalian Internal dapat dilakukan dengan cara:

1. Kebijakan Pemberian Tunjangan Kinerja

   Kebijakan dari mekanisme pemberian Tunjangan Kinerja sesuai dengan Peraturan Kepolisian yang berlaku yaitu Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai Di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Daerah Jawa Timur harus menerapkan mekanisme yang memuat informasi tentang kriteria penerima Tunjangan Kinerja, Besaran Indeks Tunjangan, Monitoring dan Evaluasi kinerja.
2. Memperbaiki SOP Tunjangan Kinerja Polri

   Pada SOP Tunjangan Kinerja perlu di susun dengan jelas dan detail terkait mekanisme pemberian Tunjangan Kinerja dan persyaratan maupun dokumen yang dibutuhkan dalam mekanisme pencarian Tunjangan Kinerja. Sehingga pengguna SOP Tunjangan Kinerja dapat mengerti dengan baik tentang bagaimana mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja Polri
3. Pemisahan Tugas

   Pemisahan tugas dapat meminimalkan kesalahan dan kecurangan pada proses pemberian Tunjangan Kinerja. Dalam hal ini pihak yang bertanggungjawab untuk menentukan kelayakan anggota Polri menerima Tunjangan Kinerja dengan pihak yang menyalurkan dana Tunjangan Kinerja harus berbeda, selain itu pengawasan dan verifikasi harus dilakukan oleh pihak yang berbeda lagi.
4. Pengendalian Teknologi Informasi

   Pengendalian teknologi informasi yaitu menggunakan aplikasi Puskeu Presisi dapat membantu mempercepat dan memudahkan proses pemberian Tunjangan Kinerja. Pengendalian Teknologi Informasi meliputi penggunaan Aplikasi Puskeu Presisi yang terstruktur dan memiliki keamanan data yang baik.

Dengan adanya pengendalian internal yang baik dan efektif maka dapat dipastikan Kepolisian Daerah Jawa Timur (Bidang Keuangan) dapat melakukan mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja dengan baik dan sesuai dengan Peraturan Kepolisian yang berlaku.

4. Masalah

4.**1** Pengarsipan Dokumen ADK

Hard file Arsip Data Komputer (ADK) tidak diarsipkan dengan benar sehingga ada kemungkinan Arsip Data Komputer (ADK) terjadi hal sebagai berikut:

1. Hilang maupun rusak dokumen ADK
2. Kesulitan dalam mengakses dokumen ADK
3. Risiko keamanan data ADK

4.2 Nomor Register Pokok (NRP) Ganda

Pada pencairan Tunjangan Kinerja terdapat suatu permasalahan yang dapat menghambat proses pencairan Tunjangan Kinerja anggota Polri yaitu Nomor Register Pokok (NRP) Ganda, kemungkinan terjadinya NRP Ganda karena faktor kesamaan yang memuat tahun lahir, bulan lahir, dan nomor urut register (Contoh NRP. 601234). Nomor Register Pokok (NRP) ganda yang sering terjadi bagi anggota Polri yang lahir sekitar tahun 1960, hal tersebut terjadi karena sekitar tahun 1960 belum ada sistem yang mencakup data Nomor Register Pokok (NRP) dari seluruh Kepolisian Republik Indonesia. Sekitar tahun 2010, dibuatlah sebuah aplikasi yaitu Sistem Informasi Personil Polri (SIPP) untuk mendeteksi jika satu Nomor Register Pokok (NRP) Polri sama dengan Nomor Register Pokok (NRP) Polri lainnya.



Gambar 4.1 Aplikasi Sistem Informasi Personil Polri (SIPP)



Gambar 4.2 Aplikasi SIPP "Pencarian Personel"



Gambar 4.3 Aplikasi SIPP "Statistika Personel Polda di Indonesia"



Gambar 4.4 Aplikasi SIPP "Statistika Per Pangkat Polri dan PNS"

Namun sampai pada tahun 2023 aplikasi SIPP masih belum memiliki kemampuan untuk mendeteksi Nomor Register Pokok (NRP) ganda untuk Polri yang lahir sekitar tahun 1960 secara menyeluruh. Hal tersebut mengakibatkan pada setiap bulan akan mendeteksi adanya NRP Ganda pada anggota Polri yang lahir sekitar tahun 1960. Jika hal tersebut terjadi setiap bulan akan memberikan dampak negatif terhadap kelancaran proses pencairan Tunjangan Kinerja dan dianggap kurang efisien dalam melaksanakan prosedur pencairan Tunjangan Kinerja bagi anggota Polri.

5. Saran Perbaikan

Setelah pembahasan tentang mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja ditemukan beberapa masalah yang memerlukan tindakan perbaikan, oleh karena itu adapun beberapa saran perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan menerapkan saran ini mungkin dapat menjadi bahan evaluasi agar permasalahan pada mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja Polri dapat dihadapi dengan lebih baik dan efektif bagi Instansi maupun anggota Polri.

5.1 Pengarsipan Dokumen ADK

Berdasarkan permasalahan yang terkait dengan pengarsipan dokumen Arsip Data Komputer (ADK) sehingga penulis dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan kepada Satuan Kerja Bidang Keuangan sebagai berikut:

1. Hilang maupun rusak dokumen ADK, jika ADK tidak diarsipkan dengan benar, maka ada kemungkinan jika dokumen ADK hilang maupun rusak. Hal ini dapat berdampak pada saat pengecekan untuk proses pengiriman dokumen ADK ke Puskeu, dan mengakibatkan kesalahpahaman antara Satker Bidang Keuangan dengan Satker yang bersangkutan.
2. Kesulitan dalam mencari dokumen ADK setiap Satker, jika ADK tidak diarsipkan dengan benar, maka akan mengalami kesulitan dalam mencari dokumen yang diperlukan ketika dibutuhkan. Hal ini dapat menghambat efisiensi waktu pekerjaan anggota Polri.
3. Risiko keamanan data ADK, jika ADK tidak diarsipkan dengan benar, maka dokumen ADK dapat rentan dengan ancaman seperti pencurian. Hal ini dapat berdampak buruk pada Satuan Kerja yang bersangkutan.

Oleh karena itu, pentingnya bagi Satker Bidang Keuangan untuk memastikan bahwa dokumen ADK diarsipkan dengan benar dan aman, agar dokumen ADK dapat terhindar dari kehilangan, kerusakan, maupun pencurian dokumen. Adapun saran dari masalah pengarsipan dokumen ADK, yaitu Membuat sistem arsip yang teratur dengan membuat tempat khusus untuk menyimpan dokumen ADK dan menata dokumen ADK dengan kategori data yang jelas dan terstruktur. Hal ini dapat membantu dalam mencegah hilang atau rusaknya dokumen ADK, mempermudah anggota Polri mencari dokumen ADK saat diperlukan, dan meminimalkan terjadinya pencurian data.

5.2 Nomor Register Pokok (NRP) Ganda

Berdasarkan pengamatan dan wawancara langsung yang dilakukan pada Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki NRP Ganda ialah membuat surat pengantar yang berisi permohonan atas NRP Ganda anggota Polri dan melampirkan dokumen yang telah ditetapkan sesuai SOP yang berlaku. Adapun SOP perbaikan SKEP Pertama Polri yang terdapat kesalahan pada NRP Polri:

13.	Menyiapkan bahan usulan perbaikan Skep Pertama Polri yang terdapat kesalahan NRP, nama, tanggal, bulan tahun lahir dan masa kerja, serta pengusulan Penerbitan petikan II karena hilang		
	Pedoman: 1) Skep Kapolri No. Pol: Skep/864/XII/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Pedoman adm Penerbitan Petikan II Skep Pengangkatan Menjadi Anggota Polri; 2) Perkap Nomor 3 tahun 2018 Tentang Nomor Register Pokok; 3) Skep Kapolri No. Pol: Skep/834/2004 Tentang Pedoman Administrasi Nomor Register Pokok (NRP)		
	a.	Pemeriksaan berkas usulan dari Satkerbatwil	5
	b.	Pembuatan surat pengantar ke Mabes Polri dengan lampirannya	1
	c.	Pengiriman berkas ke Mabes Polri	1
	d.	Pendistribusian Skep/Kep yang telah terbit	5

Gambar 5.1 SOP Usulan Perbaikan NRP Ganda

Berikut tertib administrasi bidang pelayanan perbaikan dan penerbitan SKEP/KEP pengangkatan pertama anggota Polri yang SKEP/KEP hilang atau NRP yang dimiliki ganda perlu dilakukan proses administrasi dengan melengkapi persyaratan berikut:



Gambar 5.2 Administrasi Dokumen Persyaratan lembar ke-1



Gambar 5.3 Administrasi Dokumen Persyaratan lembar ke-2

Gambar 5.2 dan gambar 5.3 merupakan dokumen persyaratan yang harus dilengkapi oleh anggota Polri yang mengalami masalah terkait NRP, seperti NRP ganda atau NRP yang salah input. Persyaratan tersebut terdapat pada Gambar 5.2

Meskipun Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang baik, namun bentuk SOP yang hanya berupa narasi sering kali kurang jelas dan sulit dipahami oleh anggota Polri yang tidak mengetahui Mekanisme terkait perbaikan NRP Polri. Hal ini menjadi kendala dalam mekanisme terhadap permasalahan NRP. Oleh karena itu penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan kepada Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai Standard Operating Procedure (SOP) perbaikan NRP dengan menyesuaikan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku pada Kepolisian Daerah Jawa Timur seperti gambar 3.1.

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU			KET
		Satker yang Bersangkutan	Sumber Daya Manusia (SDM)	Mabes Polri	Kelengkapan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pengajuan perbaikan NRP kepada Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM)				- ATK	10 Menit		
2	Pengumpulan berkas pengajuan ke Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM)				- ATK	10 Menit		
3	Proses verifikasi dokumen pengajuan perbaikan NRP pada Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM)				- ATK - Laptop	10 Menit		
4	Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) membuat rekapan anggota polri yang memiliki masalah terhadap NRP				- ATK - Laptop	10 Menit		
5	Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) mengirimkan pengajuan perbaikan terkait NRP ke Mabes Polri				- ATK - Laptop	10 Menit		
6	Proses perbaikan NRP pada Mabes Polri dengan acuan pada SKEP/KEP/Ijazah				- ATK - Laptop - Jaringan Internet	Beberapa Hari		
7	Mabes Polri mendistribusikan NRP Polri yang baru ke Satuan Kerja Sumber Daya Manusia				- ATK - Laptop - Jaringan Internet	30 Menit		
8	Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) memberitahu kepada Kasatker yang bersangkutan terkait Surat Keputusan (SKEP) Polri yang berisi NRP baru				- ATK - Laptop - Jaringan Internet	10 Menit		

Gambar 5.4 Saran SOP Penyelesaian Permasalahan NRP

Adapun mekanisme penyelesaian NRP Ganda pada anggota Polri yang dilakukan oleh Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai berikut:

1. Anggota Polri yang bersangkutan menyiapkan dokumen yang diperlukan seperti yang tertera pada surat pengantar permohonan penetapan NRP anggota Polri dan dikirimkan ke Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM).



POLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
Jalan Achmad Yani 116, Surabaya 60231

Surabaya, Agustus 2022

Nomor : B/ /VIII/KEP./2022/Rc SDM
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : empat berkas
Perihal : Permohonan penetapan NRP anggota Polri

Kepada
Yth. ASISTEN KAPOLRI BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA
di
Jakarta

u.p. Karobinkar

1. Rujukan :
   a. Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/451/VI/2002, tanggal 20 Juni 2002 tentang Proses Penerbitan Nomor Registrasi Pokok;
   b. Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/331/IV/2002, tanggal 23 April 2002 tentang Buku Petunjuk Administrasi Tata Cara Penerbitan Petikan I Skep Pengangkatan Pertama Anggota Polri;
   c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, tanggal 12 Juli 2018 tentang Administrasi Nomor Registrasi Pokok Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini diajukan kepada Jenderal pengusulan penetapan NRP pada Skep pertama menjadi anggota Polri sejumlah 4 (empat) orang, sebagaimana data terlampir.
3. Adapun berkas pendukung dilampirkan masing-masing 1 (satu) lembar :
   a. foto copy Skep pengangkatan pertama;
   b. foto copy Skep kenaikan pangkat terakhir/gaji berkala terakhir;
   c. foto copy jazah pendidikan Polri;
   d. foto copy jazah pendidikan umum;
   e. foto copy kartu ASABRI;
   f. foto copy akte kelahiran
4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLSIAN DAERAH JAWA TIMUR
KABID [illegible]

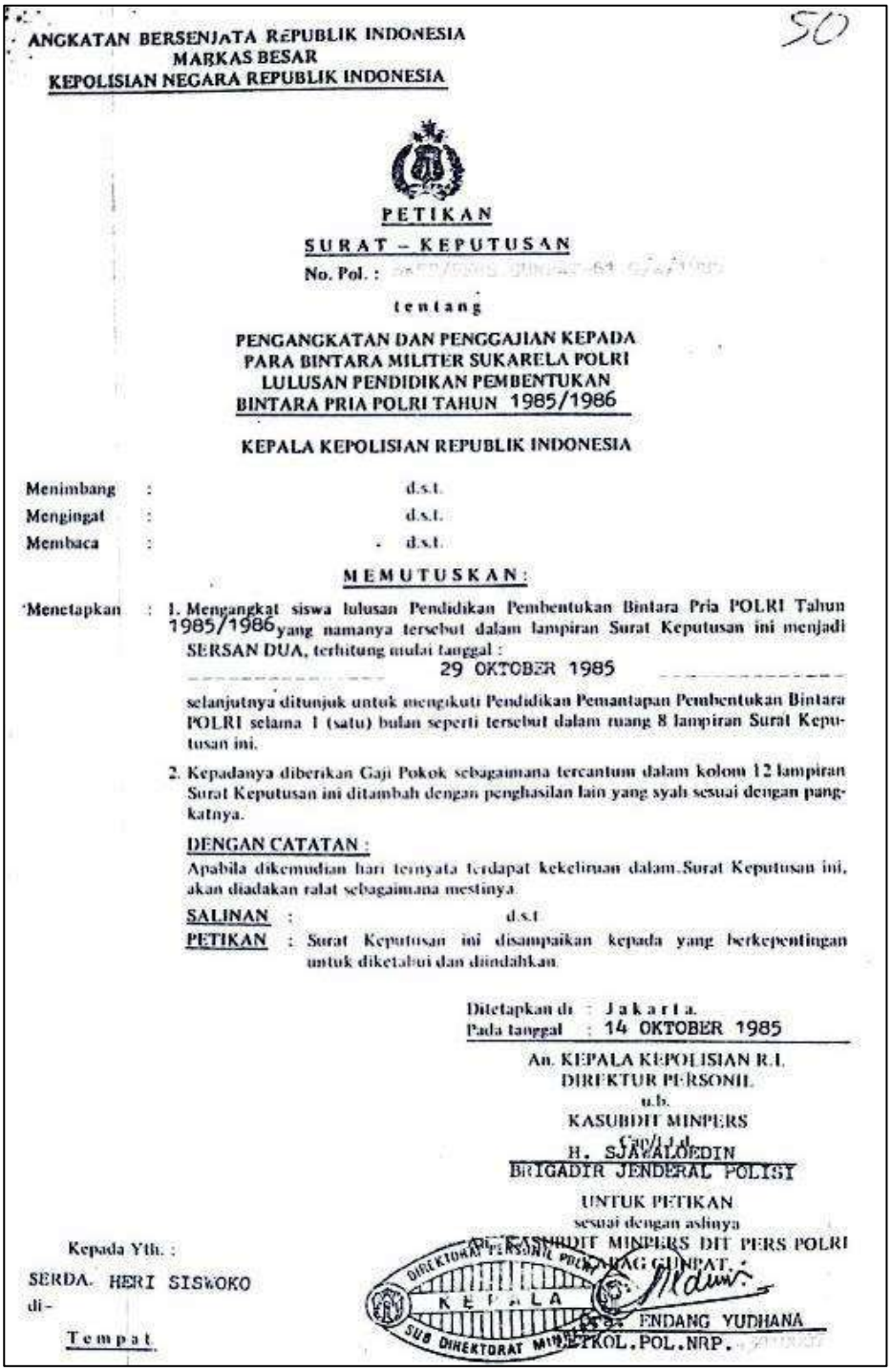
KEPALA

HARRY KURNIAWAN
KOMISARIS BESAR P[illegible]

Tembusan :
1. Kapolda Jatim
2. As SDM Polri
3. Irwasda Polda Jatim

Gambar 5.5 Surat Pengantar Usulan NRP Ganda

2. Pemeriksaan berkas usulan dari Satker yang memiliki NRP Ganda
   a. Foto copy SKEP Pengangkatan Pertama



ANGKATAN BERSENJATA REPUBLIK INDONESIA
MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

50

PETIKAN

SURAT – KEPUTUSAN

No. Pol. :

tentang

PENGANGKATAN DAN PENGGAJIAN KEPADA PARA BINTARA MILITER SUKARELA POLRI LULUSAN PENDIDIKAN PEMBENTUKAN BINTARA PRIA POLRI TAHUN 1985/1986

KEPALA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang : d.s.t.
Mengingat : d.s.t.
Membaca : d.s.t.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : 1. Mengangkat siswa lulusan Pendidikan Pembentukan Bintara Pria POLRI Tahun 1985/1986 yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini menjadi SERSAN DUA, terhitung mulai tanggal :
29 OKTOBER 1985
selanjutnya ditunjuk untuk mengikuti Pendidikan Pemantapan Pembentukan Bintara POLRI selama 1 (satu) bulan seperti tersebut dalam ruang 8 lampiran Surat Keputusan ini.

2. Kepadanya diberikan Gaji Pokok sebagaimana tercantum dalam kolom 12 lampiran Surat Keputusan ini ditambah dengan penghasilan lain yang syah sesuai dengan pangkatnya.

DENGAN CATATAN :
Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan ralat sebagaimana mestinya.

SALINAN : d.s.t.
PETIKAN : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang berkepentingan untuk diketahui dan diindahkan.

Ditetapkan di : Jakarta.
Pada tanggal : 14 OKTOBER 1985

An. KEPALA KEPOLISIAN R.I.
DIREKTUR PERSONIL
u.b.
KASUBDIT MINPERS
H. SJAALODIN
BRIGADIR JENDERAL POLISI

UNTUK PETIKAN
sesuai dengan aslinya
A.n. KASUBDIT MINPERS DIT PERS POLRI
ENDANG YUDHANA
LETKOL.POL.NRP.

Kepada Yth. :
SERDA. HERI SISWOKO
di-
Tempat

Gambar 5.6 SKEP Pertama Anggota Polri Lembar ke-1



Gambar 5.7 SKEP Pertama Anggota Polri Lembar ke-2

b. Foto copy SKEP Kenaikan Pangkat Terakhir

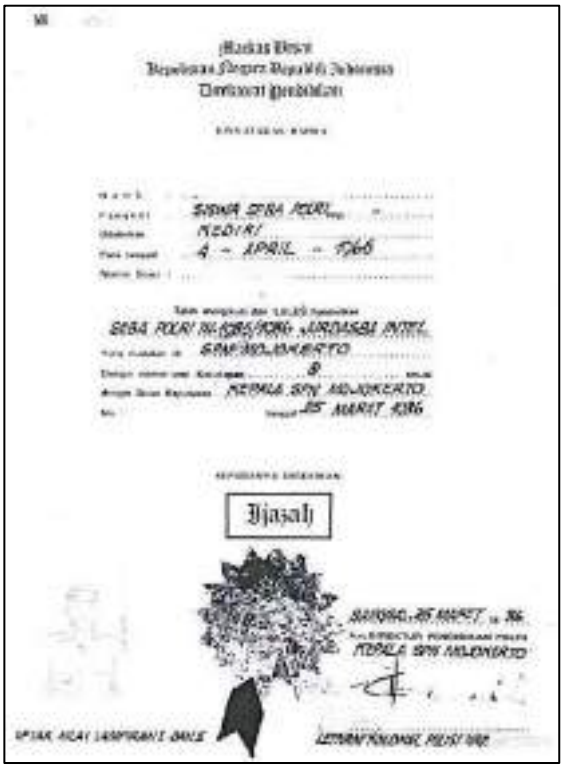


Gambar 5.8 SKEP Kenaikan Pangkat Terakhir Lembar ke-1



Gambar 5.9 SKEP Kenaikan Pangkat Terakhir Lembar ke-2

c. Foto copy Ijazah Pendidikan Polri



Gambar 5.10 Ijazah Pendidikan Polri

d. Foto copy Ijazah Pendidikan Umum



Nomor Seri Ijazah :

UNIVERSITAS KADIRI

Dengan ini menyatakan bahwa :

NIM :

Tempat dan tanggal lahir :

Telah menyelesaikan program pendidikan Sarjana (S1)

Program studi / jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Status program studi : Terakreditasi (B) berdasarkan Surat Keputusan

Tanggal

Tanggal kelulusan :

Sehingga yang bersangkutan berhak menyandang gelar : Sarjana Hukum (SH)

Beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Rektor

NIP.

NIK.

Gambar 5.11 Ijazah Pendidikan Umum

e. Foto copy Kartu Asabri



DEPARTEMEN PERTAHANAN KEAMANAN
PERUM ASURANSI SOSIAL ABRI

TANDA PESERTA ASABRI

No.

Nama :
NRP/NIP :
Tanggal lahir : 04-04-65
Tanggal jadi peserta : 29-10-85

Jakarta, 11-02-1986
DIREKTUR UTAMA,

M. SUNOKO
BRIGADIR JENDERAL TNI (PUR)

Gambar 5.12 Kartu Asabri

f. Foto copy Akte Kelahiran



Gambar 5.13 Foto copy Akte Kelahiran

Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) membuat rekapan anggota Polri yang memilik permasalahan pada NRP Polri.



Gambar 5.14 Surat Keterangan dari Asabri untuk keterangan NRP Ganda

Gambar 5.14 menunjukkan rekapitulasi anggota Polri yang memiliki masalah terhadap NRP atau Nomor Register Pokok. Rekapitulasi tersebut mencakup jumlah anggota Polri yang memiliki masalah terhadap NRP, seperti NRP ganda, NRP salah input, NRP tidak sesuai dengan pangkat, dan lain sebagainya.

4. Pengiriman dokumen yaitu surat pengantar beserta lampiran dan rekapan anggota Polri yang memiliki masalah terhadap NRP, kemudian dokumen tersebut dikirimkan ke Mabes Polri
5. Proses pembetulan NRP Ganda oleh Mabes Polri pada bagian Pengendalian Personil (DalPers), pada tahap ini dokumen yang telah dikirim dikoreksi untuk mengetahui letak kesalahan terjadinya NRP Ganda, yang menjadi acuan ialah SKEP Pertama/Ijazah/Akta Lahir. Selanjutnya, apabila terdapat NRP Ganda antara Perwira dan Bintara, maka keputusan akan menguntungkan pihak Polri yang memiliki pangkat lebih tinggi. Polri dengan pangkat Perwira berhak mempertahankan NRP yang sudah dimilikinya, sementara anggota Polri dengan pangkat bintara harus mengganti NRP-nya, karena anggota Polri dengan pangkat Perwira telah memiliki NRP terlebih dahulu daripada anggota Polri dengan pangkat Bintara.
6. Surat Keputusan (SKEP) Polri yang berisi NRP baru yang telah dikeluarkan oleh Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri) akan didistribusikan secara langsung ke Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM).
7. Satuan Sumber Daya Manusia (SDM) memberitahukan kepada pihak yang bersangkutan bahwa Nomor Register Pokok (NRP) yang dimilikinya telah diperbarui menjadi NRP baru.

Berdasarkan permasalahan terkait dengan NRP Ganda yang menghambat hak anggota Polri, penulis memberikan saran kepada Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan Satuan Kerja Bidang Keuangan untuk memperbaiki sistem basis data yang digunakan untuk pendataan NRP . Sistem basis data tersebut harus diimplementasikan dengan baik dan dikelola dengan teliti agar terhindar dari kesalahan dan kebocoran data. Selain itu, Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat melakukan verifikasi NRP secara berkala dan menghapus NRP ganda yang terdeteksi. Hal ini akan mempercepat proses pencairan hak atas anggota Polri serta menghindari terjadinya kecurangan dalam pengajuan klaim. Tidak hanya itu, Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan Satuan Kerja Bidang Keuangan juga dapat memberikan edukasi kepada anggota Polri mengenai pentingnya memeriksa NRP mereka secara berkala dan melapor jika terdapat NRP ganda. Dengan demikian, anggota Polri dapat membantu mencegah terjadinya NRP ganda dan memastikan bahwa hak mereka tidak terhambat. Dalam jangka panjang, Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan sistem basis data yang lebih canggih dan terintegrasi dengan baik, sehingga dapat mengurangi risiko terjadinya NRP ganda.

6. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan dan masalah pada bagian sebelumnya adalah :

1. NRP ganda terjadi pada anggota Polri yang lahir sekitar tahun 1960, penyebabnya ialah sekitar tahun 1960 belum ada sistem yang mencakup data NRP dari seluruh Kepolisian Republik Indonesia. Sekitar tahun 2010, sebuah aplikasi bernama Sistem Informasi Personil Polri (SIPP) dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut. Namun, aplikasi tersebut belum mencakup seluruh anggota Polri yang lahir sekitar 1960.
2. Dampak dari NRP Ganda pada anggota Polri adalah pada saat proses pencairan tunjangan kinerja di Kepolisian Daerah Jawa Timur, di mana beberapa anggota Polri memiliki NRP yang sama dengan anggota Polri lainnya. Hal ini menyebabkan adanya kesulitan dalam proses verifikasi dan validasi data anggota Polri, serta menghambat proses pencairan tunjangan kinerja yang seharusnya diterima oleh anggota Polri yang memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan.
3. Diperlukan pengendalian internal yang efektif terhadap mekanisme pemberian Tunjangan Kinerja, Dengan adanya pengendalian internal yang efektif maka dapat dipastikan Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat menjalankan mekanisme pencairan Tunjangan Kinerja dengan baik dan sesuai dengan Peraturan Kepolisian yang berlaku.

7. Saran

Saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi permasalahan terkait terjadinya NRP Ganda Polri maka, Satuan Kerja Sumber Daya Manusia maupun Satuan Kerja Bidang Keuangan dapat mengusulkan perbaikan pada sistem basis data yang digunakan untuk pendataan NRP, karena aplikasi Sistem Informasi Personil Polri (SIPP) belum bisa mendeteksi secara menyeluruh anggota Polri yang memiliki masalah terhadap NRP Ganda.
2. Pada permasalahan terkait dampak adanya NRP Ganda Polri yang menghambat pencairan Tunjangan Kinerja Anggota Polri, oleh karena itu penulis memberikan saran untuk melakukan verifikasi NRP secara berkala dan menghapus NRP ganda yang terdeteksi, memberikan edukasi kepada anggota Polri mengenai pentingnya memeriksa NRP secara berkala dan melapor jika terdapat NRP ganda, mengembangkan sistem basis data yang lebih canggih dan terintegrasi dengan baik, sehingga dapat mengurangi risiko terjadinya NRP ganda.
3. Pengendalian internal yang baik dan efektif dapat dilakukan dengan cara melakukan mekanisme pemberian Tunjangan Kinerja sesuai dengan Peraturan Kepolisian yang berlaku, adanya pemisahan tugas dapat meminimalkan kesalahan dan kecurangan pada proses pemberian Tunjangan Kinerja, Pengendalian teknologi informasi yaitu menggunakan aplikasi Puskeu Presisi dapat membantu mempercepat dan memudahkan proses pemberian Tunjangan Kinerja.

Daftar Pustaka

BPK RI, J. (2010). Standar Akuntansi Pemerintahan. Diambil kembali dari Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2010: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5095/pp-no-71-tahun-2010

Kasmir. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik. Depok: Rajawali Press.

KBBI. Arti Kata "mekanisme" Menurut KBBI. Diambil kembali dari KBBI.co.id: https://www.kbbi.co.id/arti-kata/mekanisme

Moenir. (2001). Mekanisme adalah : 10 Pengertian Menurut Para Ahli. Diambil kembali dari seputarpengetahuan.co.id: seputarpengetahuan.co.id/2021/07/mekanisme-adalah.html

Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi (4 ed.). Selemba Empat.

Peraturan Kepolisian. (2018). Administrasi Nomor Register Pokok. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, 3. Diambil kembali dari https://jdihn.go.id/files/1475/perkapno3th2018tentangadministrasinomorregisterpokokanggotakepolisiannegararepublikindonesia.pdf

Peraturan Polri. (2018). Nomor Register Pokok (NRP). Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018.

Peraturan Polri. (2018). Organisasi dan Tata Kerja Bidang Keuangan. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018, 43. Diambil kembali dari https://www.peraturanpolri.com/2019/01/perpol-14-tahun-2018-stok-polda.html

Peraturan Polri. (2018). Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018, 9. Diambil kembali dari https://www.peraturanpolri.com/2019/01/perpol-14-tahun-2018-stok-polda.html

Peraturan Polri. (2020). Hari Kerja. Peraturan Kapolri Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai di Lingkungan Polri, 3 dan 7. Diambil kembali dari https://www.peraturanpolri.com/2023/04/pemberian-tunjangan-kinerja-polri.html

Peraturan Polri. (2020). Jam Kerja. Peraturan Kapolri Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai di Lingkungan Polri, 3 dan 7. Diambil kembali dari https://www.peraturanpolri.com/2023/04/pemberian-tunjangan-kinerja-polri.html

Peraturan Polri. (2020). Tunjangan Kinerja. Peraturan Kapolri Nomor 07 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai di Lingkungan Polri, 3. Diambil kembali dari peraturanpolri.com: https://www.peraturanpolri.com/2023/04/pemberian-tunjangan-kinerja-polri.html

Pusat Keuangan Polri. (t.thn.). Arti Lambang Bidang Keuangan. Diambil kembali dari Polri.go.id: https://puskeu.polri.go.id/profil/logo

Sutrisno, E. (2019). Budaya Organisasi (Pertama ed.). Jakarta: PERNADAMEDIA GROUP.

Tribrata News. Arti Lambang Polda Jatim. Diambil kembali dari Polri.go.id: https://tribratanews.kedirikota.jatim.polri.go.id/arti-lambang-polda-jatim/#:~:text=Bentuk%20perisai%20pada%20badge%20memiliki,memilikisemangat%20seperti%20api%20gunung%20semeru.

Tribrata News. (t.thn.). Bidang Keuangan. Diambil kembali dari Polri.go.id: https://tribratanews.jatim.polri.go.id/bid-keu/

Undang-Undang Republik Indoneisa. (2002). Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002. Diambil kembali dari https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2002/2TAHUN2002UU.htm

STRATEGI BRANDING SITUS TROWULAN MOJOKERTO DI ERA SOCIETY 5.0

Didar Putra Cahya Diar[1], Leo Bagus Hadi Saputra[2], Rengganis Holly F.A.W[3],

Wiratama Yudha Pati[4], Nur Emma Suriani[5]

Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Email: leo.bagus.hadi-2020@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan memperoleh deskripsi situs trowulan Mojokerto di Era Society 5.0 dan upaya promosi yang dilakukan oleh pihak situs trowulan dalam membranding tempat wisata. Melalui analisis deskriptif diharapkan dapat diketahui bahwa penerapan strategi branding situs trowulan Mojokerto meningkatkan jumlah wisatawan dan juga situs trowulan mampu beradaptasi atas reformasi dari industry 4.0 ke society 5.0. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yag bersifat (*library research)*, dimana data dikumpulkan dengan cara menggunakan analasis toeri sebagai bahan pendukung penelitian, disertai dengan data dan informasi yang didapatkan melalui buku dan jurnal. Objek penelitian ini adalah penerapan strategi branding pada era society 5.0 oleh situs trowulan Mojokerto.

Kata Kunci: Branding, Situs Trowulan, Society 5.0

1. Pendahuluan

Kawasan Trowulan merupakan salah satu dari 18 situs alami dan budaya Indonesia yang masuk dalam kategori tentatif atau masih dalam pengajuan untuk dijadikan sebagai situs warisan dunia UNESCO pada tahun 2009. Di Kawasan Trowulan juga telah banyak ditemukan warisan budaya berupa situs, hingga bangunan arsitektur peninggalan dari kerajaan majapahit yang kini bisa dikunjungi dan dinikmati oleh wisatawan. Adapun pula akses ke daerah wisata ini sudah sangat baik namun kendala utama bagi wisatawan ialah masih belum adanya kendaraan wisata yang dapat membawa wisatawan berkunjung dan berkeliling di daerah Kawasan Cagar Budaya Trowulan.

Selain itu, disamping latar belakang sejarah dan pesona yang sangat menarik untuk dikunjungi, Kawasan Trowulan nyatanya masih memiliki beragam masalah seperti penurunan jumlah wisatawan menurut informasi dari Pusat Informasi Majapahit. Hal yang menyebabkan menurunnya jumlah wisatawan ialah masih kurangnya media promosi untuk mempromosikan Candi-Candi yang ada di Trowulan baik secara online dan offline. Selain itu, lokasi yang saling berjauhan juga menyebabkan belum adanya sebuah sistem branding khusus yang dapat mengintregasikan semua spot-spot wisata di daerah tersebut. Informasi dan media informatif di area wisata juga

sangat kurang bahkan kondisinya sudah tidak representative. Sehingga berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas, perlu adanya strategi branding situs trowulan dalam menghadapi era budaya pariwisata 5.0.

Teknologi merupakan suatu bagian yang saat ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Hampir semua kegiatan saat ini menggunakan teknologi. Pada industri pariwisata, teknologi menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Keberadaan teknologi sangat membantu Indonesia dalam menghadapi perkembangan Pariwisata melalui perkembangan digital. Pariwisata menjadi industri yang sangat penting dalam perekonomian global. Dalam beberapa dekade terakhir, pariwisata mengalami perubahan signifikan terhadap perkembangan teknologi dan pergeseran dalam perilaku konsumen. Salah satu pergeseran terbaru yaitu munculnya Budaya Pariwisata 5.0

Budaya Pariwisata merupakan suatu aktivitas yang memanfaatkan kebudayaan di daerah tersebut menjadi objek wisata yang dikunjungi oleh para wisatawan. Budaya Pariwisata 5.0 adalah sebuah paradigma baru yang menggabungkan aspek tradisional dan modern dari pariwisata. Sektor pariwisata sangat berperan menaikkan penghasilan negara dan daerah. Namun, sering kali beberapa tempat wisata masih kurang di ketahui oleh banyak masyarakat termasuk Situs Trowulan Mojokerto, hal ini menjadi fokus penting dimana diperlukannya strategi untuk menarik wisastawan untuk berkunjung atau tidak minimal tau bahwa di suatu tempat terdapat tempat wisata yang menarik. Salah satunya dapat dilakukan dengan cara branding tempat wisata tersebut, dengan tujuan calon wisatawan baik lokal maupun mancanegara dapat mengetahui destinasi-destinasi wisata yang ada. Maka dari itu, cara tersebut tepat untuk mempromosikan Situs Trowulan Mojokerto untuk tetap lestari dan banyak pengunjung. Saat ini Indonesia masih berfokus dalam mengembangkan Revolusi Industri 4.0. Namun, ketika Sebagian negara telah menerapkan Society 5.0, perlu dicoba untuk industri pariwisata untuk perlahan menerapkan hal tersebut untuk memajukan pembangunan negara. Society 5.0 sendiri memiliki tujuan bahwa masyarakat dapat menyelesaikan tantangan sosial dengan memasukkan berbagai inovasi dari Revolusi Industri 4.0 seperti IoT, AI (Artificial Intelligence), Big Data, Robot serta Change of Economics ke dalam setiap produk industri dan juga kehidupan masyarakat.

2. Kerangka Teori

2.1. Situs Trowulan

Menurut Oka A. Yoeti (2006:317-318) menjelaskan pengertian situs adalah bidang tanah tempat kegiatan masyarakat masa lalu, disitus terdapat benda-benda peninggalan yang merupakan gabungan dari artefak, ekofak dan fitur.

2.1.1. Sejarah keberadaan situs trowulan

Situs trowulan merupakan situs kota *(town site, city site atau urban site)* yang pernah ditemukan di indonesia. Situs yang diduga bekas pusat kerajaan majapahit ini memiliki luas 11x9km meliputi kabupaten Mojokerto dan kabupaten jombang. Di Kawasan itu terdapat tinggalan-tinggalan arkeologi yang ditemukan dalam jumlah yang cukup besar dan jenis temuan yang beraneka ragam.

Kekayaan warisan budaya yang luar biasa tersebut belum memperoleh penghargaan yang semestinya dari penduduknya. Hal terlihat dari kerusakan situs yang diakibatkan oleh kegiatan sehari-hari penduduk. Pembuatan

bata merah telah menimbulkan kerusakan situs, sekurangnya 300-an industri bata merah yang kini tersebar di Kawasan situs trowulan (Mundardjito, dalam Kresno Yulianto, 2004:7). Upaya pencegahan terhadap kerusakan situs yang masih berlangsung hingga saat ini harus segera dilakukan. Kegiatan masyarakat dinilai dapat mengancam keamanan situs perlu segera dipikirkan penggantinya. Keamanan situs menjadi prioritas utama namun masyarakat tidak harus kehilangan akses ke situs. Berkaitan dengan beberapa hal diatas, pariwisata sebagai pilihan bentuk pemanfaatan sumber daya arkeologi merupakan hal yang cukup menarik dan realistis untuk ditawarkan. Sebagai sistem industry, pariwisata dinilai dapat memberikan peluang kepada banyak orang untuk berpartisipasi. Selain itu pariwisata dapat fokus terhadap pelestarian objek.

2.1.2. Daya tarik objek wisata trowulan

Trowulan adalah sebuah kecamatan di kabupaten Mojokerto, jawa timur. Kecamatan ini terletak di bagian barat kabupaten Mojokerto, berbatasan dengan wilayah kabupaten jombang. Trowulan terletak di jalan nasional yang menghubungkan Surabaya-solo. Di kecamatan ini terdapat puluhan situs seluas hampir 100 kilometer persegi berupa bangunan candi, temuan arca, gerabah dan pemakaman peninggalan karajaan majapahit. Banyak situs-situs di trowulan yang telah dipugar untuk menjaga keindahan dan keutuhannya. Adapun beberapa situs tersebut yang bisa dikunjungi oleh para wisatawan, antara lain:

a. Candi brahu
b. Candi wringin lawang
c. Museum trowulan
d. Kolam segaran
e. Candi bajang ratu
f. Candi tikus
g. Kompleks makam troloyo
h. Industri kecil kerajinan logam cor desa bejijong



Gambar 1. Candi Brahu



Gambar 2. Museum Trowulan

2.2. Branding

Menurut Mathieson (2005:22), brand diartikan sebagai sesuatu yang dapat menjalankan keseluruhan dari proses komunikasi campuran dari atribut, berbentuk sebuah logo atau simbol yang mencerminkan sebuah janji atau proses emosional antara konsumen dan perusahaan dan menciptakan pengaruh yang bernilai untuk stakeholder dan konsumen. Sedangkan menurut Susanto dan Wijanarko (2004:5), merek merupakan nama atau simbol yang

diasosiasikan dengan barang atau jasa dan menimbulkan arti psikologis atau asosiasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa brand adalah sebuah alat pengenal yang berupa nama atau simbol yang mempengaruhi proses pemilihan suatu barang atau jasa yang membedakannya dari produk pesaing dan memiliki nilai bagi pembeli dan penjualnya.

2.3. Society 5.0

Era revolusi industri 4.0 (the industrial revolution 4.0.) yang menawarkan literasi baru yakni data, technology, and human literation, sebagai sebuah tesis baru era teknologi digital, sejak tahun 2018 muncul "anti tesis" dari Jepang yang lebih menjunjung "manusia" di samping terjadinya revolusi data dan teknologi. Menurut Kantor Kabinet Jepang, Society 5.0 didefinisikan sebagai sebuah masyarakat yang berpusat pada manusia yang menyeimbangkan kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial melalui sistem yang sangat mengintegrasikan ruang maya dan ruang fisik.

Budaya pariwisata 5.0 mengacu pada pendekatan dengan cara pandang yang menyeluruh atau secara keseluruhan dan berkelanjutan dalam pengembangan promosi periwisata budaya. Di bawah ini adalah beberapa penerapan budaya pariwisata:

a. Penggunaan teknologi digital : Budaya pariwisata 5.0 memanfaatkan teknologi digital seperti kecerdasan buatan (AI), big data, Internet of Things(IoT), dan realitas virtual/augmented (VR/AR) untuk meningkatkan pengalaman pengunjung, promosi destinasi, dan manajemen pariwisata secara efisien. Contohnya, penggunaan aplikasi mobile untuk memberikan informasi interaktif, panduan wisata berbasis VR/AR, atau penggunaan analitik data untuk pemahaman yang lebih baik tentang preferensi pengunjung.
b. Destinasi pariwisata: Budaya pariwisata 5.0 berfokus pada penciptaan destinasi pariwisata yang memiliki makna yang mendalam bagi pengunjung. Ini mencakup penekanan pada narasi budaya yang kuat, pengalaman yang mendalam dan autentik, serta penguatan identitas budaya lokal.

3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yag bersifat (*library research)*, dimana data dikumpulkan dengan cara menggunakan analasis toeri sebagai bahan pendukung penelitian , disertai dengan data dan informasi yang didapatkan melalui buku dan jurnal disertai literatur lainnya yang berasal dari seminar, diskusi publik, konferensi baik yang bersifat daring maupun luring. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif ini yakni penelitian yang menghasilkan informasi serta data bersifat deskriptif. Metode analisis deskriptif memberikan gambaran disertai keterangan dengan jelas, objektif, sistematis, analitis dan kritis perihal budaya pariwisata 5.0.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam upaya mewujudkan suatu wilayah sebagai tujuan wisata, perlu dikembangkan upaya-upaya pemberdayaan seluruh potensi yang ada untuk ditampilkan sebagai atraksi wisata. Untuk itu perlu dilakukan eksplorasi kreatif guna mengenali potensi lain yang terpendam. Upaya ini dimaksudkan agar dapat memperkaya khasanah daya tarik wisata. Tingkat keanekaragaman daya tarik akan sangat penting artinya bagi kelangsungan industri pariwisata suatu daerah. Semakin banyak jenis daya tarik yang ditawarkan akan semakin banyak pangsa

yang akan dirambah dan akan lebih punya paluang memaksa wisatawan untuk tinggal lebih lama di suatu tempat. Di Kawasan trowulan, selain tinggalan arkeologi juga suasana pedesaan yang masih cukup terasa merupakan potensi lain yang juga layak ditawarkan sebagai daya tarik wisata. Wilayah pedesaan yang secara geografis dan sosial berbeda dengan perkotaan, dapat menghadirkan suasana khusus dan khas.

A. Tur Wisata Virtual

Pada tahun 1992, Lanier menyatakan bahwa virtual reality merupakan sebuah pembuatan ruang secara digital yang seorang manusia dapat mengakses dengan mengenakan peralatan canggih computer. Segala media yang meniru kenyataan masuk dalam kategori virtual reality. Penggunaan virtual reality bisa diterapkan pada banyak bidang, termasuk pada bidang pariwisata. Dalam penelitian ini, wisata digital yang diterapkan pada wisata di Bali merupakan sebuah tur virtual berbasis video 360°. Video tur ini akan mengajak wisatawan berkeliling objek-objek wisata di Bali secara virtual. Hanya bermodalkan smartphone, sebuah stereoskop, dan akses internet.

Masyarakat Indonesia sudah mulai bergerak menjadi society 5.0 di mana masyarakat menggunakan teknologi digital dalam tiap aspek kehidupannya. Mulai dari berbelanja, berobat, sampai yang paling baru adalah belajar dan bekerja dari rumah. Kondisi pandemi memaksa masyarakat untuk berdiam diri di rumah, sehingga masyarakat semakin banyak menggunakan teknologi digital dengan keterbatasan kegiatan di dalam rumah. Fenomena pada masyarakat ini menandakan bahwa masyarakat sudah siap menyambut inovasi digital pada bidang pariwisata juga. Tur ini menumbuhkan keinginan masyarakat untuk berwisata di tengah rasa bosan tinggal di rumah akibat pandemi.



Gambar 3. Ilustrasi Tampilan Situs Web Pada Komputer
(Sumber: https://turvirtualarkeologi.kemdikbud.go.id/situs/trowulan/)



Gambar 4. Ilustrasi Tampilan Situs Web Pada Komputer
(Sumber: https://turvirtualarkeologi.kemdikbud.go.id/situs/trowulan/)

Gambar 3. Merupakan rancangan dari tampilan situs web tur wisata virtual trowulan pada perangkat komputer. Pada laman utama akan langsung menampilkan beberapa objek wisata yang ada di situs trowulan. Pada bagian bawah terdapat pilihan objek wisata yang dapat langsung di klik untuk memulai tur virtual. Sebelum itu terdapat pop up “enable audio”, dimana ketika melakukan tur virtual akan ada audio yang menemani.

Gambar 4. Merupakan rancangan tampilan situs web tur wisata virtual trowulan ketika masuk pada tempat wisata yang dituju. Setelah masuk, pengguna akan diantarkan langsung pada laman pemutar tur virtual. Pada laman ini, pengguna cukup geser-geser, bisa maju mundur ke kiri dan kanan.

Selain itu, pihak situs trowulan juga memiliki akun Instagram @trowulan_mojokerto. Media tersebut dimanfaatkan karena secara fitur mempunyai banyak kelebihan dan keuntungan. Instagram mempunyai fasilitas seperti feed, instastory, live instagram, hastag, dan geolocation yang nantinya akan mempermudah wisatawan dalam pencarian informasi lokasi wisata. Fasilitas yang ditawarkan oleh Instagram ini nantinya akan berpotensi dalam menciptakan branding suatu daerah. Dengan adanya popularitas Instagram saat ini dapat membuka peluang bagi siapa saja untuk memanfaatkan media ini sebagai sarana untuk berkomunikasi dan mempromosikan potensi pariwisata.

5. KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa upaya branding yang dilakukan oleh situs trowulan Mojokerto yaitu berupa membuat tur wisata virtual yang dikelola oleh kemendikbud dan juga membuat sosial media berupa Instagram. Kemendikbud membut tur wisata virtual agar nantinya situs trowulan Mojokerto dapat lebih dikenal luas oleh masyarakat dan diharapkan dapat secara konsisten melakukan promosi agar tetap terjaga eksistensinya.

Referensi

Abdulloh, A. S., & Indrojarwo, B. T. (2020). Perancangan Destination Branding Kawasan Cagar Budaya Trowulan Sebagai Upaya Meningkatkan Brand Awareness. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, f304-f311.

Anwar, K. (2009). *Potensi Wisata Budaya Situs Sejarah Peninggalan Kerajaan Majapahit di Trowulan Mojokerto.* Surakarta: library.uns.ac.id.

Ashshiddiqie, M. F., & Premaswari, I. A. (2021). Tur Wisata Virtual Bali Pada Era Society 5.0 (Bali Virtual Tourism Tour In Society 5.0 Era). *SANDI: Seminar Nasional Desain*, 1-7.

Darma, I. P. (2020). Pariwisata Digital Objek Wisata dengan Aplikasi. *Cultoure*, 113-121.

Leonita, I. A., Pramesti, A. I., Vibrayanti, A. C., Laure, E. A., & Dewi, N. Y. (2022). Strategi Branding Budaya Pariwisata 4.0 Melalui Digital Tourism di Kabupaten Gianyar. *Habitus: Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi*, 53-66.

Martajaya, I. V., & Sari, K. I. (2021). Analisis Virtual Maps Dalam Pengembangan Pariwisata Denpasar di Era Society 5.0. *SANDI (Seminar Nasional Desain)*, 1-7.

Riswari, C. R., & Widiarto, D. S. (2020). Pemanfaatan Instagram oleh Akun @jelajahblitar dalam Mempromosikan Potensi Pariwisata Daerah. *Connected Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1-9.

Rohmawan, A. Z., & Adriyanto, A. R. (2019). Perancangan Purwarupa Aplikasi Mobile untuk Situs Trowulan. *e-Proceeding of Art & Design*, 4010-4018.

Setiawan, H. C., Kurniawan, A., & Komara, B. D. (2022). Strategi Digital Tourism dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatwan di Desa Hendrosari Kabupaten Gresik. *Sarjana: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*, 1-11.

IMPLEMENTASI IOT SEBAGAI SISTEM PENDUKUNG OPERASIONAL DI AREA HOTEL

Septiandini Dwi Santoso, Triana Pristafania NIM. (Corresponding author),

Bambang Suharto SST., MM Par., CHE.

Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

ABSTRAK

IoT is one of the results of technological advances that are widely known and used in society. One industry that has implemented the use of IoT or Internet of Things-based systems on its operational activities is the Hospitality Industry. IoT-based system is a solution for hotels to help the operational activities for various departments in hotels, such as the front office, housekeeping, food and beverage departments, as well as the back office. In the hospitality industry itself, there are several systems that are rarely used in the hospitality industry, such as a system that capable to measuring the temperature and humidity in the hotel room and kitchen area. Besides that, there is also an IoT-based security system in hotels that uses E-KTP as a substitute for hotel room door locks. The method that used in this study is a systematic literature review method. In the process of writing this research journal, the thing that was done was to collect data according to the research topic by using library books, research journals and other reading sources as a reference source for writing research journals. The results of this study are information about implementation of IoT to support hotel operational activities, and mainly focused on temperature and humidity measuring system and IoT based security system.

Keywords: Implementation, IoT, System, Hotel

LATAR BELAKANG

IoT *(Internet of Things)* adalah salah satu hasil dari kemajuan teknologi yang telah banyak dikenal dan digunakan di kalangan masyarakat. Biasanya IoT digunakan sebagai alat atau sistem yang membantu mempercepat segala kegiatan operasional yang ada di sektor perindustrian. Salah satu industri yang telah menerapkan penggunaan sistem berbasis IoT atau *Internet of Things* dalam kegiatan operasionalnya adalah di sebuah Industri Perhotelan. Penggunaan sistem berbasis IoT merupakan sebuah solusi bagi pihak hotel untuk membantu memudahkan kegiatan operasional bagi

berbagai departemen yang ada dihotel, seperti departemen front office, housekeeping, food and baverages, serta di bagian back office. Berbagai bentuk sistem IoT yang telah banyak dipergunakan oleh berbagai hotel di industri perhotelan adalah seperti penggunaan aplikasi atau website sebagai alat pemesanan secara online, penggunaan alat berbasis IoT sebagai sistem pembuka dan penutup pintu otomatis untuk kamar hotel dan lainnya

Selain sistem dan alur kinerja diatas, ada beberapa sistem yang cukup jarang digunakan oleh hotel di industri perhotelan, yaitu sistem pengukur suhu dan kelembapan diarea hotel serta sistem keamanan hotel berbasis IoT. Sistem pengukuran suhu dan kelembapan area hotel merupakan suatu hal yang sangat diperlukan untuk mengontrol proses pengecekan suhu dan kelembapan kamar hotel yang telah kosong untuk waktu yang cukup lama agar terhindar dari adanya jamur. Selain itu, sistem pengukuran suhu juga sangat diperlukan dalam proses monitoring/pemantauan suhu di area kitchen hotel untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan berupa kebakaran yang diakibatkan oleh human error maupun kebocoran gas. Selain sistem pengukur suhu dan kelembapan, sistem keamanan yang wajib dimiliki berbasis IoT juga merupakan suatu hal yang sangat diperlukan, dimana sistem keamanan ini menggunakan E-KTP tamu sebagai pengganti kartu yang berfungsi sebagai kunci pintu kamar hotel.

Penggunaan sistem pengukuran suhu memiliki keuntungan untuk memberikan peringatan/pemberitahuan untuk menghindari suhu kamar hotel yang terlalu lembab, yang dapat mempercepat pertumbuhan jamur dan vektor lainnya, serta memastikan suhu dapur tetap stabil dan mencegah kebakaran atau kebocoran gas. Pada saat yang sama, manfaat dari sistem keamanan itu sendiri termasuk meminimalkan biaya pembuatan kartu kunci pintu hotel dan mengurangi risiko kehilangan kartu yang memerlukan entri ulang kartu ID. Kelemahan dari penggunaan ketiga sistem di atas adalah sistem operasi tersebut memiliki jaringan internet yang stabil. Oleh karena itu, menggunakan sistem ini sulit ketika tidak ada jaringan internet.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sistematik literatur review. Dalam proses penulisan jurnal penelitian ini, hal yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan data yang sesuai topik penelitian dengan menggunakan buku pustaka, jurnal-jurnal penelitian dan referensi dalam penyusunan makalah penelitian ini. Berdasarkan sumber-sumber referensi yang diterima, metode-metode yang sering digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya adalah menggunakan prototype sebagai metode pengembangan sistem IoT yang akan digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada jurnal penelitian penggunaan sistem smart monitoring terhadap dapur hotel yang digunakan sebagai acuan penulisan ini, dijelaskan bahwa hasil dari penelitian ini adalah berupa analisis proses perancangan sistem serta prototipe sistem. Untuk prototipe sendiri dijelaskan mengenai bentuk integrasi data yang diperoleh oleh sistem, yaitu berupa suhu, kelembapan, cahaya, gas, serta kualitas udara dengan menggunakan bantuan jaringan internet yang stabil. Data-data yang ditampilkan dalam prototipe biasanya dilengkapi dengan pengaturan penjadwalan waktu saklar pada website serta kumpulan nilai rata-rata dan masukan data sensor terakhir yang masuk kedalam sistem untuk membantu memudahkan para koki dan penanggung jawab area hotel dalam proses pemantauan kondisi suhu, kelembapan, cahaya, gas, dan kualitas udara di area hotel. Selain prototipe, peneliti juga menampilkan beberapa gambar yang menunjukkan bentuk dari alat/sistem pengukur suhu, tampilan dari website yang berisi data-data yang diukur, serta tampilan dari aplikasi yang memuat data-data yang diukur oleh sistem pengukur suhu. Kelebihan penelitian ini adalah menampilkan analisis dan acuan secara rinci, lengkap, dan disertai dengan tampilan yang jelas, kemudian untuk perancangan sistem ini dapat meminimalisir terjadinya kebakaran dan kebocoran gas diarea dapur hotel. Kekurangan dari penelitian ini adalah sistem yang dirancang masih kompatibel untuk area dapur hotel saja dan perlu dikembangkan agar dapat mencakup seluruh area hotel.

Pada jurnal penelitian pembuatan sistem yang menggunakan E-KTP sebagai pengganti kartu pengunci kamar hotel yang digunakan sebagai acuan penulisan ini, dijelaskan bahwa hasil dari penelitian ini adalah berupa skema prototipe model sistem serta tampilan website untuk koneksi kepada sistem pengunci pintu kamar hotel otomatis dengan menggunakan E-KTP (mencakup tampilan : login, halaman utama, akses tamu, akses tamu yang diterima/ditolak, menu admin, serta akses pintu) dan Bentuk alat/sistem pengunci pintu otomatis dengan E-KTP berbasis IoT. Kelebihan penelitian ini adalah menampilkan prototipe dan tampilan website dengan rinci, lengkap dan jelas, kemudian untuk perancangan sistem ini dapat memudahkan tamu untuk membuka dan menutup pintu kamar dan menjamin keamanan tamu dengan lebih baik. Kekurangan penelitian ini adalah diharapkan adanya pengembangan sistem yang lebih umum untuk digunakan misalnya dengan menggunakan aplikasi android atau QR Code pada Tiket Hotel karena tidak semua tamu telah memiliki E-KTP terutama tamu mancanegara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem IoT yang digunakan merupakan sistem yang jarang digunakan yang dapat memudahkan dalam mengontrol suhu dan kelembaban ruangan hotel dan dapur. Manfaat penggunaan sistem ini antara lain mencegah

tumbuhnya jamur di dalam ruangan dan meminimalisir ruangan dapur jika terjadi kebakaran dan kebocoran gas, serta menjamin keamanan kamar hotel dengan menggunakan E-KTP sebagai pengganti kunci pintu kamar hotel. kartu maka saran untuk sistem diatas adalah kami berharap dapat mengembangkan sistem yang lebih baik dan menggunakan sensor untuk :

Sistem pengukuran suhu dapat digunakan di seluruh hotel, hygrometer dapat memberikan hasil yang lebih akurat, dan aplikasi lebih sering digunakan sebagai pengganti kartu kunci pintu di kamar hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Adhitia, R., Firmansyah, W., & Sihabudin, E. (2022). Smart Monitoring System Pada Dapur Hotel. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sains Tahun 2022, vol. 1*.

Irawan, J. D., Prasetya, R. P., & Limpraptono, Y. (2022). Pemanfaatan IoT untuk Mendeteksi Dini Kelembapan Kamar Hotel. *Jurnal teknologi dan Manajemen Informatika*, vol. 8 no.1.

Yulisman, Iman, N., Sabna, E., & Fonda, H. (2021). Sistem Pintu Otomatis Menggunakan E-KTP Berbasis Internet of Things. *Jurnal Sains Teknologi dan Sistem Infromasi*, vol.1 no.2.

K. H, H. Subrata, Rosalia, and F. Gozali. (2022). Sistem Keamanan Ruangan Berbasis Internet Of Things Dengan Menggunakan Aplikasi Android. *TESLA J. Tek. Elektro*, vol. 20 no. 2.

A. Sopa, H. M. Saputra, and A. Nurhakim. (2019). Sistem Kehadiran Menggunakan RFID pada E-KTP Berbasis Internet of Things Attendance System using RFID on E-KTP Based on Internet of Things.

A. A. Najib, R. Munadi, and N. B. A. Karna. (2021). Security system with RFID control using E-KTP and internet of things. *Bull. Electr. Eng. Informatics*, vol. 10 no. 3.

Putra, N. D. (2018). Wireless Smart Tag Device Sebagai SIstem Keamanan Rumah Berbasis IoT. 5-8.

Kaliwarang, J., I Ketut, A. P., & Ni Made, I. M. (2015). Sistem Informasi Hotel Modul Front Office Berbasis Web.

A. T. Mahesa, H. Rahmawan, A. Rinharsah, and S. Arifin. (2019). Sistem Keamanan Brankas Berbasis Kartu Rfid E-Ktp. *J Teknol. dan Manajemen Informasi*, vol. 5, no. 1.

Mardhiyya, A., Rahayu, F. and Nurfajriah, N. (2020). Perancangan Sistem Notifikasi Serta Kendali Suhu dan Kelembapan Menggunakan Aplikasi BLYNK Untuk Budidaya Jamur Tiram. *Infotekmesin*.

Ilham, M., Assidiq, M., dan Zadly, I. (2021). Pendeteksi Gas Bocor Di Ruangan Tertutup Menggunakan Arduino. *Journal Peqguruang: Conference Series*, vol. 3, no. 1.

Silalahi, F. D., Dian, J., dan Setiawan, N. D. (2021). Implementasi Internet Of Things (Iot) Dalam Monitoring Suhu Dan Kelembaban Ruang Produksi Obat Non Steril Menggunakan Arduino Berbasis Web. *Jurnal JUPITER*, vol. 13, no. 2.

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BARTENDER DIBRASSERY UNTUK MENGHINDARI *COMPLAINT*

Adinda Arini C 1, Bagas Pradana 2, Elvanda Listyanto 3 Said Aqil 4
DR.Bambang suharto, S.ST., MM. Par., CHE [5]
[1]152010583037, [2]152010583001, [3]152010583007, [4]152010583055,-[5]197203032003121001
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga
adinda.arini.chintya-2020@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Bar yakni tempat yang ruang lingkup dan kegiatannya melayani penjualan minuman beralkohol atau minuman non alkohol untuk umum di tempat kerjanya. Jadi, yang dimaksud dengan bar adalah loket yang menjual dan menyajikan minuman beralkohol, atau minuman non-alkohol (minuman ringan), yang di dalamnya terdapat tempat untuk mengkonsumsi minuman dan jasa tersebut untuk mendapatkan komersil. Tujuan dari tugas ini adalah untuk mengetahui bagaimana bartender melayani pelanggan sehingga peran bartender adalah memastikankualitas pelayanan yang diberikan secara optimal kepada pelanggan sesuai dengan standar komersial bar dan kualitas cocktail yang dapat pelanggan enjoy adalah yang memesan cocktail dengan kualitas dan rasa terbaik sesuai standar resep cocktail yang telah ditetapkan sesuai standar operasional prosedur. Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar memiliki standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman kepada pelanggan sehingga pelanggan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan yang samatanpa ada perbedaan sedikitpun. Hal ini sangat membantu keberhasilan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan pelanggan mendapatkan apa yang diinginkan dan terhindar dari keluhan pelanggan. Teknik pengumpulan data ini menggunakan metode data kuantitatif serta observasi partisipan, yaitu partisipan yang terlibat langsung dalam subjek penelitian di Surabaya Brewery. Hasil akhir dari misi ini akan menentukan kualitas pelayanan dan kenyamanan di Brasserie Surabaya ketika bar mulai beroperasi.

Kata kunci : Bartender, Kepuasan, *Complaint*

Abstract

Bar is a place whose scope and activities serve the sale of alcoholic beverages or non-alcoholic beverages to the public at work. So, what is meant by a bar is a counter that sells and serves alcoholic beverages, or non-alcoholic drinks (soft drinks), in which there is a place to consume these drinks and services for commercial purposes. The purpose of this task is to find out how bartenders serve customers so that the role of the bartender is to ensure the optimal quality of service provided by customers in accordance with bar commercial standards and the quality of

cocktails that can be enjoyed by customers who order cocktails with the best quality and taste according to the standards of cocktail recipes that have been prepared. determined according to standard operating procedures. Given the importance of bars in providing service, bars have standard operating procedures in providing services to customers so that after customers get the same service without any difference with the service. This is expected to greatly help the success of the services provided so that customers get what they want and avoid customer complaints. This data collection technique uses quantitative data methods and participant observation, namely participants who are directly involved in the research subject at the Surabaya Brewery. The end result of this mission will determine the quality of service and comfort at Brasserie Surabaya when the bar starts operating.
Keywords: Bartender, Satisfaction, Complaint

PENDAHULUAN

Bar memiliki definisi yaitu suatu bidang yang memiliki tingkat jiwa seni atau memiliki keunikan yang tinggi. Produk bar tidak hanya menekankan kualitas rasa tetapi juga menekankan seni dan keindahan formal dari minuman yang disajikan kepada mereka yang meminumnya. Bar semakin berkembang dan semakin dikenal luas oleh masyarakat, banyak produk bar berupa mocktail dan cocktail juga semakin digemari masyarakat. Perkembangan bar sangat luas di berbagai negara seperti Indonesia, di era globalisasi yang membawa berbagai macam minuman dan produk dari luar negeri, banyak penduduk lokal lebih memilih produk luar negeri atau cocktail yang berasal dari Barat dan digemari masyarakat seperti tequilla sunrise, internasional, mojito dan sex on the beach dengan minuman tradisional Indonesia seperti jamu.

Persaingan bisnis khususnya di bidang jasa yang semakin ketat, dalam menghadapi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meluas, memberikan dampak yang cukup besar, memaksa banyak perusahaan untuk menetapkan tujuan utama yaitu Menyesuaikan kepuasan pelanggan. Untuk menggabungkan kepuasan pelanggan dan kualitaslayanan, perusahaan juga harus menemukan cara terbaik. Keunggulan harus dimulai dengan apa yang dibutuhkan konsumen dan diakhiri dengan umpan balik konsumen (Kotler, 1998). Artinya kesan yang baik tidak datang dari respon penyedia layanan, tetapi dari penilaian yangkomprehensif terhadap manfaat suatu layanan. Hubungan baik ini dapat menjadi acuan bagi bagian pelayanan untuk memahami harapan pelanggan dan pengunjung serta apa kebutuhan pelanggan.

Untuk meningkatkan penjualan minuman beralkohol, peran bartender sangat penting. Barista adalah tulang punggung kesuksesan bisnis minuman. Sedikit banyak pelanggan datangke bar, pendapatan - penjualan dan keuntungan dibuat berdasarkan keindahan, keramahan, kecepatan, dan kreativitas bartender.

LITERATUR REVIEW

Bar adalah tempat berperabotan lengkap dan dikelola secara komersial, baik di dalam hotelatau terisolasi di luar hotel, di mana seseorang bisa mendapatkan layanan untuk minuman beralkohol dan non-alkohol, kecuali untuk minuman panas seperti kopi dan teh. (Atmodjo; 2005).

Awal mula bar dikenal sebagai pub. Bar berasal dari pembatas hanya dari satu benda pemisah, yaitu kayu yang memisahkan staf bar (bartender) dan tamu. Pembagi kayu disebut counter. Asal usul bar ini dari Amerika Utara. Bar pertama kali dikenal publik pada abad terakhir, kemudian menjadi semakin populer dan diminati, biasanya orang senang pergi ke bar,hang out, berbicara sesuatu sambil minum alkohol, terutama alkohol.

Public Bar adalah bar di luar hotel (tertutup), lokasi pelanggan mudah dilihat, Anda bisa langsung bertemu dan memesan minuman dari bartender atau pelayan. Restoran memiliki mejadan kursi seperti restoran. Staf bar memiliki kesempatan untuk langsung menghubungi dan mendekati pelanggan. Penjualan bar minuman beralkohol, baik disajikan dengan rapi (lurus,tidak dicampur) atau sebagai koktail (campuran minuman), koktail, makanan ringan, dll, sangatmenguntungkan bagi pengusaha atau pemilik bar. Terkadang keuntungannya jauh lebih besar daripada keuntungan menjual makanan di restoran. Para tamu atau pelanggan telah terpenuhi kebutuhan dan keinginannya, mereka dapat bersantai, menghilangkan kebosanan denganbersantai di bar, menikmati minuman favorit mereka sambil menikmati musik yang diputar diruangan.

Di industry perhotelan kita sering menjumpai berbagai macam hasil produk yang di jual di restoran, produk-produk yang ada bisa menjadikan sumber pendapatan potensial bagi bar itusendiri, seperti:

- Cooktail, mocktail
- Jus buah
- Soft drink
- Tea and coffee
- Bir

Kepuasan konsumen adalah kesenangan atau perasaan kecewa yang muncul setelah membandingkan tanggapan konsumen terhadap kinerja atau hasil produk atau jasa dengan harapan mereka (Kotler, 1998). Kepuasan pelanggan adalah kepuasan terhadap kebutuhan seorang konsumen yang timbul dari penilaian terhadap karakteristik suatu produk atau layanan yang diberikan yang dapat memenuhi tingkat kenyamanan dalam penggunaan konsumen padasaat menggunakan suatu produk atau layanan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumenadalah penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan berdasarkan adanyapembeda yang penting dalam suatu produk atau tempat dengan produk atau tempat produk lokasi yang berbeda.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan satu sama lain, secara khusus kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen (sebelum kualitas layanan) dan pengalaman konsumen (setelah kualitas layanan diterima). Jika harapan terpenuhi maka konsumen akan puas dan respon konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah positif, jika tidak konsumen tidak puas danberkomentar, kualitas pelayanannya negatif.

METODE PENELITIAN

Dalam survey ini metode yang di gunakan yaitu kuantitatif. Menurut Creswell, metode survey kuantitatif merupakan upaya dalam menyelidiki permasalahan, masalah yang ada merupakan dasar yang digunakan oleh

peneliti untuk mengambil sampel data. Kemudian mengidentifikasi variabel dan mengukurnya secara numerik untuk analisis sesuai dengan prosedur statistik yang berlaku. Tujuan dari survey ini adalah membantu mengambil kesimpulan atau generalisasi teori. Data yang di peroleh berupa hasil survey yang di sebarkankepada masyarakat umum yang pernah atau sering mengunjungi Brassery Surabaya ataupun yang sering mengunjungi bar.

Pada survey ini, penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan hasil pengumpulan data melalui media sosial dengan instrument yang di pakai yaitu melalui googleformulir sehingga responden dapat mengakses link dimanapun dan kapanpun. Dengan menggunakan skala likert penulis dapat memperkirakan sikap dan pendapat yang di dapat. Menggunakan skala ini termasuk mengisi kuesioner yang meminta responden untuk menunjukkan apakah mereka setuju dengan serangkaian pertanyaan. Skala Likert dinamai menurut penciptanya, Rensis Likert, seorang psikolog sosial dari Amerika Serikat. Tingkat persetujuan yang dimaksud adalah skala Likert 1-5 poin, dengan tingkatan mulai dari Sangat Tidak Penting (STP) hingga Sangat Penting (SPS), berikut tingkatannya:

1. Sangat Tidak Penting (STP).
2. Tidak Penting (TP).
3. Penting (P).
4. Sangat Penting (SP).
5. Sangat Penting Sekali (SPS).

Dalam survey ini, penulis membagikan kuesioner dan di isi oleh sebanyak 20 responden. Teknik Analisa mengunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pemaparan dari data yang ada dan menjelaskan secara lengkap dan detail dari masalah-masalah yang ada pada kuesioneryang telah di bagikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data tentang ‘kualitas pelayanan bartender di Brassery Surabaya untuk menghindari *complaint*’ dengan jumlah responden 20 orang yang sering atau pernah mengunjungi bar sebagai berikut:

1. Hasil responden tentang grooming bartender sangat penting bagi kepuasan anda

Penampilan yang baik, keakraban, dan senyum cerah adalah persyaratan wajib dan penting bagi staf bar, karena keberhasilan dan pertumbuhan bar bergantung pada faktor-faktor ini. perluuntuk diingat bahwa kesan pertama atau first person first impression menentukan tingkat penjualan selanjutnya, sehingga service familiarity memainkan peran esensiall.

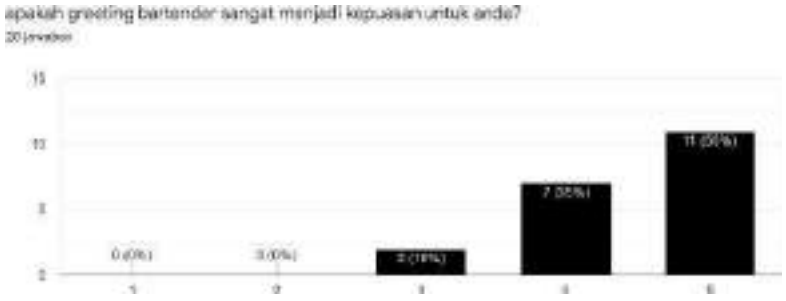


Gambar 1.1 sumber kueioner

Berdasarkan gambar 1.1 pendapat dari 20 responden sebanyak 75% atau setara dengan 15 orang responden menyatakan dalam pandangannya grooming seorang bartender sangat penting sekali mempengaruhi kepuasannya, 3 orang responden atau 15% mengatakan hal yangsama yaitu sangat penting untuk kepuasannya dan 2 responden mengatakan penting. Dapat di simpulkan bahwa grooming seorang bartender sangat penting sekali untuk kepuasan para pelanggan.

2. Hasil responden tentang greeting seorang bartender dapat mempengaruhi kepuasan anda

greeting atau sapaan adalah bentuk keakraban seorang pelayan dengan tamu. Ucapan menyambut tamu memiliki nada bicara yang dapat dikendalikan dari awal. seperti seorang yangingin bernyanyi, mereka harus menemukan bagan yang cocok dengan nada suara. Demikian sapaan menyambut tamu memiliki nada atau intonasi yang baik sehingga tamu yang di sambutmerasa senang berkunjung ke tempat tersebut.

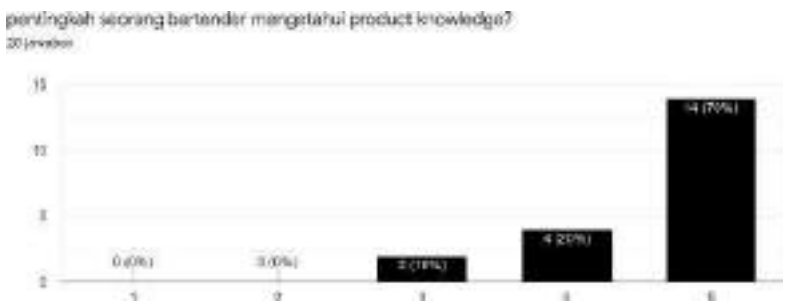


Gambar 1.2 sumber kuesioner

Berdasarkan diagram diatas, 11 reponden atau 55% berpendapat bahwa greeting seorang bartender sangat penting sekali bagi, kemudian 7 responden atau 35% berdasarkan data mengatakan hal yang sama yaitu sangat penting dan 2 responden atau 30% hanya mengatakan penting. Jadi dapat di simpulkan jawaban dari 20 orang responden bahwa greetingbartender sangat penting sekali bagi kepuasan karena grreting menjadi awal kita untuk mengetahui bagaimana pelayanan di suatu tempat ini.

Hasil responden tentang pentingnya seorang bartender mengetahui *product knowledge*

Product knowledge adalah kemampuan memberikan pelanggan informasi yang dibutuhkan, sedetail apa pun itu. Jadi sebisa mungkin seorang bartender atau waiters memberitahukan minuman apakah itu yang di pesan, terdapat macam kandungan apa di dalamnya supaya di pembeli tidak terdapat salah memesan dan jika bartender memahami product knowledge pembeli merasa di rekomendasikan minuman mana yang enak atau yang menjadi best seller di tempat tersebut.

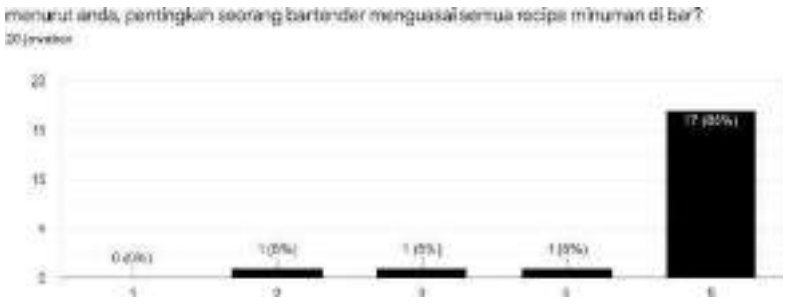


Gambar 1.3 sumber kuesioner

Berdasarkan gambar 1.3 pentingnya product knowledge, 70% atau 14 respondenmengungkapkan sangat penting sekali seorang bartender mengetahui, 4 responden atau 20% juga mengatakan sanagt penting dan hanya 2 orang atau setara 10% mengatakan penting. Jadidapat di simpulkan sangat penting bagi seorang bartender mengetahui product apa yang di jualkan di dalam bar tersebut.

Hasil responden tentang pentingnya seorang bartender menguasai semuarecipe yang ada di bar

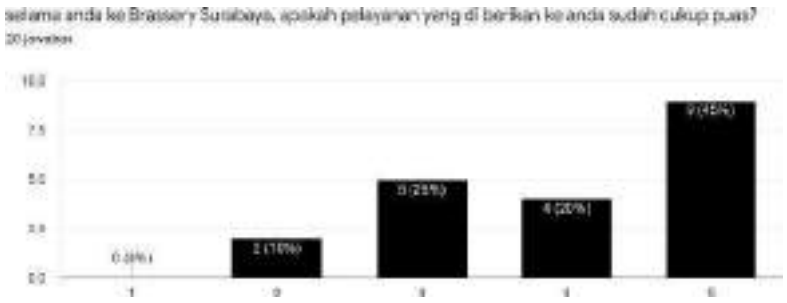
menyokong kualitas pelayanan bagi tamu, *bartender* harus menguasai segala recipe minumanyang ada di buku menu atau *keseluruhan* petugas bar juga harus *memahami* prosedur layanan minuman atau aturan layanan yang berlaku di area bar agar pelanggan merasa sangat di perhatikan saat *taking order* agar menghindari terjadinya complain atau salah pesan karena bartender tidak menguasai semua recipe minumannya.



Gambar 1.4 sumber kuesioner

Berdasarkan gambar 1.4 tentang pentingnya seorang bartender menguasai semua recipeminuman yang ada di bar, 17 responden atau 85% mengatakan sangat penting sekali bagi bartender memahami semua recipe minuman tetapi ada juga 1 responden yang mengatakan bahwa seorang bartender tidak penting mengetahui semua recipe minuman yang ada di bar. Dan dapat di ambil kesimpulan meskipun ada yang menjawab tidak penting, seorang bartenderharus tetap menguasai semua recipe minuman yang ada di buku menu karena untuk meminimalisir terjadinya complain dari pelanggan.

Hasil responden tentang kepuasan pelanggan selama ke brassery surabaya

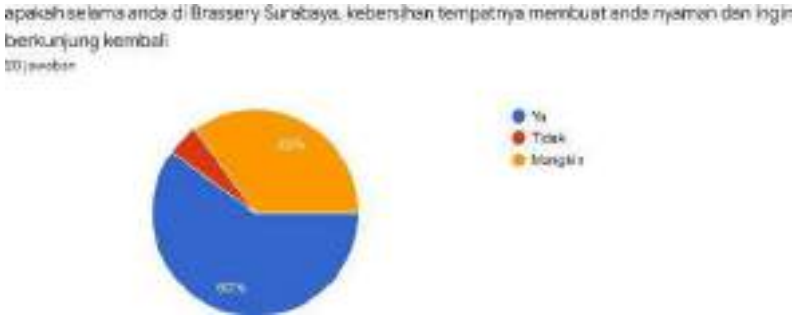


Gambar 1.5 sumber kuesioner

Berdasarkan diagram diatas sebanyak 9 responden mengatakan cukup puas sekali dengan pelayanan di Brassery Surabaya, 25% atau 5 orang responden mengatakan cukup, dan2 reponden mengatakan bahwa kurang puas terhadap apa yang di berikan. Hal ini dapat di jadikan bahan evaluasi untuk Brassery Surabaya agar lebih meningkatkan lagi kualitas kerja karyawannya agar pelanggan merasa sangat di layani dan ingin berkunjung kembali.

Hasil responden tentang kebersihan Brassey Surabaya bagi kenyamanancustomer dan ingin mendatangi Kembali

area yang bersih dan rapi tak hanya membuat siapapun yang menikmati puas dan terjaga. Lingkungan yang bersih juga akan membawa banyak manfaat bagi siapa saja yang berkunjung. Selain tempat atau lingkungan, pihak management bar juga harus menyiapkan berbagai fasilitas dan akomodasi tempat yang bagus untuk menunjang kenyamanan customer yang datang ke tempat tersebut.

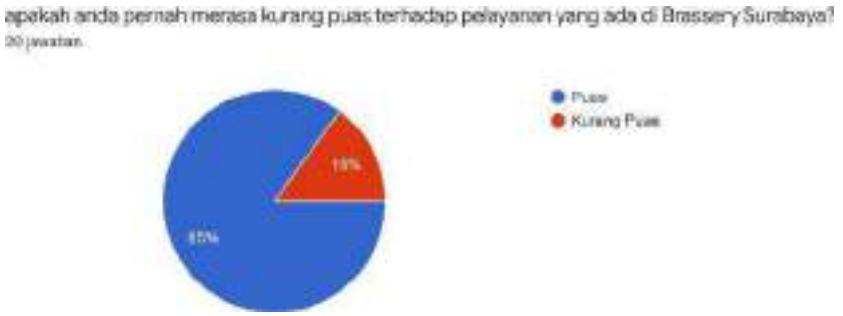


Gambar 1.6 sumber kuesioner

Berdasarkan gambar 1.6, 60% mengatakan mereka nyaman dan ingin mengunjunginyakembali, 35% mengatakan mungkin atau setengah-setengah sedangkan ada juga yang merasa tidak nyaman dengan yang ada di sekitarnya. hal ini yang harus di evaluasi mengapa orang tersebut bisa tidak nyaman, apakah tidak nyaman karena banyak pemabuk yang nakal atau membahayakan bagi dirinya.

Hasil responden tentang kepuasan pelanggan selama berkunjung ke BrasserySurabaya

Service excellence merupakan konsep kunci untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan dapat dikatakan baik jika dapat menyediakan barang atau jasa yangmemenuhi harapan pelanggan.



Gambar 1.8 sumber kuesioner

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa 85% orang puas terhadap pelayanan yang di berikan, sedangkan ada juga 15% yang menjawab kurang puas. Hal ini dapat di gunakan sebagai bahan evaluasi yang di mana pelanggan merasa tidak puas dengan hal apa, bisa jadi karna kenyamanan mereka atau mungkin bisa karna kebersihan di tempat itu. Jadi dapat di simpukan dari 20 orang responden, 85% orang merasa terpenuhi kebutuhannya denganpelayanan yang di berikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil survey melalui google form, pengumpulan data serta pembahasan lebih detail, dapat di simpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang ada di Brassery Surabaya terbilang sudah cukup memuaskan sekali dengan menjalankan operasional bar sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Bar merupakan bagian dari divisi Food and Beverage yang dapat memberikan pendapatan tambahan yang signifikan bagi sebuah hotel jika dioperasikan secaraprofesional.
3. Presentasi dan kreativitas seorang bartender sangat menentukan tingkat bisnis minuman, sehingga dapat dikatakan sebagai kunci penting dalam manajemen operasi bar

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V. Penerbit PT RinekaCipta. Jakarta.

boston, a. (n.d.). pengertian bar: sejarah,jenis dan konsepnya.

K. Yirman, T. S. (1997,2000). Pengetahuan Bar In Hotel And Outside, Bandung: Institut Industri Pariwisata, Bar (minuman beralkohol). Surabaya.

K___. (1996). Kiat Menangani Keluhan Pelanggan. Business News, Ruang Strategi Usaha No. 317 (10April), Th VII, pp. 1-4.

Kotler, P. (1998). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan,.

S, A. D. (2017). *PERANAN BARTENDER DALAM PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*, 7

Pemanfaatan *Hashtag* Instagram Untuk Meningkatkan Engagement

Bagas Pramudianto[1], Krisna Dwi Fauzy[2], Monica Julia Putri Viar[3],
Ryzma Novia Chitadewi[4], Nur Emma Suriani[5]
Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
[1]Email : *bagas.pramudianto-2020@vokasi.unair.ac.id*

Abstrak

Pada era digital saat ini, Instagram telah menjadi salah satu platform media sosial terpopuler di dunia. Pengguna Instagram dari berbagai latar belakang menggunakan platform ini untuk berbagi foto, video, dan cerita mereka. Dalam konteks ini, penggunaan *hashtag* telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan *engagement* pengguna. Artikel ini membahas tentang pemanfaatan *hashtag* Instagram untuk meningkatkan *engagement*, serta memberikan panduan praktis tentang cara menggunakan *hashtag* secara efektif.

Kata Kunci : *Hashtag*, Instagram, *Engangement*.

1. Pendahuluan

(Chen, 2011; Fay, 2011; Wang, 2011) Instagram adalah platform media sosial yang sangat populer dengan lebih dari satu miliar pengguna aktif setiap bulannya. Pengguna Instagram dapat membagikan foto dan video mereka dengan pengikut mereka serta mengikuti akun-akun lain yang menarik bagi mereka. Namun, dengan semakin banyaknya konten yang diposting setiap hari, mencapai tingkat engagement yang tinggi menjadi semakin sulit (Veirman, 2017; Cauberghe, 2017; Hudders, 2017).



Sumber: Napoleon Cat

Gambar 1. Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia (September 2018-Februari 2023)

Seiring bertambahnya waktu pengguna instagram terus meningkat. Tercatat mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2023 peningkatan tiap tahunnya semakin pesat. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan engagement di instagram. Salah satu cara untuk meningkatkan engagement di Instagram adalah dengan menggunakan *hashtag*. *Hashtag* adalah kata atau frasa yang diawali dengan tanda pagar (#) dan digunakan untuk mengkategorikan konten (Folstad, 2018; Kvale, 2018). Pengguna Instagram dapat mencari konten yang berkaitan dengan topik atau minat mereka melalui pencarian hashtag. Oleh karena itu, penggunaan *hashtag* yang tepat dapat meningkatkan visibilitas dan engagement konten (Kaur, 2021; Dhir, 2021; Rajala, 2021; Dwivedi, 2021).

2. Metode

Untuk menyusun artikel ini, peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber-sumber terpercaya, termasuk penelitian terbaru, artikel-artikel ilmiah, dan panduan praktis yang diterbitkan oleh para ahli dalam bidang pemasaran digital dan media sosial. Kami juga menganalisis strategi yang digunakan oleh merek-merek terkenal dan pengguna influencer yang sukses di Instagram. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Penelitian menggunakan pendekatan kajian pustaka.

3. Hasil

a. Pilih *Hashtag* yang Relevan

Penting untuk menggunakan hashtag yang relevan dengan konten yang dibagikan. *Hashtag* yang relevan akan membantu menarik perhatian pengguna yang tertarik dengan topik atau minat yang sama. Gunakan hastag yang sesuai dengan konten yang dibagikan (Kim, 2012; Ko, 2012).

b. Gunakan *Hashtag* yang Spesifik

Selain menggunakan hashtag yang relevan, gunakan juga *hashtag* yang lebih spesifik. *Hashtag* yang terlalu umum seperti #*love* atau *#happy* cenderung menjadi sangat populer dan konten dapat tenggelam di antara jutaan postingan dengan *hashtag* yang sama. Pilihlah hashtag yang lebih spesifik dan menargetkan audiens yang lebih terfokus (Verhoef, 2010; Reinartz, 2010; Krafft, 2010).

c. Periksa Popularitas *Hashtag*

Sebelum menggunakan *hashtag*, periksa popularitasnya. Terlalu populer atau terlalu jarang digunakan sama-sama tidak baik. Jika *hashtag* terlalu populer, konten dapat tenggelam di antara postingan lainnya dengan cepat. Jika *hashtag* terlalu jarang digunakan, konten juga mungkin tidak akan ditemukan oleh banyak pengguna. Gunakan alat analisis *hashtag* untuk memeriksa popularitasnya (Shao, 2019; Ye, 2019).

d. Tambahkan *Hashtag* ke dalam *Caption* dan Kolom Komentar

Menambahkan *hashtag* ke dalam keterangan postingan serta komentar yang ditinggalkan pada postingan orang lain, akan membantu meningkatkan visibilitas konten dan membuatnya lebih mudah ditemukan oleh pengguna lain (Lin, 2017; Utz, 2017).

e. Buat *Hashtag* Branded

Merek atau bisnis dapat membuat *hashtag* khusus untuk meningkatkan engagement dan membangun kesadaran merek. Gunakan *hashtag* dalam kampanye pemasaran dan ajak pengguna untuk menggunakan *hashtag* tersebut saat mereka berinteraksi dengan konten yang diposting (Song, 2015; Zinkhan, 2015; Kim, 2015)

Tabel 1. Perbandingan postingan dengan *hashtagi* dan tanpa *hashtag*.

Keterangan	Dengan hashtag	Tanpa hashtag
Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwasanya postingan yang menggunakan *hashtag* pada *caption* memiliki jangkauan akun yang lebih banyak, bahkan tercatat 20 akun dari tagar melihat konten yang telah diposting.		
Pada masa percobaan, kami mengunggah 1 postingan tanpa *hashtag* pada Rabu, 14 Desember 2022 dengan hasil insight post sebanyak 60 jangkauan. Sementara itu, postingan yang menggunakan *hashtag* pada *captionnya* memiliki jangkauan akun yang lebih banyak, dengan tambahan 3 akun yang melihat konten tersebut berdasarkan tagar (*Explore*).		

Sumber : Cintani dkk.

4. Kesimpulan

Pemanfaatan *hashtag* Instagram dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan engagement pengguna. Dengan memilih *hashtag* yang relevan, spesifik, dan populer, pengguna dapat meningkatkan visibilitas dan memperluas jangkauan konten mereka. Selain itu, penggunaan *hashtag* dalam *caption* dan kolom komentar akan membantu membangun interaksi dan keterlibatan dengan pengguna lain. Dengan memperhatikan langkah-langkah dalam menentukan *hashtag*, pengguna dapat memanfaatkan kekuatan *hashtag* untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam upaya pemasaran dan pengembangan merek di Instagram.

Referensi

Chen, Y., Fay, S., & Wang, Q. (2011). The role of marketing in social media: How online consumer reviews evolve. Journal of Interactive Marketing, 25(2), 85-94.

De Veirman, M., Cauberghe, V., & Hudders, L. (2017). Marketing through Instagram influencers: The impact of number of followers and product divergence on brand attitude. International Journal of Advertising, 36(5), 798-828.

Folstad, A., & Kvale, K. (2018). Influencers' impact on Instagram engagement and intentions to buy: A comparison between fashion and travel influencers. Journal of Marketing Communications, 26(5), 481-498.

Kaur, P., Dhir, A., Rajala, R., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding consumers' engagement with social media brand posts on Instagram: Evidence from India and Finland. Technological Forecasting and Social Change, 168, 120804.

Kim, A. J., & Ko, E. (2012). Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury fashion brand. Journal of Business Research, 65(10), 1480-1486.

Lin, R., & Utz, S. (2017). The emotional responses of browsing Facebook: Happiness, envy, and the role of tie strength. Computers in Human Behavior, 75, 439-444.

Shao, C., & Ye, B. H. (2019). The effects of social media communication on brand equity: A mediating role of brand engagement. Journal of Marketing Communications, 25(5), 507-527.

Song, H., Zinkhan, G. M., & Kim, K. (2015). Brand selfies: Exploring consumer engagement on brand-related social media. Journal of Interactive Advertising, 15(2), 83-97.

Verhoef, P. C., Reinartz, W. J., & Krafft, M. (2010). Customer engagement as a new perspective in customer management. Journal of Service Research, 13(3), 247-252.

Persepsi Ketertarikan Remaja pada Profesi Bartender di Dunia Bar

Alyah Rahmatika[1], Ajeng Dwi[2], Marcella Assyfa[3],
Tarista Deva[4], Bambang Suharto S.St., M.M.Par
alyah.rahmatika.handayani-2020@vokasi.unair.ac.id
Fakultas Vokasi
UniversitasAirlangga

Abstrak

Jika mendengar kata Bar, terlintas dipikiran adalah tempat jual beli minuman alkohol. Namun pengertian sebenarnya ialah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial untuk menyajikan minuman beralkohol maupun non alkohol yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung yang lengkap. Di dalam hotel, bar termasuk ke dalam bagian penunjang food and beverage yang ada di hotel. Bar juga melayani secara langsung maupun tak langsung. Biasanya, tamu yang tidak ingin berkunjung ke dalam bar akan memesan melalui room service. Bagi khalayak umum, bekerja di dalam bar bisa dianggap sedikit tabu. Karena kebanyakan masyarakat salah mengartikan citra bar sendiri. Banyak anggapan bekerja di dunia malam seperti bar dianggap sepele. Namun, banyak fakta baik yang tertutup/ *hoax*. Bekerja di dunia bar tidak seburuk yang dibayangkan, bahkan banyak masyarakat yang mencari dan mengincar beberapa bagian pekerjaan di bar. Seperti halnya pada era ini, teknologi yang semakin canggih membuat dunia bar semakin merebahkan sayapnya. Banyak remaja yang sudah sedari SMK mulai mempersiapkan diri menjadi seorang bartender ataupun manajerial di area bar. Bahkan lulusan yang bukan berasal dari *food and beverage* banyak ditemui menjadi salah satu pekerja di bar. Karena pada dasarnya ilmu bar bisa dipelajari secara otodidak. Terkecuali bagian bartender ataupun manajerial. Biasanya, banyak mahasiswa/i mengambil pekerjaan sampingan menjadi *waiters* di salah satu bar yang sedang membuka lowongan. Pekerjaan ini banyak dicari di kalangan mahasiswa karena system waktu pekerjaannya yang bisa diambil tanpa adanya tabrakan dengan jam kuliah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar presentase ketertarikan remaja untuk bekerja di dalam dunia bar. Melalui metode penelitian yang bersifat pengisian kuesioner dengan cara disebar kepada para remaja dengan kualifikasi umur rentang 18-25 tahun, yang menghasilkam jawaban yang sesuai dengan tema yang dikaji penulis. Hasil penelitian membuktikan bahwa ketertarikan bekerja di masa sekarang cukup meningkat dibanding tahun sebelumnya.

Kata Kunci : bar, pekerjaan bar, ketertarikan, remaja

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi sudah berlangsung sejak lama, teknologi canggih semakin berkembang dari masa ke masa. Perkembangan zaman juga berpengaruh kepada berbagai sektor migas maupun non migas. Meskipun adanya sedikit pengaruh negatif yang ditimbulkan akan berkembangnya teknologi, namun banyak hal positif serta keuntungan

yang diraup dari pemakaian teknologi. Salah satunya pada sektor non migas seperti akomodasi. Akomodasi ialah salah satu tempat yang sudah dipersiapkan guna melengkapi kebutuhan. Hotel, merupakan salah satu contoh akomodasi yang sering digunakan masyarakat. Hotel juga merupakan salah satu penyumbang pendapatan terbesar di Indonesia dari sektor pariwisata. Penjualan kamar serta fasilitas tambahan menarik yang diberikan hotel sangat mudah untuk memasuki pasar, hal ini yang akan memudahkan peningkatan *revenue* hotel. Namun, pendapatan hotel tidak hanya dari penjualan kamar saja. Penjualan produk seperti restoran, paket spesial, maupun bar menjadi salah satu aset yang tidak kalah penting dalam menyumbang pendapatan hotel. Sama halnya dengan restoran, bar juga menghadapi banyak tantangan seperti marketing maupun bagaimana cara implementasinya.

Bekerja di bar adalah salah satu pekerjaan yang menyenangkan yang banyak dicari. Dewasa ini, profesi dalam dunia bar semakin diminati dari masa ke masa. Ditambah dengan jenis-jenis bar yang semakin beragam serta keuntungan yang di dapat membuat bisnis bar juga diminati banyak pengusaha. Biasanya, bar identik menjadi satu bisnis di dalam sebuah hotel. Namun bisnis bar juga bisa berdiri sendiri. Banyak bar yang pesat perkembangannya seperti di Bali, Jakarta. Dimana banyak para manajer bar saling bersaing demi mendapat target sesuai yang diberikan perusahaan.

Banyak lowongan pekerjaan bar yang terbuka bagi segala kalangan. Biasanya banyak lulusan SMA/SMK yang mengincar lowongan *waiters* di bar. Berbagai profesi di bar seperti bar *boy*, juga menjadi incaran di kalangan mahasiswa sebagai selingan pekerjaan *part time.* Hal ini dikarenakan pekerjaan seperti ini menggunakan ilmu otodidak, dimana banyak orang yang merasa diuntungkan dengan kemudahan ini. Namun, berbeda lagi jika menjadi seorang bartender. Dibutuhkan pelatihan serta *skill* khusus untuk pembuatan minuman. Biasanya, seorang bartender akan diberi pelatihan khusus minuman maupun mengenyam pendidikan perhotelan terlebih dahulu.

II. LITERATUR REVIEW

Pengertian tentang bar sejatinya banyak diartikan dari berbagai definisi karena ilmu bar adalah ilmu yang luas. Menurut Widjojo (2004) mengatakan bahwa bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, yang terdapat di dalam sebuah hotel, maupun berdiri sendiri di luar hotel. Bar disediakan dengan tujuan memenuhi kebutuhan tamu dalam hal minuman, baik beralkohol maupun tidak beralkohol.

Bar biasanya memiliki ruangan yang sedikit redup. Namun tidak menutup kemungkinan ada bar yang memiliki ruangan terang. Makanan yang disediakan hanya sebatas makanan ringan atau makanan kecil sebagai pendamping, karena bar berfokus kepada minuman.

Dalam sejarah, Bar berawal dari Amerika Utara pada abad XVI silam. Yang sebelumnya dikenal dengan nama *Tarven* dan pada akhirnya beralih menjadi Bar. Kata Bar sendiri berasal dari kata *Banier* yang berarti sebagai sesuatu yang menghalangi (kayu pemisah) antara tamu dan pekerja bar. Pada saat itu banyak ornag yang bertemu di bar hanya sekedar untuk nerkumpul maupun berbicara dengan ditemani minuman beralkohol. Seiring dengan berkembangnya zaman bar tidak hanya sebatas sebagai tempat untuk minum, melainkan sebagai tempat hiburan sebatas melepaskan penat maupun mencari kesenangan belaka. Apalagi seperti saat ini, banyak bar yang terbangun di tiap hotel maupun bangunan sendiri.

Sumarsono (2015:10) mendefinisikan bar sebagai tempat atau konter yang menu utamanya menyajikan minuman beralkohol seperti bir, anggur, liquer dan koktail untuk dinikmati atau diminum pada saat dan di tempat itu juga. Tetapi, bar juga menyediakan minuman yang tidak beralkohol. Seperti bar pada Pelabuhan, biasanya mereka

menyediakan kopi dan ice cream. Terkadang di bar Pelabuhan lebih ditekankan penjualan *expresso*. Bar jenis Poll Side menjadi salah satu jenis bar yang ramai dikunjungi bagi penikmat alkohol rendah. Poll Side Bar lebih ditaargetkan bagi pengunjung kolam renang, oleh karena itu menu yang disediakan juga bervariasi. Seperti *soft drink, beer,* kopi, susu, ice cream dan berbagai makanan kecil. Bagi orang-orang yang ingin menikmati alkohol dengan suasana lingkungan rumah, mereka biasanya mendirikan bar di rumah pribadi. Bar ini dikenal dengan jenis Home Bar atau Private Bar. Dimana bar ini dibangun dengan tujuan keperluan pribadi pemilik. Alkohol di bar jenis ini tidak selengkap di bar pada umumnya, namun kelengkapan alkohol tergantung dari pemilik masing-masing.

Bar menjadi salah satu fasilitas unggulan yang disediakan pihak hotel untuk menambah kepuasan tamu yang datang, beberapa fungsi lain bar yang ada di dalam hotel diantaranya adalah :

1. Sebagai tempat untuk menjual dan menyajikan bermacam-macam minuman kepada tamu yang datang baik secara langsung maupun yang memesan melalui room service.
2. Tempat hiburan tamu yang ingin menikmati minuman dengan suasana malam
3. Sebagai pemasok pendapatan hotel di luar segi kamar

Menurut Costas Katsgiris dan Christ Tomas, (2007:484) tokoh utama dalam pengperasian minuman adalah bartender. Fungsi utama seorang bartender adalah untuk meracik serta melayani minuman yang di pesan tamu di area bar atau pelanggan yang sedang duduk di meja bar. Sedangkan tamu yang duduk di meja tengah bar akan dilayani oleh *waiters*. Selain berkewajiban untuk meracik dan membuat minuman, bartender juga bertanggungjawab untuk menciptakan menu-menu baru demi tetap mempertahankan daya tarik di Bar tersebut. Seorang bartender juga ikut andil menghitung harga jual menu baru untuk didiskusikan kepada atasan atau manajer bar.

III. METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini menggunakan metode data kuantitatif. Metode kuantitafif adalah metode yang menggunakan pengukuran objektif dengan analisis statistic dengan sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, tes pendapat, atau instrument penelitian lainnya.

Arikunto (2006:12) mendefinisikan bahwa penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya. Data yang diperoleh berasal dari data penilitian dengan cara penyebaran kuesioner kepada remaja yang rentang umur 17 tahun keatas dengan ketentuan mengetahui tentang Bar. Yang kemudian akan menjawab dan memberikan pendapat serta penilaian terhadap analisis ketertarikan remaja pada dunia Bar.

Dalam metode penilitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulaln data yang dilakukan via media digital yaitu kuesioner google formulir yang disebar sehingga responden bisa mudah mengakses dan memberi pendapat dimanapun dan kapanpun. Kuesioner tersebut ibagikan kepada khalayak umum yang memiliki kualifikassi umur rentang 17 tahun keatas dengan mempunyai pengetahuan akan Bar. Pada pertanyaan kuesioner ini, penulis menggunakan pengukuran skala Likert dan skala Q-Sort. Dikutip dari pernyataan Sugiyono (2014: 132) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert dalam statistika termasuk dengan skala bipolar dimana kegunaannya untuk mengukur data kuantitatif. Skala ini bisa juga disebut dengan skala psikometrik yang fungsinya bisa diaplikasikan ke dalam riset survei, termasuk juga dalam penelitian jurnal. Dalam menyelesaikan perhitungan penggunaan skala ini, terdapat kriteria interpretasi skor berdasarkan interval, seperti :

- Angka 0% - 19,99 % = sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali

- Angka 20% - 39,99 % = tidak setuju/kurang baik
- Angka 40% - 59,99% = cukup/netral
- Angka 60% - 79,99% = setuju/baik
- Angka 80% - 100% = sangat setuju/baik

Sedangkan skala Q-Sort membantu responden dalam menetapkan perbedaan beberapa objek ke dalam kelompok yang sama. Skala ini meminta responden untuk mengurutkan objek berdasarkan persamaan kriteria tertentu. Misalnya, persepsi, sikap, maupun preferensi.

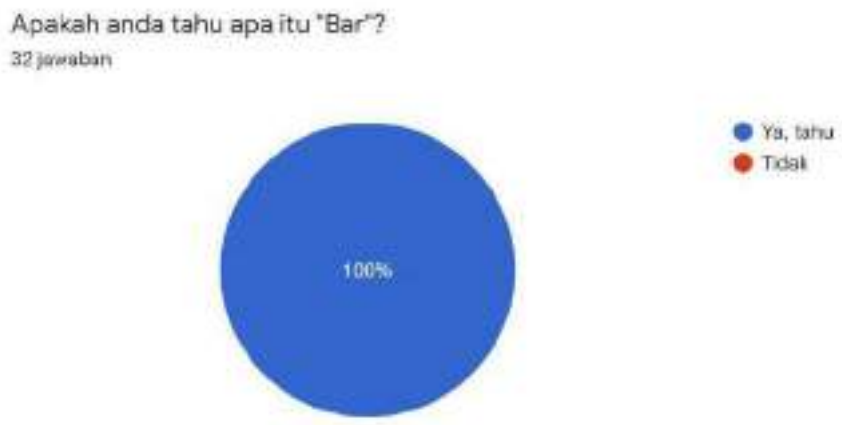
Dalam pengambilan sampel penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner lebih dari 10 responden. Kemudian pada teknik analisis data penlitian menggunakan analisis dekriptif dengan melakukan pemaparan data, serta menjelaskan secara detail variabel masalah dari data kuesioner yang telah disebarkan kepada responden.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian mengenai analisis ketertarikan remaja pada dunia bar dengan jumlah 32 responden dengan kualifikasi masyarakat umum berusia 17 tahun keatas mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Pendapat responden mengenai pengetahuan "BAR"

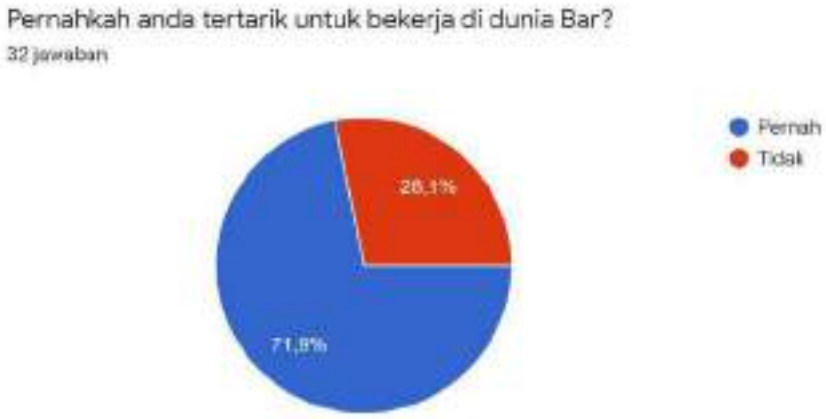
Bar adalah suatu bisnis komersil yang berada pada hotel dengan fasilitas lengkap yang disediakan sebagai penunjang pelayanan tamu untuk proses jual beli minuman. Lokasi bar ada di dalam hotel dan ada pula bar yang diluar hotel/berdiri sendiri. Dari data responden, dapat disimpulkan semua responden mengerti akan bar. Dan hampir seluruh jawaban responden menjawab bahwa bar adalah tempat untuk minum-minuman beralkohol.



Sumber 1 Hasil Kuesioner 2022

2. Pendapat responden mengenai ketertarikan bekerja di dunia Bar

Bekerja di bar dari pandangan masyarakat kalangan lanjut usia mungkin sedikit tabu. Namun, pada era seperti sekarang malah menjadi salah satu pekerjaan yang dicari lulusan SMA/SMK bahkan jenjang perkuliahan walaupun sekedar menjadi pelayan bar. Hal ini dikarenakan, menjadi seorang pelayan bar bisa menjadi pekerjaan sampingan di sela-sela perkuliahan maupun kemudahan bagi *fresh graduate*.

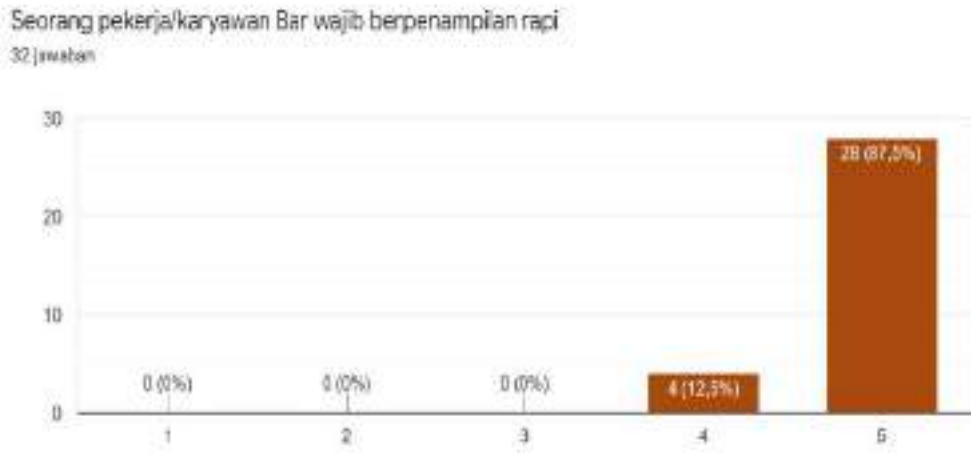


Sumber 2 Hasil Kuesioner, 2022

Dari diagram diatas, terlihat hampir semua responden tertarik untuk bekerja di bar. Hanya 28,1% responden tidak berkeinginan untuk bekerja di bar. Banyak remaja yang tertarik bekerja di dunia bar, apalagi di era millennial ini banyak bar yang telah dibangun di setiap sudut kota. Dimana hal ini akan membuka banyak lowongan pekerjaan.

3. Pendapat responden mengenai penampilan pekerja/karyawan bar

Menjadi seorang yang bekerja pada suatu instansi maupun perusahaan, berpenampilan rapi adalah suatu kebutuhan wajib yang tdiak boleh ditinggalkan. Dimanapun tempat bekerja, penampilan rapi menjadi penilaian utama. Sama halnya dengan bekerja di bar



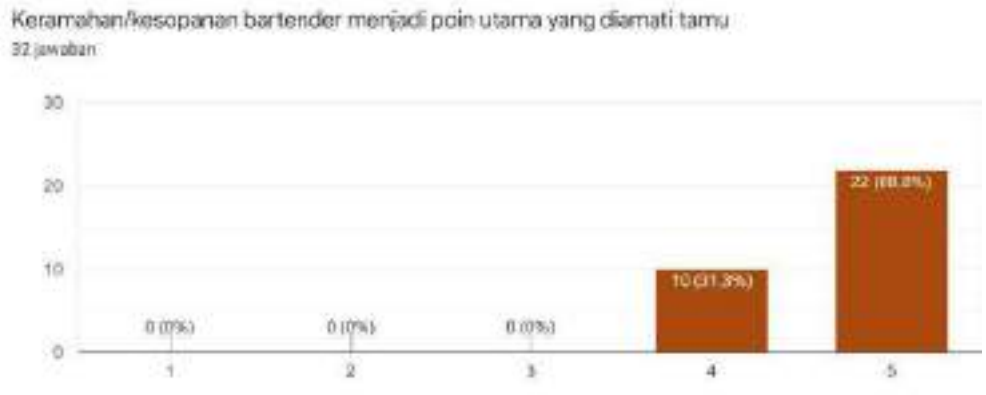
Sumber 3 Hasil Kuesioner, 2022

Dari data diatas semua responden memilih kolom sangat setuju untuk wajib berpenampilan rapi. Mendapat pelayanan dengan berpenampilan rapi adalah kesenangan bagi pelanggan, dari hal tersebut akan memberikan

dampak penilaian baik dari segi penampilan. Sehingga akan memunculkan nuansa senang dan nyaman di tempat bar tersebut

4. Pendapat responden mengenai keramahan/kesopanan bartender

Bartender adalah sebutan profesi bagi orang-orang yang ahli dalam membuat minuman di bar ddan mampu menciptakan berbagai resep-resep minuman. Agar mampu menarik pembeli, biasanya bartender akan menciptakan daya tarik mereka sendiri dari segi minuman maupun *attitude* dalam melayani.

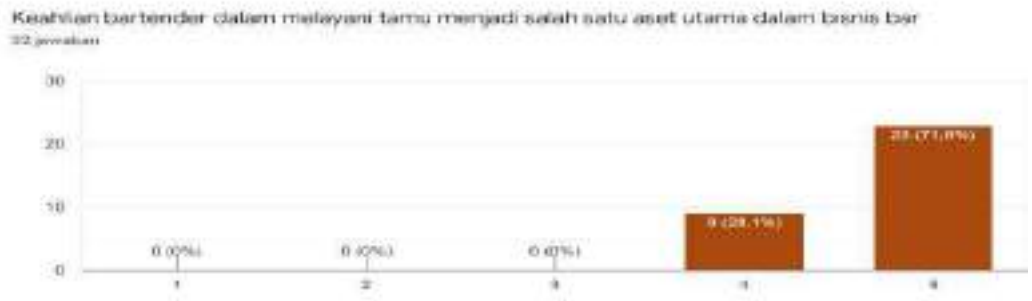


Sumber 4 Hasil Kuesioner, 2022

Dari data yang ditampilkan pada diagram, hampir 73.3% responden menjawab sangat setuju bahwa keramahan/kesopanan bartender mennjadi poin utama yang dilihat tamu. Sedangkan 26.7% menjawab setuju untuk poin keramahan/kesopanan. Penilaian tamu bagi seorang bartender sangat penting, hal ini sangat berguna untuk memperbaiki kualitas kedepannya. Terkhususnya bartender di bar hotel, maka keramahan serta kesopanan akan menjdi poin yang sangat utama bagi tamu. Pelayanan yang ramah dan sopan akan menciptakan perasaan senang bagi tamu yang dilayani, oleh karena itu keramahan/kesopanan bagi seorang bartender sangat penting untuk dijunjung tinggi.

5. Pendapat responden mengenai keahlian bartender dalam melayani tamu

Selain keramahan, sebagai pekerja di bar juga wajib memiliki keahlian. Salah satunya memiliki keahlian dalam melayani tamu. Ketangkasan tidak bisa berjalan dengan lancar apabila dalam diri tidak memiliki keahlian.

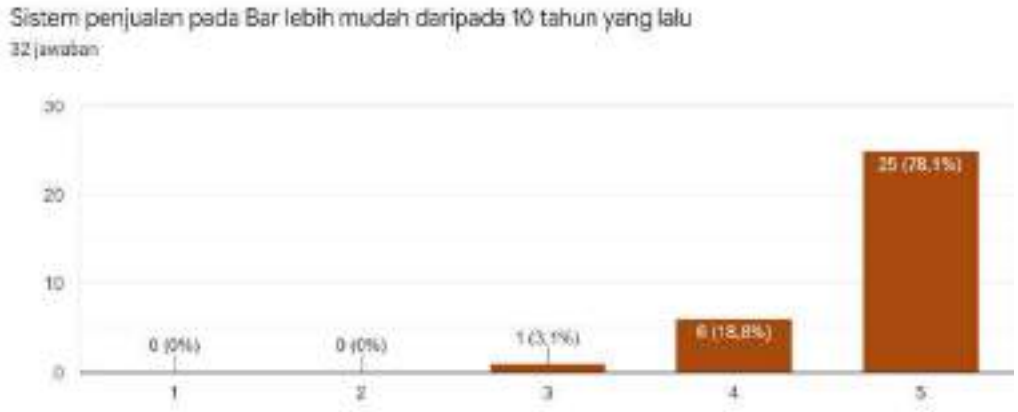


Sumber 5 Hasil Kuesioner, 2022

Dilihat dari diagram diatas perbandingan antara poin setuju dan sangat setuju berbeda lumayan tipis. Sekiatr 60% responden memilih kolom sangat setuju akan keahlian dalam melayani tamu menjadi aset utama dalam bisnis bar. Dan 40% responden menjawab setuju mengenai poin keahlian dalam melayani.

6. Pendapat responden mengenai system penjualan bar

Dewasa ini, perkembangan bar sama halnya dengan perkembangan hotel. Di Indonesia Nampak jelas terlihat perkembangan yang begitu pesat. Banyak hotel-hotel yang menyediakan bar sebagai fasilitas penunjang pelayanan. Bar yang berada diluar hotel pun banyak berdiri di kawasan ibukota maupun kota-kota besasr di Indonesia. Pesatnya perkembangan bar ini juga mempengaruhi system penjualan yang ada di bar.



Sumber 6 Hasil Kuesioner, 2022

Data pada diagram diatas, terdapat 3 jawaban berbeda. Pada pilihan tertinggi menjelaskan bahwa 78.1% responden sangat setuju sekali akan system penjualan bar lebih mudah daripada 10 tahun yan lalu. Sedangkan 18.8% responden memberikan jawaban setuju pada pendapat system penjualan. Dan 3.1% responden menjawab cukup dalam pelayanan system bar. Mudahnya system penjualan bar dapat dilihat dari mudahnya pemesanan minuman alkohol maupun non alkohol secara langsung datang ke tempat maupun melalui room service pada hotel. System pembayaran juga bervariasi, jika pada masa lampau hanya menerima pembayaran secara tunai, pada saat ini telah dimudahkan melalui pembayaran non tunai atau biasa dikenal dengan sebutan *e-wallet.* Kemudahan ini membuat para tamu senang dan nyaman untuk berpergian ke bar.

V. KESIMPULAN

Profesi bartender di bar pada masa sekarang sedang berada di masa keemasan. Hal ini terbukti karena banyaknya pencari lowongan pekerjaan di bar. Mudahnya pekerjaan bagi sebagian *job desc* di bar membuat para pencari *part time* berlomba-lomba untuk mencari lowongan. Terkhususnya para kaum remaja. Dengan niat untuk mencari tambahan materi, banyak para mahasiswa ataupun remaja yang berada di jenjang sekolah mengincar pekerjaan di bar.

Pernyataan ini didukung oleh hasil survey yang sudah disebar kepada responden dengan kualifikasi tertentu. Hasil akhir dari kuesioner menjelaskan, bahwasanya banyak para remaja tertarik untuk bekerja di dunia bar.

Meskipun tidak semua responden mengenyam Pendidikan di industry perhotelan, responden paham dan mengerti tentang dunia bar.

Hampir semua responden setuju mengenai keramahan dan kesopanan dalam melayani tamu adalah salah astu poin utama yang pertama dilihat tamu. Menjadi pekerja dengan *basic* ramah dan sopan akan memudahkan dalam segala pekerjaan. Keahlian eorang pekerja bar seperti bartender juga menjadi salah satu aset utama dalam perkembangan bar tersebut. Responden membantu dengan memberikan pendapat secara berbeda-beda, dimana hasil jawaban responden mampu menghasilkan analisis kertertarikan remaja pada dunia bar seperti ini.

DAFTAR PUSTAKA

Admin. (2020). *Fungsi, Bentuk,Tata Ruang Bar.* Jakarta: materi Smk. Diakses pada tanggal 13 Juni 2022

Boston. (2017). *Pengertian Bar: ejarah, Jenis dan Konsepnya.* Boston: Ames Boston. Diakses pada tanggal 13 Juni 2022

ELkins, M. (2018). *Strategi marketing revolusioner untuk bisnis bar.* Sheridan: waiterio. Diakses pada tanggal 15 Juni 2022

Romanti, G. (2018). BAB III repository UNPAS. *repository unpas*, 41. Diakses pada 17 Juni 2022

Peran Kualitas Interaksi Dan Switching Cost Dalam Nasabah Premium Layanan Perbankan Pada Bank : Studi Literatur

Dwi Anggun Pramesti[1], Sylvia Anggraini[2], Elsha Sophia[3]

[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: dwi.anggun.pramesti-2020@vokasi.unair.ac.id

[2]Vocational Faculty, Airlangga University

E-mail: sylvia.anggraini-2020@ vokasi.unair.ac.id

E-mail : elsha.sophia@ vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian yang saya analisis ini untuk mengetahui bagaimana Peran kualitas interaksi yang diterima oleh nasabah dan switching cost yang terjadi pada bank terhadap kesetiaan (loyalitas) nasabah Bank . Metode yang dipakai dalam Penelitian ini yaitu literatur review terhadap beberapa artikel yang sudah dipublikasikan sejak tahun 2013 hingga 2023 terdiri dari topic Peran Kualitas Interaksi Dan Switching Cost Dalam Nasabah Premium Layanan Perbankan Pada Bank. Kesimpulan dari literatur review yaitu tidak signifikan atau beranggapan bahwa Relationship Marketing (RM), Loyalitas, Kualitas Interaksi dan komitmen beranggapan bahwa hasil tersebut tidak berpengaruh. Kepuasan nasabah tidak dapat diukur secara cepat (langsung). Namun dapat diketahui melalui kesesuaian/ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan pelanggan dengan kinerja nyata produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting. Saran dari hasil literatur riview yaitu perusahaan atau bank tersebut harus tetap meningkatkan kualitas interaksi dan switching cost agar para nasabah tetap menjadi nasabah pada bank tersebut. Lalu dengan adanya kualitas yang bagus dan memadai akan membuat nasabah merasa nyaman dan percaya kualitas bank.

Kata Kunci: Kualitas Interaksi, Switching Cost, Komitmen,Loyalitas

1. Pendahuluan

Relationship Marketing (RM) memiliki dampak langsung pada kepuasan dan retensi pelanggan. Program loyalitas keanggotaan membuat pelanggan ritel merasa lebih dihargai, nyaman dan mendorong loyalitas. Pemasaran hubungan pelanggan adalah strategi yang memupuk hubungan jangka panjang antara pelanggan dan pemilik bisnis untuk menciptakan nilai, mempertahankan dan menumbuhkan pangsa pasar, serta meningkatkan loyalitas pelanggan (Handayani, 2018a). Dengan adanya CRM, bank dapat menumbuhkan relasi yang semakin mendalam dengan nasabah dengan memungkinkan bank memahami kebutuhan dan keperlusan nasabah dan menawarkan berbagai produk atau jasa sesuai dengan keinginan yang diinginkan (Saputri,2021).

Aspek terpenting dari kualitas interaktif yang dipelihara oleh bank adalah komunikasi. termasuk komunikasi (Ibok & Akaninyene, 2014) adalah sebuah rangkaian/alur yang tidak dapat ditinggalkan dalam

hubungan apapun. Di dalam konsep komunikasi, menurut (Khandabi et al., 2014a) menjelaskan dalam penelitiannya jika perusahaan harus mampu menjelaskan masalah, biaya, proses perubahan dan penanganan dalam perusahaan digunakan untuk mendapat keyakinan dari pelanggan. Dengan meningkatnya persaingan antar bank, semua bank bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan pelanggan, yang mengarah pada loyalitas pelanggan, yang membuat pelanggan berpikir untuk beralih ke bank lain memikirkan biaya beralih(Laksamana et al., 2013a). Konsumen yang puas dengan layanan tetapi menanggung biaya peralihan dan risiko saat beralih ke produk lain. Penyedia layanan berkualitas lebih tinggi membuat pelanggan senang dan mengubahnya menjadi pelanggan setia (Lee, 2013). Dalam jangka panjang, kepuasan dan kenyamanan pelanggan adalah tujuan perusahaan. Ketika kepuasan pelanggan dibangun dengan benar, hubungan antara pelanggan dan bisnis menjadi nyaman dan loyalitas pelanggan tercipta (Juana,2017).

Bank adalah salah satu tempat pelayanan jasa yang mempunyai reputasi baik dan memiliki jumlah nasabah yang besar yaitu sebanyak 489,1 juta rekening nasabah bank di seluruh indonesia (Data LPS) . Bank dengan proporsi nasabah berkualitas tinggi harus memiliki strategi yang baik untuk memastikan pelayanan, kepuasan dan hubungan yang baik dengan nasabah berkualitas tinggi. Sehubungan dengan pentingnya hubungan dengan nasabah, hal ini harus diperhatikan dalam perusahaan yaitu bank. perusahaan yang menyediakan jasa perbankan. Perusahaan berusaha untuk semakin meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah supaya tidak berpindah ke bank lain, dan perusahaan berupaya untuk menerapkan customer relationship kepada setiap nasabahnya. Upaya menghindari adanya persaingan yang semakin ketat dengan bank lain, dengan itu perlu dibangun hubungan yang baik dengan nasabah yang sudah ada ataupun nasabah potensial.

Mengingat berbagai permasalahan yang dihadapi Bank terkait dengan kurangnya loyalitas nasabah utamanya, hal ini disebabkan oleh buruknya relationship marketing beberapa account manager kepada nasabah utamanya. Oleh karena itu, perlu dikaji bagaimana kualitas interaksi nasabah dan switching cost yang dikeluarkan oleh bank mempengaruhi retensi nasabah bank . Maka dari itu, perlu dilakukan adanya kajian literatur yang lebih mendalam tentang peran kualitas interaksi dan switching cost dalam layanan perbankan ritel utama .

2. Tinjauan Teori

2.1 Kualitas Interaksi (Relationship Marketing)

Konsep kualitas interaksi terdiri dari tiga dimensi, yaitu persepsi pelanggan mengenai: perilaku karyawan; pendapat Anda; dan kompetensi terkait peran (Laksamana et al., 2013a). Relationship marketing (pemasaran relasional) adalah hubungan antara perusahaan dengan customer yang melakukan hubungan bisnis dengan lebih mendahulukan serta memfokuskan pada peningkatan pelayanan customer yang sudah ada daripada harus mencari customer baru (Pratiwi et al., 2014a). Kualitas interaksi juga dapat diartikan sebagai pendekatan bisnis karyawan untuk menghadapi konsumen, dan karyawan harus memberikan nilai atau perilaku yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2 Biaya Peralihan (Switching cost)

Biaya peralihan juga merupakan sebuah salah satu pengorbanan yang harus dilakukan customer dalam bentuk biaya moneter, waktu , tenaga, dan risiko yang terkait dengan pindahnya customer dari satu penyedia layanan (saat ini digunakan) ke penyedia layanan lain (switching) (Handayani, 2018a). Switching Cost menjadi seperti cara

tambahan dalam lingkungan yang kompetitif, dan beberapa perusahaan juga menyadari bahwa Switching Cost adalah kunci fundamental untuk mencapai perkembangan kompetitif (Juana,2017). Switching cost juga dapat diartikan bahwa nilai yang lebih tinggi melemahkan keinginan nasabah bank high-end untuk beralih. Mengenai peran spesifiknya dalam mengatur hubungan antara kepercayaan dan komitmen.

2.3 Kepercayaan (Komitmen)

Percaya pada kesediaan orang lain untuk percaya pada mitra pertukaran yang dia percayai (Ibok & Akaninyene, 2014). Trust mengasumsikan bahwa kedua belah pihak dalam hubungan bisnis akan selalu dan dengan bebas mengatakan kebenaran (Khandabi et al., 2014a). Kepercayaan juga dapat dilihat sebagai hal yang sangat penting dalam mengembangkan, membangun, dan memelihara hubungan jangka panjang.

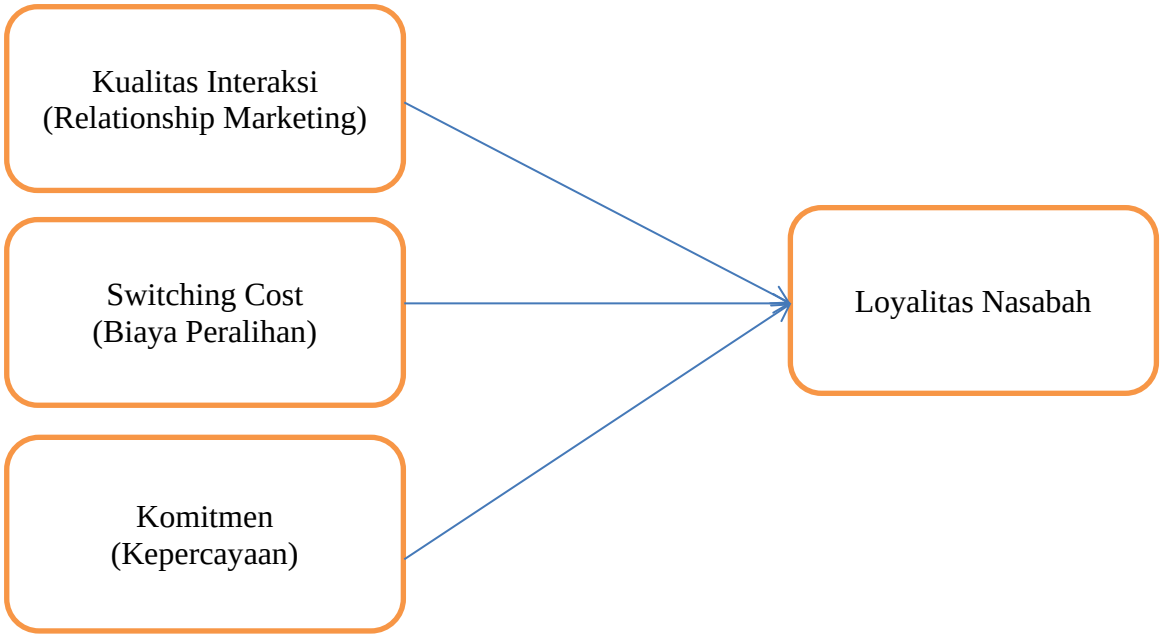
2.4 Loyalitas

Loyalitas pelanggan dipahami sebagai komitmen yang kuat dari seorang pelanggan untuk terus memesan atau membeli produk atau jasa yang dipilih lagi di masa mendatang, bahkan jika efek situasional dan inisiatif pemasaran bisa menjadikan perubahan perilaku (Saputri,2021). Loyalitas juga diungkapkan melalui pembelian berulang dan membutuhkan setidaknya dua kali pembelian (Maylina et al., n.d.-a). Loyalitas juga dapat diartikan sebagai komitmen yang sangat kuat untuk membeli atau memesan produk atau sebuah jasa, bahkan ketika situasi berdampak dan kegiatan pemasaran dapat menyebabkan perubahan perilaku pemasaran.

Kami memperlakukan para nasabah ini sebagai individu high net worth dengan pendapatan di atas rata-rata yang secara aktif mencari berbagai produk perbankan untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup dan investasi mereka. Di sektor perbankan, segmen ini biasanya digolongkan ke dalam bank-bank seluruh indonesia dengan menggunakan istilah seperti "premium banking" atau "priority banking". Produk-produk pada bank ersebut antara lain, kartu kredit, deposito, berbagai pinjaman bank dan limit kredit, produk asuransi dan pilihan investasi yang lebih detail.

Marketing Public Relation (MPR) merupakan bagian penting dari adanya proses pengambilan keputusan mengenai penggunaan suatu produk atau jasa. Customer menggunakan produk atau layanan ketika mereka mendapat kesan bahwa produk/layanan dipromosikan untuk kepentingan citra perusahaan yang baik. Menumbuhkan hubungan nasabah dengan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah dapat meningkatkan kemampuan bank untuk berinovasi karena nasabah percaya bahwa mereka loyal kepada bank. Bank harus bekerja lebih keras untuk memenuhi janjinya. Kami saat ini tidak dapat mengatakan dengan pasti atas dasar apa pelanggan perbankan kelas atas berkomitmen pada bank, tetapi kami menduga bahwa perbedaan antara "ingin" dan "harus" dalam suatu hubungan adalah perbedaan penting yang berkaitan dengan hubungan tersebut. Oleh karena itu, upaya Bank untuk memanfaatkan dasar-dasar hubungan interaktif harus mempertimbangkan pola pikir nasabah prioritas.

Jadi tampaknya strategi RM banyak bank saat ini adalah memperluas batasan hubungan untuk mempertahankan perilaku loyalitas. Dengan keterbatasan atau biaya pengalihan ini muncul banyak jenis kerugian yang dapat mencakup waktu, uang, dan tenaga (Fahmi,2017); dan memberikan peluang penelitian yang signifikan sebagai moderator potensial dari hubungan kepercayaan-komitmen. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama, kolaborasi dan program pemasaran, serta mengatasi switching cost untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling memberikan keuntungan antara bank dan nasabah (Pratiwi et al., 2014a).



Gambar 1. Kualitas Interaksi, Switching Cost, Komitmen yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode literatur review terhadap beberapa artikel yang sudah diterbitkan sejak tahun 2013 hingga 2023 terdiri dari topic Peran Kualitas Interaksi Dan Switching Cost Dalam Nasabah Premium Layanan Perbankan : Studi Literatur

Tahapan Proses Penelitian

Tahapan proses penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Mencari referensi judul penelitian yang tepat dan penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi kualitas interaksi dan switching cost terhadap nasabah premium pada layanan perbankan Bank .
2. Menetapkan topik penelitian yang menarik untuk dibahas.
3. Mencari referensi jurnal internasional melalui Scopus dan jurnal nasional melalui SINTA/Google Scholar.
4. Mengidentifikasi poin – poin utama melalui penganalisisan dan pembacaan abstrak. Tujuan dari pembacaan abstrak yaitu untuk melihat keaslian dan hasil penelitian yang bisa digunakan dan dipercayai untuk menjadi acuan.
5. Membuat latar belakang , tujuan, dan urgensi penelitian yang ingin dicapai.
6. Menganalisis dan mengkaji dari semua isi artikel. Untuk keperluan ini, artikel yang digunakan dapat didownload dari web .
7. Tujuan, kesimpulan,dan kontribusi setiap artikel ini ditampilkan pada Tabel 2.
8. Memilih mana artikel utama yang akan dijadikan acuan dan yang sangat mendukung kajian literatur review. Selanjutnya ,mencari dan menganalisis artikel terbaik yang selaras dengan topik yang diangkat.
9. Meninjau ulang tentang hasil literatur review dan pembahasan dari analisis yang sudah dilakukan.
10. Membuat kesimpulan dari seluruh literatur review yang dianalisis.

4. Pembahasan

Deskripsi hasil penelitian melalui studi literatur dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar jurnal yang dipilih, penerbit, dan jumlah artikel.

Jurnal	Penerbit	Jumlah
Vol. 31 No. 3, 2013 pp. 229-249 Marketing Intelligence & Planning	Emerald	1
Nomor 1, Desember 2017, INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 1	Portal Garuda DIKTI	1
Jurnal Ilmiah Bisnis, UMKM dan,Pasar Modal	e-journal.id	1
6.2 (2017): 593-618 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana	Universitas Udayana	1
Vol. 15 No. 2; 2013 Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)	Universitas Brawijaya	1
Skripsi	Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara	1
Jurnal Pemikiran Islam	Jurnal nasional UMP	1
Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara	scholar.archive.org	1
E-ISSN : 2809-6037 P-ISSN : 2809-5901JURNAL JEMPPER Vol 2 No. 1 (Januari 2023	ejurnal.stie-trianandra.ac.id	1

Tabel 2. Tema Konsep, Penulis, Tujuan, Metodologi dan Kesimpulan

1.	Tema Konsep	Peran kualitas interaksi dan switching cost dalam premium layanan perbankan
	Penulis	(Laksamana et al., 2013b)
	Tujuan	Menguji kembali model komitmen-kepercayaan dalam konteks layanan perbankan premium. Sejalan dengan Toncar dan Munch, penulis berusaha untuk mengembangkan perluasan model karena kebutuhan untuk merangkum variabel kontekstual yang membatasi hubungan antara konstruksi pemasaran relasional inti dari kepercayaan dan komitmen.
	Kesimpulan	Dengan melakukan triangulasi temuan tersebut dengan pemikiran terkini dalam literatur RM, bahwasanya biaya pengalihan dan kualitas interaksi sebagau moderator yang masuk akal atau signifikan antara kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap kualitas interaksi dan switching cost
2.	Tema Konsep	Analisis perkembangan riset pasar terhadap perilaku konsumen dalam beralih layanan (Consumer Switching Behavior) dengan bantuan studi

		pustaka
	Penulis	(Fahmi,2017)
	Tujuan	Analisis pengembangan penelitian di bidang perilaku pertukaran pelayanan konsumen
	Metodologi	Metodenya adalah pencarian literatur, yaitu. H. jurnal yang diterbitkan oleh Emerald dan Elsevier antara tahun 2010 dan 2017 dianalisis. Kata kunci yang digunakan untuk pencarian adalah "consumer switching behavior".
	Kesimpulan	Dari perspektif perilaku pertukaran, ada beberapa perspektif berbeda yang dipegang oleh peneliti sebelumnya, beberapa di antaranya menyatakan bahwa niat perilaku muncul melalui perubahan sikap dan peran faktor pembentuk sifat seperti norma subyektif, keyakinan normatif, dan keyakinan perilaku, dan dengan hasil yang memiliki implikasi yang signifikan.
3.	Tema konsep	Pengaruh kepuasan pada nasabah utama bank BCA KCP JATIBENING sebagai variabel antara switching cost
	Penulis	(Handayani, 2018b)
	Tujuan	Mengetahui bagaimana kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA KCP Jatibening saat terjadi biaya peralihan . Atau itu membuktikan bahwa biaya peralihan memainkan hal yang lebih utama dalam retensi customer daripada kepuasan.
	Metodologi	Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) dengan SmartPLS
	Kesimpulan	Kebahagiaan tidak lagi berpengaruh positif terhadap loyalitas karena perhitungan menghasilkan kebahagiaan versus loyalitas dalam beralih biaya
4.	Tema Konsep	PERAN MODERASI PERSPEKTIF PERUBAHAN BIAYA KEPUASAN NASABAH MELALUI SURVEI LAYANAN PELANGGAN TERHADAP NASABAH PT BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk.
	Penulis	(Juana,2017).
	Tujuan	Mengetahui hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah nasabah pinjaman modal kerja PT Bank Mandiri (Persero), Tbk sebagai peran moderasi switching cost.
	Metodologi	explanatory research
	Kesimpulan	Statistik pelanggan tidak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan.
5.	Tema konsep	PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MELLI (STUDI KASUS: BANDAR (KOTA ANZALI)

	Penulis	(Khandabi et al., 2014b)
	Tujuan	Menilai tingkat persepsi pelanggan tentang pemasaran relasional dan dimensinya di Bank Melli Kotapraja Bandar anzali, tingkat kepuasan pelanggan Bank Melli Kotapraja Bandar-anzali dan pengaruh pemasaran relasional dan dampaknya
	Metodologi	Penelitian deskriptif-survey
	Kesimpulan	Manajer Bank Melli harus mempertimbangkan bahwa komponen kepercayaan, ikatan, komunikasi, timbal balik, empati dan nilai bersama, masing-masing lebih penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Bank Melli Kota praja Bandar-anzali.
6.	Tema konsep	PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan)
	Penulis	(Pratiwi et al., 2014b)
	Tujuan	Pengetahuan tentang pengaruh variabel pemasaran relasional terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan juga dampak kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
	Metodologi	penelitian penjelasan (explanatory research)
	Kesimpulan	Affiliate marketing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan customer berpengaruh sangat signifikan terhadap loyalitas customer. Afiliasi pemasaran memiliki dampak signifikan pada retensi pelanggan.
7.	Tema konsep	PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MEMPERTAHANKAN DAN MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA PT. BANK SUMUT KCPSY MULTATULI
	Penulis	(Saputri,2021)
	Tujuan	Meneliti peran Customer Relationship Manajement , pengetahuan pelanggan, dan hubungan sosial dalam kesuksesan CRM
	Metodologi	Observasi,wawancara, dan dokumentasi
	Kesimpulan	CRM (Customer Relationship Management) muka Bank SUMUT KCP Multatuli berlaku berpose bagian dalam memperkuatkan perkiraan nasabah
8.	Tema konsep	Analisis pengaruh kualitas layanan, Customer Relationship Management dan keunggulan produk tabungan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah
	Penulis	(Maylina et al., 2018)
	Tujuan	Menganalisa dan mennetukan pengaruh kualitas layanan, customer

		relationship management serta keutamaan produk tabungan terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI Syariah.
	Metodologi	Purposive Sampling
	Kesimpulan	Hasil kualitas pelayanan, pengelolaan hubungan nasabah dan keutamaan produk tabungan berpengaruh terhadap pertahanan loyalitas nasabah.
9.	Tema konsep	Pengaruh Customer Relationship Management dan Corporate Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Cabang Tambun, Bekasi
	Penulis	(Pratama et al., 2021)
	Tujuan	Pengaruh Customer Relationship Management dan Corporate Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, cabang Tambun, Bekasi
	Metodologi	Teknik pengumpulan data dan metode Slovin.
	Kesimpulan	Penelitian menunjukkan bahwa CRM dan image perusahaan secara simultan dan parsial mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah
10.	Tema konsep	Pengaruh Relationship Marketing dan Customer Loyalty di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Gunungpati Semarang
	Penulis	Sabtarini Kusumaningsih dan Titik raianawati (2023)
	Tujuan	Memberikan bukti empiris pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas Plenaggan di PT.Bank Rakyat Indonesia cabang Gunungpati Semarang.
	Metodologi	Kuantitatif dengan pengujian regresi berganda
	Kesimpulan	Hasil dari penelitian ini adalah: nilai pelanggan, kepercayaan. Kewajiban keuangan memiliki dampak yang signifikan terhadap retensi pelanggan.

Hasil dari studi literatur pada tabel 2 menunjukkan bahwa kebanyakan jurnal yang membahas tentang hasil Kualitas layanan, pengelolaan hubungan nasabah dan kualitas produk tabungan bank mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitaf sangat signifikan. Dimana service quality dan customer relationship menjadi pengaruh besar bagi Bank untuk tetap menjalankan bisnisnya. Dan dari hasil penelitian – penelitian terdahulu juga membahas bahwa Realtion Marketing (RM) dan kualitas interaksi sangat berpengaruh terhadap perusahaan yang dimana jika nasabah merasa nyaman dengan layanan tersebut mereka akan tetap berada di Bank tersebut. Tetapi dibalik banyaknya jurnal yang setuju dengan Relation Marketing (RM) dan kualitas interaksi ada dua jurnal yang tidak setuju dengan pendapat atau hasil tersebut. Dua jurnal tersebut beranggapan bahwa Relation Marketing (RM) dan kualitas interaksi tidak memiliki pengaruh terhadap bank untuk masa depan.

5. Kesimpulan

Dari beberapa studi literatur menunjukan adanya hasil perbedaan signifikan dan tidak signifikan yaitu dari

penelitian signifikan karena dengan adanya Bank memperhatikan hal tersebut sangat mempengaruhi nasabah dan berjalannya Bank untuk masa depan. Dengan mengimplementasikan CRM, perusahaan diharapkan bisa menjalin hubungan yang baik dan komunikasi dengan pelanggan sehingga akan menghasilkan produk atau jasa yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan keinginan serta kebutuhan pelanggan serta mempertahankan kepuasan pelanggan (Pratama et al., n.d.-b). Penelitian yang tidak signifikan atau beranggapan bahwa Relationship Marketing (RM), Loyalitas, Kualitas Interaksi dan komitmen beranggapan bahwa hasil tersebut tidak berpengaruh. Menurut (Handayani, 2018a), Kepuasan tidak dapat diukur secara langsung. Namun, keputusan dibuat berdasarkan kecocokan/perbedaan antara keinginan pelanggan dan kinerja nyata produk terkait dengan beberapa fitur atau dimensi utama.

Hasil penelitian literatur juga menunjukkan bahwa dari sudut pandang peneliti sebelumnya terdapat beberapa pandangan yang berbeda mengenai switching cost, karena loyalitas pelanggan tidak begitu berpengaruh jika switching cost hanya berasal dari bank, karena jika switching cost relationship adalah kualitas pemasaran dan pelayanan yang diterima nasabah baik dan memuaskan, maka loyalitas tersebut akan terus dipertahankan oleh nasabah utama Bank . Kepercayaan juga sangat penting bagi perusahaan dalam mengutamakan nasabah, karena kepercayaan adalah faktor penting untuk dipertimbangkan nasabah agar tetap bertahan dan bertahan dengan bank yang terpercaya.

Referensi

Fahmi, S. (2017). Analisis Perkembangan Riset Pemasaran Tentang Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Perpindahan Layanan (Consumer Switching Behavior), Menggunakan Studi Literatur INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 1(1), https://doi.org/10.31842/jurnal vil.14

Handayani, H. D. (2018a). PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH PRIORITAS BANK BCA KCP JATIBENING. In *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM* (Vol. 1, Issue 2).

Ibok, N., & Akaninyene, E. (2014). Factors Affecting the Effectiveness of Relationship Marketing in the Nigerian Telecommunication Industry: The Customers Perspective. In *International Journal of Managerial Studies and Research* (Vol. 2, Issue 10). www.arcjournals.org

Juana, I. M. P. Sukaatmadja, I. P. G., & Yasa, N. N. K. (2017). Peran Persepsi Switching Cost Memoderasi Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty studi pelanggan PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. E-Jumal Ekonomi Dan Bisnis Universitasdayana, 2

Khandabi, K., Rezaee Klidbari, H., & Fadayi, M. (2014a). *THE EFFECT OF RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMER SATISFACTION OF MELLI BANK (CASE OF STUDY: BANDAR ANZALI TOWNSHIP)* (Vol. 4, Issue S1). http://http://www.cibtech.org/sp.ed/jls/2014/01/jls.htm

Laksamana, P., Wong, D., Kingshott, R. P. J., & Muchtar, F. (2013a). The role of interaction quality and switching

costs in premium banking services. *Marketing Intelligence and Planning*, *31*(3), 229–249. https://doi.org/10.1108/02634501311324591

Lee, H. S. (2013). Major moderators influencing the relationships of service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *Asian Social Science*, *9*(2), 1–11. https://doi.org/10.5539/ass.v9n2p1

Maylina, D., Sofyan Mulazid, A., & Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, F. (n.d.-a). *ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH*.

Pratama, D., Widyastuti, ; Tri, Suroso, ; Sugeng, Dhian, ;, Untari, T., Ekonomi, F., Bisnis, D., Bhayangkara, U., & Raya1, J. (n.d.-a). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG TAMBUN, BEKASI*.

Pratiwi, U., Suharyono, P., & Abdillah, Y. (2014a). PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 15, Issue 2).

Saputri, W. (nd). Implementasi Costumer Relationship Managemen (CRM) Dalam Mempertahankandan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCPSY Multatuli.

Pengaruh Suku Bunga, Nilai Tukar, dan Inflasi Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum di Indonesia

Aditya Rizky Widianto[1,] M. Setiawan Hadi[2], Bagus Dwi Cahyono[3],

Novyandri Taufik Bahtera (Coresponding Author)

Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail : nt.bahtera@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat vital sebagai institusi yang mengumpulkan dana dari masyarakat dengan tujuan mengalokasikannya kembali dalam bentuk kredit dan produk keuangan lainnya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Meskipun tujuan utama bank adalah untuk mendapatkan keuntungan dalam operasional bisnisnya, mereka juga berfungsi sebagai penggerak utama dalam perekonomian. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, bank harus menghadapi berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja dan profitabilitasnya, termasuk tingkat suku bunga, nilai tukar, dan inflasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengungkap informasi penting tentang dampak tingkat suku bunga, nilai tukar, dan inflasi terhadap kinerja keuangan bank umum di Indonesia, dengan fokus pada profitabilitas yang diukur melalui return on asset (ROA). Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur, yang mengacu pada berbagai penelitian sebelumnya yang relevan. Hasil-hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel independen inflasi, suku bunga, dan nilai tukar secara signifikan mempengaruhi Return On Asset (ROA) bank. Namun, perlu dicatat bahwa beberapa penelitian juga menemukan bahwa suku bunga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap return on asset bank. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungan kompleks antara variabel-variabel tersebut dalam konteks perbankan di Indonesia.

Kata Kunci: Inflasi, Suku Bunga, Nilai Tukar, Return on Assets (ROA)

1. Pendahuluan

Menurut Anjarwati, (2016:24) Pertumbuhan tatanan keuangan adalah peran dari sektor perbankan yang merupakan bentuk bagian dari implementasi pengukuhan tatanan keuangan. Perbankan memegang peranan vital bagi perekonomian yaitu untuk memajukan kesejahtraan masyarakat. Sebagian besar aktivitas perekonomian melibatkan penggunaan layanan perbankan, di mana bank berperan sebagai lembaga keuangan yang memberikan jaminan terhadap kelangsungan kegiatan usaha dan bisnis (Fitriany & Nawawi, 2021). Maka dari itu sektor perbankan harus bertahan selama menjalankan kegiatan operasionalnya, meningkatkan profit merupakan tujuan utama dari operasional bank. Salah satu perbuatan yang dapat dilakukan untuk menambah nilai profitabilitas bank

adalah meningkatkan nilai perbankan itu sendiri dengan tujuan menarik minat nasabah dan investor (Lesmaya,2013:01).

Profitabilitas perbankan mencerminkan kapabilitas bank untuk menghasilkan laba dengan cara yang efektif dan efisien. Untuk menilai tingkat profitabilitas, beberapa rasio keuangan seperti profit margin, return on assets, dan return on equity digunakan sebagai indikator yang penting (Sasmita et al., 2018). Namun, perolehan rasio profitabilitas ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Menurut penelitian oleh Dwijayanti dan Naomi (2009:89), para ahli sepakat bahwa faktor dalam seperti ukuran bank, modal, manajemen risiko, dan manajemen biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas bank. Di sisi lain, variable eksternal seperti inflasi, suku bunga, dan nilai tukar mencerminkan karakteristik pasar yang dapat memengaruhi profitabilitas bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang holistik terhadap faktor dalam dan luar penting dalam menganalisis kapabilitas bank.

2. Tinjauan Pustaka

Inflasi

Inflasi adalah fenomena di mana harga-harga kebanyakan mengalami peningkatan yang berkelanjutan (M. Natsir,2014). Menurut Dwijayanthy dan Naomi (2009) dan Hasibuan (2014) menyatakan bahwa inflasi dapat menyebabkan biaya operasional yang lebih tinggi bagi bank, karena bank harus membayar lebih untuk hal-hal seperti gaji, sewa, dan utilitas. Inflasi juga dapat menyebabkan penurunan suku bunga riil, yaitu suku bunga yang dibayar bank atas deposito dan beban pinjaman setelah disesuaikan dengan inflasi. Hal ini dapat membuat orang kurang tertarik untuk menyimpan uang di bank, karena nilai riil tabungan mereka akan menurun seiring waktu.

Suku bunga

Suku bunga merujuk pada biaya yang dikenakan pada peminjam berdasarkan nilai yang harus dikembalikan kepada pihak bank. Kenaikan suku bunga dapat berperan dalam meningkatkan tingkat inflasi. Hal ini terjadi karena suku bunga yang lebih tinggi mengakibatkan biaya pinjaman yang lebih tinggi bagi bisnis, yang pada gilirannya dapat membawa dampak kenaikan harga barang dan jasa.

BI Rate, yang merupakan suku bunga referensi yang ditentukan oleh Bank Indonesia, memiliki fungsi utama sebagai instrumen untuk mengendalikan tingkat inflasi dan mengatur pertumbuhan ekonomi, sebagaimana dijelaskan oleh Nuryazini (2008). Rapat dewan gubernur merupakan mekanisme untuk menetapkan BI Rate secara berkala, dengan keputusan yang biasanya diambil dalam rapat triwulanan. Namun, jika kondisi ekonomi mengharuskannya, Perubahan BI Rate juga dapat dilakukan dalam setiap rapat dewan gubernur bulanan (Nuryazini, 2008).

Nilai tukar mata uang

Nilai tukar merujuk pada harga sebuah mata uang dalam kaitannya dalam hubungannya dengan mata uang lainnya. Hal ini mencerminkan jumlah mata uang yang dibuthkan untuk menukar dengan mata uang lainnya, seperti yang dijelaskan oleh Downes dan Goodman (1994). Perubahan dalam nilai tukar dapat memiliki dampak yang memiliki imbas yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas bank. Ketika nilai tukar mengalami fluktuasi, hal ini

dapat mempengaruhi pendapatan dan beban yang dialami oleh bank, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukirno (2006). Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Molyneux & Thornton (1992) dan Demirgüç-Kunt & Huizinga (1999) telah mengindikasikan bahwa adanya korelasi positif yang signifikan antara tingkat suku bunga yang tinggi dan profitabilitas bank.

Profitabilitas

Profitabilitas merujuk pada kemampuan sebuah lembaga keuangan untuk menghasilkan keuntungan, seperti yang dijelaskan oleh Dermawan (2012). Menurut Dwijayanti dan Naomi (2009), ada beberapa variable-variabel yang berasal dari dalam dan luar yang dapat memengaruhi tingkat profitabilitas suatu bank. Faktor internal meliputi ukuran bank, tingkat modal, manajemen risiko, dan pengelolaan biaya. Di sisi lain, faktor eksternal melibatkan variabel seperti tingkat inflasi, suku bunga, nilai tukar, dan karakteristik pasar yang dapat memengaruhi performa keuangan bank tersebut. Dalam konteks ini, penelitian dilakukan untuk mencapai wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dan berdampak pada profitabilitas bank.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang diimplementasikan dalam studi ini adalah studi literatur, yang melibatkan pengumpulan dan analisis Data dan informasi yang disatukan dari berbagai sumber, termasuk buku, artikel, dan situs web. Studi literatur dapat digunakan untuk mengembangkan kerangka teori penelitian, mengidentifikasi kesenjangan dalam literatur, atau mendukung temuan penelitian. Menurut Zed dan Kartiningsih (2015), Studi literatur adalah rangkaian proses yang melibatkan kegiatan yang melibatkan pengambilan data dari perpustakaan, mereview dan mengumpulkan informasi, serta mengelola materi penelitian. Mereka juga menjelaskan bahwa studi literatur dilakukan oleh peneliti untuk menemukan dasar dalam memperoleh dan membangun kerangka teori, kerangka kerja, dan merumuskan hipotesis penelitian.

Studi literatur dapat dilakukan dengan berbagai cara, tergantung pada pertanyaan penelitian khusus atau hipotesis yang sedang diselidiki. Namun, beberapa langkah umum yang terlibat dalam studi literatur meliputi:

1. Mengidentifikasi sumber informasi yang relevan. Jurnal yang kami ambil berasal dari jurnal Sinta, Scopus dan google scholar.
2. Menentukan kata kunci untuk mengidentifikasi jurnal penelitian. Kata kunci yang kami ambil adalah : Inflasi, Suku Bunga, Nilai Tukar, Return on Assets (ROA)
3. Membaca dan meringkas informasi pada 10 jurnal acuan untuk digunakan.
4. Menganalisis informasi dan point-point yang penting dari abstrak untuk mendapatkan ide keseluruhan isi jurnal.
5. Melakukan kajian dan analisis seluruh isi jurnal yang mencakup topic, judul, tinjauan teoris, metode, kesimpulan,
6. Mereview kembali 10 jurnal yang dipilih untuk dievaluasi.

Studi literatur dapat menjadi alat yang berharga bagi peneliti, karena dapat memberikan landasan bagi penelitian baru, mengidentifikasi kesenjangan dalam literatur, dan mendukung temuan penelitian. Namun, penting untuk dicatat bahwa studi literatur tidak boleh digunakan sebagai pengganti penelitian asli.

4. Pembahasan

- Jurnal 1

Judul	Keterangan
Judul	ANALISIS PENGARUH INFLASI, SUKU BUNGA BI, NILAI TUKAR RUPIAH TERHADAP PROFITABILITAS (STUDI KASUS PADA BANK YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2011-2015)
Penulis	Diska Sasmita, Sri Andriani, Abdul Hadi Ilman
Tujuan	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam dampak yang ditimbulkan oleh inflasi, suku bunga Bank Indonesia (BI), dan nilai tukar rupiah terhadap profitabilitas bank-bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam rentang waktu 2011-2015. Dengan melakukan analisis terhadap variabel-variabel tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut berperan dalam membentuk kinerja profitabilitas bank.
Metodologi	Dalam penelitian ini, digunakan data sekunder yang bersifat kuantitatif dan deskriptif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana terlibat 39 bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) sebagai sampel penelitian. Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, digunakan analisis regresi data panel, yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diamati dengan mempertimbangkan efek individu bank dan efek waktu dalam analisis. Dengan demikian, penggunaan metode regresi data panel memberikan kerangka kerja yang lebih komprehensif untuk menginterpretasikan hasil penelitian.
Kesimpulan	Dalam analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa inflasi memiliki pengaruh positif, meskipun tidak signifikan secara statistik, terhadap Return on Asset (ROA) bank-bank umum yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2011-2015. Sementara itu, suku bunga memiliki pengaruh negatif, namun tidak signifikan secara statistik, terhadap ROA. Di sisi lain, nilai tukar memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap ROA. Ketika ketiga faktor tersebut, yaitu inflasi, suku bunga, dan nilai tukar, digabungkan dalam analisis secara bersama-sama, terbukti bahwa faktor-faktor tersebut secara signifikan mempengaruhi ROA bank-bank umum yang terdaftar di BEI selama periode penelitian tersebut.

- Jurnal 2

Judul	Keterangan
Judul	Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, BI Rate dan Kurs Rupiah Terhadap Profitabilitas (ROA) pada Bank Persero Di Indonesia Periode 2008 -2014
Penulis	Pudji Astuty, M Nur Firdaus Rahman

Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak yang ditimbulkan oleh variabel independen, yaitu dana pihak ketiga, BI rate, dan nilai tukar, terhadap profitabilitas bank. Profitabilitas bank akan diukur dengan menggunakan return on asset (ROA) sebagai variabel dependen dalam penelitian ini. Dengan menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pengaruh dana pihak ketiga, BI rate, dan nilai tukar dapat memengaruhi kinerja profitabilitas bank.
Metodologi	Penelitian ini mengandalkan penggunaan data sekunder sebagai sumber informasi, dan menerapkan teknik ekonometrika dengan menggunakan metode Ordinary Least Square (OLS) pada analisis regresi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diinvestigasi dengan menggunakan metode statistik yang umum digunakan dalam analisis ekonometrik. Dengan memanfaatkan OLS, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh estimasi yang optimal dari parameter-parameter regresi dan memahami dampak variabel-variabel tersebut terhadap fenomena yang sedang diteliti.
Kesimpulan	Melalui analisis yang dilakukan, ditemukan hasil yang menunjukkan bahwa variabel Dana Pihak Ketiga, BI Rate, dan Nilai Tukar memiliki pengaruh signifikan terhadap Return on Assets (ROA) pada bank-bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di Indonesia. Temuan ini didukung oleh tingkat probabilitas yang sangat rendah, yaitu 0.0000, yang menegaskan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan ROA adalah signifikan dan tidak terjadi secara kebetulan. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel Dana Pihak Ketiga, BI Rate, dan Nilai Tukar memainkan peran penting dalam menentukan tingkat profitabilitas pada bank-bank BUMN di Indonesia.

- Jurnal 3

Judul	Keterangan
Judul	PENGARUH TINGKAT INFLASI, SUKU BUNGA DAN NILAI TUKAR TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN PERBANKAN YANG LISTING DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE TAHUN 2008 - 2012
Penulis	Bosar Hasibuan

Tujuan	Penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis mendalam terhadap dampak yang ditimbulkan oleh Inflasi, Tingkat Suku Bunga, dan Nilai Tukar terhadap kinerja perusahaan keuangan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana fluktuasi inflasi, tingkat suku bunga, dan nilai tukar dapat mempengaruhi kinerja perusahaan-perusahaan keuangan perbankan di pasar modal Indonesia. Dengan mengevaluasi dampak variabel-variabel tersebut, penelitian ini berpotensi memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sektor keuangan dalam konteks pasar modal nasional.
Metodologi	Dalam pelaksanaan penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai sumber data yang melibatkan informasi yang telah ada sebelumnya. Metode regresi linier berganda dipilih sebagai pendekatan analisis yang diterapkan dalam penelitian ini. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen yang diteliti, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap fenomena yang sedang diteliti.
Kesimpulan	Temuan penelitian ini menyatakan bahwa inflasi, suku bunga, dan nilai tukar memiliki dampak yang signifikan terhadap Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), dan Net Interest Margin (NIM) dalam sektor perbankan. Namun, penting untuk mencatat bahwa hasil ini masih perlu dinilai lebih lanjut dengan metode observasi yang lebih baik di masa yang akan datang. Dengan melibatkan analisis yang lebih komprehensif dan data yang lebih terperinci, penelitian lanjutan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut dan kinerja keuangan perbankan.

- Jurnal 4

Judul	Keterangan
Judul	Analisis Pengaruh Inflasi, BI Rate, dan Nilai Tukar Mata Uang terhadap Profitabilitas Bank Periode 2003-2007
Penulis	Febrina Dwijayanthy dan Prima Naomi
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap dampak yang ditimbulkan oleh tingkat inflasi, suku bunga, dan nilai tukar terhadap profitabilitas sektor perbankan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana fluktuasi inflasi, tingkat suku bunga, dan nilai tukar dapat mempengaruhi kinerja profitabilitas dalam sektor perbankan.

Metodologi	Penelitian ini mengandalkan penggunaan data sekunder yang mencakup populasi Bank LQ-45 yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada rentang waktu Februari hingga Juli 2008. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data triwulanan yang meliputi periode tahun 2003 hingga 2007. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode regresi berganda dengan pendekatan backward. Metode tersebut memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi variabel-variabel yang signifikan dan secara bertahap mengeliminasi variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap hasil analisis.
Kesimpulan	Melalui penelitian ini, ditemukan hubungan korelasi yang menunjukkan adanya pengaruh negatif antara inflasi, nilai tukar, dan profitabilitas bank. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika inflasi meningkat atau nilai tukar mengalami depresiasi, cenderung berdampak negatif pada profitabilitas bank. Selain itu, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat suku bunga Bank Indonesia (BI rate) dengan profitabilitas perbankan. Hal ini menandakan bahwa tingkat suku bunga BI tidak memiliki pengaruh yang secara signifikan terhadap kinerja profitabilitas bank.

- Jurnal 5

Judul	Keterangan
Judul	ANALISIS PENGARUH INFLASI, SUKU BUNGA DAN NILAI TUKAR TERHADAP PROFITABILITAS PERBANKAN
Penulis	Puguh Roni Prastowo, Rony Malavia, Budi Wahono
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dampak inflasi, suku bunga, dan nilai tukar terhadap profitabilitas perbankan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai bagaimana fluktuasi inflasi, tingkat suku bunga, dan nilai tukar dapat mempengaruhi kinerja profitabilitas sektor perbankan.
Metodologi	Pendekatan kuantitatif
Kesimpulan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat inflasi, suku bunga, dan nilai tukar tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas dalam sektor perbankan. Ini mengindikasikan bahwa fluktuasi inflasi, suku bunga, dan nilai tukar tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja profitabilitas perbankan.

- Jurnal 6

Judul	Keterangan
Judul	PENGARUH TINGKAT INFLASI, SUKU BUNGA BI, DAN NILAI TUKAR RUPIAH TERHADAP RETURN ON ASSET PERBANKAN
Penulis	Anisyah Fitriany, Achmad Nawawi
Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman mengenai dampak inflasi, suku bunga Bank Indonesia (BI), dan nilai tukar rupiah terhadap return on asset (ROA) bank persero di Indonesia.
Metodologi	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dampak inflasi dan suku bunga terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2015-2018. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengaruh inflasi dan suku bunga secara simultan terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di BEI selama periode yang sama.
Kesimpulan	Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh inflasi dan suku bunga terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2015-2018. Selain itu, penelitian ini juga akan meneliti pengaruh inflasi dan suku bunga secara bersama-sama terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di BEI pada periode yang sama.

- Jurnal 7

Judul	Keterangan
Judul	PENGARUH INFLASI DAN SUKU BUNGA TERHADAP *RETURN ON ASSET* (ROA) BANK YANG *LISTING* PADA BEI
Penulis	Alhayria, Azaluddin, Dewi Mahmuda
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh inflasi dan suku bunga terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2015-2018. Selain itu, penelitian ini juga akan meneliti pengaruh inflasi dan suku bunga secara bersama-sama terhadap Return on Asset (ROA) bank yang terdaftar di BEI pada periode yang sama.

Metodologi	Dalam penelitian ini, digunakan data sekunder dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang diterapkan adalah dokumentasi melalui website resmi Bursa Efek Indonesia (BEI), yaitu www.idx.co.id. Data yang terkait dengan struktur modal dan profitabilitas perusahaan diambil melalui penelusuran laporan tahunan (annual report) dan laporan keuangan dari perusahaan-perusahaan yang menjadi sampel.
Kesimpulan	Secara bersama-sama, tingkat suku bunga dan inflasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas yang diukur dengan Return on Asset (ROA). Hal ini menunjukkan bahwa sektor keuangan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) memiliki dampak pada rasio profitabilitas.

- Jurnal 8

Judul	Keterangan
Judul	**ANALISIS PENGARUH TINGKAT INFLASI, NILAI TUKAR RUPIAH DAN JUMLAH UANG BEREDAR TERHADAP *RETURN ON ASSET* (ROA) BANK UMUM KONVENSIONAL DI INDONESIA TAHUN 2009-2019**
Penulis	Solihah Maghfira, Sudati Nur Sarfiah, Panji Kusuma Prasetyanto
Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dampak tingkat inflasi, nilai tukar rupiah, dan jumlah uang beredar terhadap Return On Asset (ROA) bank umum konvensional di Indonesia pada rentang waktu 2009-2019.
Metodologi	Pendekatan kuantitatif, anaisis regresi linier berganda
Kesimpulan	Dalam rentang waktu 2009-2019, tingkat inflasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Return On Asset (ROA) bank umum konvensional di Indonesia. Namun, nilai tukar dan jumlah uang beredar menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Return On Asset (ROA) bank umum konvensional di Indonesia dalam periode yang sama.

- Jurnal 9

Judul	Keterangan
Judul	PENGARUH CAR, BOPO, NPL, INFLASI DAN SUKU BUNGA TERHADAP PROFITABILITAS PADA BANK UMUM KONVENSIONAL YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
Penulis	Sandra Setiawan, Diansyah

Tujuan	Melakukan analisis terhadap pengaruh rasio kecukupan modal (CAR), rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO), rasio non-performing loans (NPL), tingkat inflasi, dan suku bunga terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional yang tercatat di Bursa Efek Indonesia.
Metodologi	Dengan menggunakan data sekunder, penelitian ini menerapkan metode purposive sampling untuk memilih 22 bank sebagai sampel berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda.
Kesimpulan	Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa rasio CAR (Capital Adequacy Ratio) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas. Namun, rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) dan NPL (Non-Performing Loan) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap profitabilitas. Meskipun demikian, inflasi dan tingkat suku bunga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas.

- Jurnal 10

Judul	Keterangan
Judul	PENGARUH INFLASI, BI RATE DAN KURS TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH DI INDONESIA
Penulis	Amalia Nuril Hidayati
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai dampak dari tingkat inflasi, tingkat suku bunga (BI rate), dan nilai tukar terhadap profitabilitas bank syariah di Indonesia.
Metodologi	Pendekatan kuantitatif, obyek penelitiannya meliputi 11 bank umum syariah dan 24 unit usaha syariah.
Kesimpulan	Terdapat bukti yang signifikan bahwa inflasi dan kurs memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas bank syariah di Indonesia, sementara tingkat suku bunga (BI rate) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Ini dapat dijelaskan dengan fakta bahwa bank syariah tidak mengacu pada tingkat suku bunga dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Berdasarkan hasil studi literatur yang tercantum dalam tabel 6, dapat disimpulkan bahwa mayoritas jurnal yang relevan dengan topik penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam analisisnya. Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan secara konsisten bahwa inflasi, suku bunga, dan nilai tukar mempunyai dampak yang substansial terhadap profitabilitas suatu bank. Hasil review jurnal yang dilakukan memberikan informasi yang berharga mengenai variable-variabel esensial yang mempengaruhi tingkat profitabilitas pada bank.

Dalam rangka penelitian ini, penggunaan metode kuantitatif menjadi pilihan yang umum di kalangan peneliti. Pendekatan ini memungkinkan untuk menganalisis secara statistik hubungan antara inflasi, suku bunga, dan nilai tukar dengan profitabilitas bank secara lebih objektif dan terukur. Dengan menggunakan data empiris dan teknik

analisis yang tepat, penelitian dapat menjabarkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja keuangan bank.

Tidak dapat disangkal bahwa inflasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi profitabilitas bank. Ketika tingkat inflasi meningkat, biaya operasional bank juga cenderung naik, yang berpotensi mengurangi margin keuntungan mereka. Selain itu, tingkat suku bunga yang lebih rendah dalam kondisi inflasi yang tinggi dapat mempengaruhi ketertarikan masyarakat untuk menaruh uang di bank, sehingga dapat berdampak negatif terhadap sumber pendapatan bank. Dalam situasi ekstrem seperti hiperinflasi, ketidakpastian bisnis yang tinggi dapat mengganggu operasional bank, termasuk dalam hal penganggaran dan perencanaan kredit yang dapat membahayakan kestabilan keuangan mereka.

Dengan mempertimbangkan temuan dari studi literatur sebelumnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermakna dalam pemahaman tentang relasi antara inflasi, suku bunga, dan nilai tukar dengan profitabilitas bank. Hasil-hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi praktisi, regulator, dan akademisi dalam mengelola risiko dan mengambil keputusan yang lebih baik terkait kinerja keuangan bank.

5. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk menyelidiki pengaruh inflasi, suku bunga, dan nilai tukar terhadap profitabilitas suatu bank. Dalam konteks ini, perubahan tingkat inflasi memiliki dampak yang memiliki dampak yang bermakna terhadap profitabilitas bank. Hal ini dapat dijelaskan dengan adanya peningkatan inflasi yang berkontribusi pada peningkatan biaya operasional bank, sementara tingkat suku bunga yang menurun cenderung meminimalisir kebiasaan masyarakat untuk menempatkan tabungan mereka di lembaga perbankan. Dalam situasi inflasi yang sangat tinggi, seperti hiperinflasi, hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian dalam operasional bank, termasuk penganggaran dan proses pengajuan pinjaman yang berpotensi mengganggu kestabilan keuangan bank (Pohan, 2008).

Referensi

Astriani, L. (2013). Analisis pengaruh dana pihak ketiga (DPK), nilai tukar, suku bunga sertifikat bank indonesia (SBI), inflasi dan capital adequacy ratio (CAR) terhadap profitabilitas pada bank umum periode 2007-2011. *Manajemen* , 08.

Dwijayanthy, F., & Naomi, P. (2009). Analysis of Effect of Inflation, BI Rate, and Exchange Rate on Bank Profitability (Period 2003-2007). *Karisma*, *3*(2), 87–98.

Fitriany, A., & Nawawi, A. (2021). Pengaruh Tingkat Inflasi, Suku Bunga Bi, Dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Return on Asset Perbankan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *14*(1), 13–23. https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2363

Prastowo, P. R., Malavia, R., & Wahono, B. (2018). Analisis Pengaruh Inflasi, Suku Bunga Dan Nilai Tukar Terhadap Profitabilitas Perbankan. *e-Jurnal Riset Manajemen*, *7*(16), 27–41. http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/1324

Rahman, M. N. F. (2015). Analisis pengaruh dana pihak ketiga, BI Rate, dan kurs rupiah terhadap profitabilitas

(ROA) pada Bank Persero di Indonesia pada periode 2008-2014. *Jurnal Ekonom*, *17*(3), 324–337. http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/download/278/275

Sasmita, D., Andriani, S., & Ilman, A. H. (2018). Analisis Pengaruh Inflasi, Suku Bunga Bi, Nilai Tukar Rupiah Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Yang Terdaftar Di Bei Periode 2011-2015). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, *3*(1), 1–7. https://doi.org/10.37673/jebi.v3i1.379

Hasibuan, B. (2014). Pengaruh Tingkat Inflasi, Suku Bunga, dan Nilai Tukar Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Yang Listed di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2008-2012, Volume 8 (Nomor 2)

Anjarwati, Y. T. (2016). Analisis Perubahan Faktor Makroekonomi Terhadap Return On Assets (ROA) Perbankan Persero Di Indonesia Periode 2006Q1-2015Q4. 33.

Astuty, P., Nur, M., Rahman, F., Program, A., Manajemen, M., & Jakarta, U. (2015). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, BI Rate dan Kurs Rupiah Terhadap Profitabilitas (ROA) pada Bank Persero Di Indonesia Periode 2008-2014 Oleh. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 17, Issue 3). www.bi.go.id

Septa, R., Hartanto, W., & Dani, H. (n.d.). *STUDI LITERATUR : PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN DENGAN SOFTWARE AUTOCAD*.

salma. (2023). *Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya*, *1*, 0–1. https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur/

Pohan, A. (2008). Potret Kebijakan Moneter Indonesia: Seberapa Jauh Kebijakan Moneter Mewarnai Perekonomian Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Rafiuddin, R. (2019). Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Return on Asset Bank yang Listing pada BEI. *Jurnal Akademik FKIP Unidayan*, *1*, 213–219. https://doi.org/10.55340/fkip.v7i3.298

Maghfira, S., Sarfiah, S. N., & Prasetyanto, P. K. (2019). *269 | DINAMIC: Directory Journal of Economic Volume 1 Nomor 3 Tahun 2019*. *3*(2), 269–281. https://jom.untidar.ac.id/index.php/dinamic/article/viewFile/2679/1075

Amalia H. Indonesia. 2014;01(46).

Car, P., Dan, I., Bunga, S., & Setiawan, S. (2018). *BANK UMUM KONVENSIONAL YANG TERDAFTAR*. *6*(2), 1–17.

Kilas Balik Penelitian terkait Peran Reputasi Bank Terhadap Kegagalan Layanan Bank Pada Perilaku *Bank-Switching*

Ely Christiana[1], Celia Yonadya Pertiwi[2] ,Himmatul Kholidah[3]

[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: ely.christiana-2020@vokasi.unair.ac.id

[2]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: celia.yonadya.pertiwi-2020@vokasi.unair.ac.id

[3]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail : himmatul.kholidah@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Reputasi bank adalah suatu tingkat kepercayaan yang berasal dari masyarakat terhadap bank yang dipilihnya. Reputasi bank ini berhubungan dengan adanya keberhasilan atau kegegalan layanan bank yang menyebabkan *bank-switching*. *Bank-switching* adalah sebuah hasil yang diperoleh tidak seperti dengan apa yang menjadi keinginan maka akan melakukan perpindahan bank dan tidak ingin menerima layanan dari bank yang dipilih. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan sebuah studi literatur dengan memberikan gambaran tentang reputasi bank yang berpengaruh terhadap kegagalan layanan yang ada di bank dengan dampaknya yaitu perilaku berpindahnya nasabah bank.

Metode penelitian yang dipilih adalah studi literatur menggunakan teknik mengumpulkan jurnal sebanyak kurang lebih 10 jurnal internasional dan nasional. Pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan sebuah review dan melakukan sebuah ringkasan secara keseluruhan agar mengetahui kesimpulan secara luas.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah mengetahui secara luas bahwa reputasi bank ini memiliki pengaruh terhadap kegagalan layanan bank. Apabila layanan bank yang diberikan ini gagal, maka reputasi dari bank akan mengalami penurunan dan reputasi bank dipandang oleh nasabah akan menjadi buruk. Sehingga dengan adanya reputasi bank yang tidak baik, maka hal tersebut bisa memunculkan sebuah tindakan *bank-switching* yaitu perilaku berpindah nasabah dari bank satu ke bank lain.

Kata Kunci: Reputasi bank, Kegagalan layanan dan *Bank*-Switching.

1. Pendahuluan

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi ini bisa berubah dengan cepat seiring dengan berjalannya waktu. Salah satu contoh sektor yang mendapatkan akibatnya yaitu pada sektor perbankan. Sektor perbankan merupakan sektor yang mempunyai sebuah perana penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Melihat sector perbankan sebagai salah satu sektor peranan dalam dunia perekonomian tidak heran terjadi persaingan antar sektor perbankan. Nasabah bank dalam kegiatan layanan perbankan merupakan suatu hak yang sangat penting

dalam meningkatkan persaingan di industri perbankan (Zhao et al., 2023). Hal itu,menyebabkan nasabah bank menjadi penting disebabkan adannya pengaruh mengenai kehilangan nasabah yang membuat bank terkena dampaknya pada pendapatan pada saat ini, masa depan, pangsa pasar yang terus berkurang, likuiditas serta profitabilitas dari bank yang bersangkutan akan mengalami penurunan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang menjadi keharusan yang dilakukan untuk bisa bertahan serta mendapatkan sebuah kepercayaan dari pelanggan atau nasabah (Febriana, 2016). Hal tersebut apabila memberikan kualitasnya dengan baik maka akan memberikan efek pada reputasi baik terhadap bank yang berkaitan. Hal itu menjadi salah satu faktor bagaimana nasabah mempercayakan dananya kepada perbankan. Menurut Almossawi,1991 (dalam Widowati, n.d.) salah satu faktor yang dianggap nasabah penting merupakan reputasi bank. Sehingga reputasi perusahaan ini merupakan cara pandang dari orang yang berperilaku baik di luar perusahaan atau di dalam perusahaan (Irawan & Tjahjaningsih, 2016). Kualitas dalam suatu layanan ini akan mendorong nasabah dalam melakukan sebuah komitmen dari layanan serta produk yang dimiliki oleh perusahaan yang memiliki sebuah efek yaitu meningkatnya sebuah *market share* dari produk atau layanan. (Aryani, 2011)

Brand switching merupakan suatu kondisi dimana kumpulan atau pelanggan yang berpindah dalam hal kesetiaan terhadap merek produk satu ke merek produk lainnya. (Nadhifah, 2019). Hal ini juga dipengaruhi oleh banyak faktor perubahan perilaku pada suatu lingkungan eksternal seperti ketidakpuasan dari kualitas layanan perusahaan bank itu sendiri yang diberikan kepada nasabah yang dimiliki. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tuti' Nadifah menyatakan bahwa berpindahnya nasabah ini dibuktikan dengan permasalahan yang terjadi di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati dimana ada beberapa nasabah memiliki beberapa produk yaitu dua buku angsuran di BMT dan di bank konvensional, dimana nasabah tersebut melakukan pinjaman terlebih dahulu di bank konvensional. Namun, dalam perjalanan mengangsur nasabah juga melakukan perpindahan dengan alasan ketidakpuasan nasabah dalam mencari informasi pilihan produk lain sehingga tidak ada rekomendasi lanjut mengenai produk yang dipilih. Sehingga dalam hal ini reputasi bank harus tetap dipertahankan dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik seperti memberikan informasi yang jelas mengenai produk perbankan, memberikan jasa pelayanan dengan menggunakan kode etik perbankan, dan masih banyak lagi cara untuk mempertahankan reputasi bank agar terhindar dari kegagalan layanan yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana peran reputasi bank terhadap perilaku *bank- switching* nasabah pada saat mengalami kegagalan layanan bank. Sehingga, pada akhirnya akan melihat apakah kegagalan layanan bank ini menjadi penyebab utama dalam perilaku *bank-switching* yang dilakukan nasabah serta dari hal tersebut apakah bisa memberikan banyak perubahan terhadap reputasi bank yang telah dimiliki karena apabila kegagalan layanan bank ini berpengaruh maka reputasi bank yang baik atau buruk akan mengikuti terhadap keberhasilan atau kegagalan layanan bank yang diberikan bank kepada nasabah itu sendiri. Hal ini juga akan memperhatikan nasabah loyalitas yang tetap bertahan terhadap suatu bank yang telah dimilikinya.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Reputasi

Reputasi bank merupakan suatu tingkat kepercayaan yang berasal dari masyarakat terhadap bank yang dimilikinya. Citra perusahaan adalah sebuah faktor yang berasal dari pengalaman mengenai akumulasi pembelian yang dilakukan ada waktu tertentu. Hal ini memiliki dua dimensi yaiti dimensi emosional yang terdapat pada psikologis yang diadakan melalui sikap untuk perusahaan. Selanjutnya dimensi utama berhubungan dengan yang

mudah diukur yaitu seperti atribut berwujud. (Purnamasari & Hamudya, 2023). Hal-hal yang berpengaruh dalam reputasi yaitu prestasi bank, manajemen, produk, pelayanan yang diberikan, ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, kompetensi dan lain-lain (Mujaddid & Nugroho, 2019). Reputasi bank ini dijadikan sebagai bahan evaluasi menyeluruh yang dilakukan terhadap kualitas, kinerja keuangan dan efisesnsi manajerial produk serta layanan perbankan yang diberikan pegawai kepada nasabahnya. Hal ini nantinya akan mengacu pada persepsi stabilitas keuangan bank dan inetgritas manajemen senior dalam menanggapi reputasi dalam bank ini merupakan suatu hal yang penting (Zhao et al., 2023).

Reputasi bank ini nantinya akan memengaruhi perilaku pembelian dan pembelian ulang yang dilakukan oleh nasabah serta berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada bank yang dipilihnya. Reputasi ini mempunyai peran yang sangat penting di suatu hal yaitu terjalinnya hubungan antara nasabah yang memilih bank sesuai yang dipilih dan kemitraan bank itu sendiri (Wardayati, 2011). Hal ini perlu diperhatikan terutama pada sektor perbankan yang dimana peran nasabah sangat penting akan reputasi bank yang baik atau buruk. Penelitian yang telah dilakukan juga menyatakan bahwa peran penting reputasi bank bisa membentuk niat nasabah dalam berpindah bank seperti penelitian oleh Fajar Mujaddid dan Pandu TezarAdi Nugroho mendapatkan hasil bahwa reputasi berepengaruh signifikan terhadap minat menabung sehingga hal ini memberikan sebuah informasi bahwa reputasi adalah suatu hal yang diperhatikan oleh nasabah untuk mulai menabung ataupun berpindahnya satu bank ke bank yang lain.

2.2 Kegagalan layanan

Kegagalan layanan adalah suatu hasil yang tidak diinginkan yang terjadi padakaryawan dengan pelanggan (Colgate and Hedge, 2001). Hal yang dapat dikatakan sebagai kegagalan layanan yaitu sikap karyawan dari bank yang buruk, efisiensi rendah, pengetahuan tentang produk yang dimiliki tidak dimengerti secara luas, ketidakpedulian, ketidaksadaran, layanan yang diberikan pada kantor tidak menguntungkan, dan antrean yang dirasa panjang dan tidak tertangani dengan baik. Kegagalan layanan ini berhubungan dengan konsumen yaitu gaya hidup yang modern menjadi lebih melihat secara rinci layanan dan saat terjadi kegagalan maka hal tersebut akan menjadi tindakan yang baik yaitu tindakan dalam mengkonfirmasi yang akan membuat pemberhentian atas tindakan pembelian dan melakukan penyebaran informasi dari mulut ke mulut kepada orang terdekat yang akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan (Tarofder et al., 2016).

Kegagalan layanan dalam perbankan ini pastinya akan memberikan dampak negatif terhadap bank itu sendiri karena bisa menimbulkan pengurangan nasabah yang tinggi sehingga bisa berdampak terhadap profitabilitas bank yang semakin menurun. Nasabah biasanya pergi ke bank memiliki ekspetasi yang tinggi terhadap layanan yang nantinya akan diterima seperti dalam penampilan, tutur kata, kompetensi, dan pengetahuan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pertemuan yang tidak menyenangkan bisa menjadi pendorong utama dalam pergantian pelanggan.

2.3 Reputasi, kegagalan layanan dan perilaku berpindah bank

Dampak langsung dalam reputasi bank ini dipengaruhi oleh beberapa hal yang pastinya akan membuat perilaku nasabah dengan melakukan berpindah bank yaitu kegagalan layanan bank. Layanan bank yang diberikan karyawan kepada nasabah ini merupakan poin penting yang bisa berdampak pada reputasi bank yang baik atau buruk. Apabila reputasi dari bank ini buruk maka akan berdampak pada penurunan profitabilitas dari bank yang berkurangnya dana yang tertanam di suatu bank. Kualitas layanan dan perilaku berpindah bank mempunyai hubungan yaitu dengan penampilan pegawai yang baik dalam menyajikan sebuah pelayanan untuk nasabah dengan pendapat nasabah untuk

kualitas hal tersebut merupakan sebuah nilai secara luas dari dampak keuntungan suatu pelayanan (I Made Adi Juniantara & Sukawati, 2018). Bank dan nasabah ini pastinya akan memiliki ekspetasi sama-sama tinggi terhadap layanan bank yang diberikan serta layanan bank yang diberikan. Apabila hasil yang diterima ini tidak sesuai maka akan timbul rasa bahwa gagal dalam pemberian layanan terbaik. Hasil yang diterima tidak baik ini akan berhubungan dengan ketidakpuasan produk atau jasa yang diterima oleh nasabah yang menyebabkan nasabah akan berpindah atau tidak dalam pembelian kembali terhadap merk yang dimiliki sebelumnya. (Maulana, 2022). Hal ini juga berdampak pada reputasi bank yang menjadi hal yang melekat pada nasabah ketika bank memiliki riwayat yang buruk maka reputasi bank akan mendapatkan dampak yang buruk juga. Oleh karena itu layanan bank yang tidak terlalu buruk atau bisa dikatakan layanan yang biasa dapat menciptkan suatu hal positif seperti mengurangi dampak kegagalan layanan bank pada perilaku nasabah dalam perpindahan bank

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini disusun dengan meggunakan studi literatur review dengan menggunakan topik yaitu tentang peran reputasi dalam suatu kegagalan layanan yang ada pada perilaku berpndah bank atau *bank-switching.*

3.2 Tahapan Proses Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian diatas, maka terdapat tahapan dan proses penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Membuat rencana mengenai studi literatur dengan tahapan yang pertama dimulai dari penentuan kata kunci yang dilakukan untuk mengidentifikasi artikel yang dipilih. Penelitian ini dilakukan karena adanya suatu hal yang berkaitan dengan berpindahnya nasabah bank dari satu bank ke bank lain dengan peran reputasi bank dalam kegagalan layanan bank.
2. Perumusan terhadap tujuan penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dibuat yang berdasarkan topik yang telah dipilih.
3. Strategi dalam menemukan literatur baik jurnal nasional maupun jurnal internasional dengan cara menggunakan kata kunci yang telah dipilih. Jurnal yang dipilih ini merupakan dalam kategori *open acces* yang digunakan untuk jurnal internasional dan *google schoolar* digunakan untuk jurnal nasional.
4. Melakukan kegiatan pemilihan jurnal, megutip serta mengambil sampel yang dilakukan secara acak dengan mengambil 10 artikel yang relevan sesuai dengan pada Tabel 1.
5. Melakukan identifikasi terhadap poin-poin dari setiap artikel yang dimulai dari abstrak sampai kesimpulan dari tiap-tiap jurnal untuk memudahkan dalam penemuan poin-poin penting.
6. Melakukan analisis dan kajian terhadap seluruh isi dari setiap jurnal yang dipilih untuk memenuhi studi literatur ini.
7. Memilih jurnal utama sebagai acuan dan jurnal pendukung tambahan yang relevan dengan topik yang dipilih dan yang akan dibahas dalam studi literatur ini.
8. Melakukan sebuah monitoring atau pengawasan kembali mengenai jurnal yang dipilih untuk sebuah evaluasi.

Tabel 1. Hasil daftar jurnal

Jurnal	Penerbit	Jumlah

International Journal of Bank Marketing	Emerald	1
International Journal of Quality and Services Sciences	Emerald	1
Walisongo : Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan	Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang	1
NISBAH : Jurnal Perbankan Syariah	Universitas Djuanda	1
Jurnal Indonesia Sosial Teknologi	CV. Publikasi Indonesia	1
Jurnal InterAct	Atma Jaya	1
E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana	Universitas Udayana	1
Management Analysis Journal	Universitas Negeri Semarang	1
Accounting and Business Information Systems Journal	Universitas Gajah Mada	1
Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen	Universitas Stikubank Semarang	1

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini sebuah kajian literatur yang berasal dari 10 jurnal yang dipilih dengan penjelasan secara detail pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil

1	Tema Konsep	Kegagalan layanan bank dan *bank-switching* penting dalam reputasi bank
	Penulis	(Zhao et al., 2023)
	Tujuan	Menguji apakah dan bagaiman reputasi bank mempengaruhi hubungan antara kegagalan laynan dan perilaku berpindah nasabah di industri perbankan Malaysia.
	Metodologi	Menggunakan kuesioner sebanyak 320 tanggapan dengan menggunakan analisis faktor penjelas, analisis faktor konfirmatori, regresi logit, regresi probit dan variabel independen T-test untuk identifikasi dan menjelaskan hubungan yang ada antara dua variabel dependen dan independen.
	Kesimpulan	Nilai rata-rata kegagalan layanan di antara kelompok non-switcher dan switcher masing-masing adalah 2,613 dan 3,039, dan perbedaan antara kedua kelompok ini signifikan pada tingkat 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kegagalan layanan dapat menyebabkan pelanggan berpindah bank. Demikian pula, nilai pada kelompok yaitu rata-rata switcher lebih tinggi daripada kelompok non- switcher sehubungan dengan reputasi buruk (signifikan pada tingkat 0,1), istilah interaksi kegagalan layanan dan reputasi buruk, ketidaknyamanan dan persaingan iklan.
2	Tema Konsep	Mediasi kegagalan layanan pada niat kembali pelanggan melalui kepuasan pelanggan
	Penulis	(Tarofder et al., 2016)

	Tujuan	Menguji pengaruh penjelasan terhadap kepuasan pelanggan pada kegagalan layanan dengan melihat dinamika pembelian kembali konsumen
	Metodologi	Kuesioner terstruktur untuk mengumpulkan data primer mendapatkan 322 tanggapan dari pelanggan yang mengeluhkan layanan internet Malaysia dengan teknik pemodelan persamaan struktural diterapkan untuk menguji efek langsung dan mediasi antar variabel
	Kesimpulan	Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pelanggan memiliki sebuah mediasi dengan hubungan antara empat dimensi penjelasan dan niat pembelian ulang yang berbeda. Hasil penelitian mengatakan kepuasan dari pelanggan dapat memberikan dampak pada niat pembelian kembali. Perlu disebutkan bahwa kurangnya penelitian tentang peran mediasi kepuasan pelanggan antara penjelasan kegagalan layanan dan niat pembelian kembali merupakan tantangan besar untuk memvalidasi temuan.
3	Tema Konsep	Tata Kelola syariah, reputasi dan kepercayaan nasabah
	Penulis	(Wardayati, 2011)
	Tujuan	Memunculkan pemahaman bagi regulator dan pelaku pada industry bank mengenai dampak implementasi tata kelola syariah pada reputasi dan kepercayaan pelanggan dan dapat menjadikan landasan untuk merumuskan strategi dalam berkembangnya dari Bank Indonesia serta ide dalam penguasaan pasar yang dilakukan bank syariah di Jawa Tengah.
	Metodologi	Penelitian analisis kuantitatif dengan objek penelitian merupakan Bank Muamalat di Jawa Tengah. Populasi yang dipilih yaitu nasabah dari Bank Muamalat Jawa Tengan menggunakan tehnik purposive sample dengan 200 responden. Responden dipilih berdasarkan analitical judgement pada kota di Jawa Tengah pada kantor Bank Muamalat.Tehnik untuk menganalisis yang dipakai adalah deskriptif serta SEM juga bantuan AMOS.
	Kesimpulan	Implementasi tata kelola syariah memiliki pengaruh positif pada kepercayaan serta reputasi nasabah di bank syariah yang mana berarti dengan implementasi tata kelola syariah memiliki pengaruh kepada reputasi serta kepercayaan oleh nasabah. Peningkatan reputasi serta kepercayaan dilihat dari jangka panjang membuat peningkatan loyalitas nasabah serta peningkatan pangsa pasar bank syariah.
4	Tema Konsep	Opini oleh masyarakat mengenai kemitraan bank syariah pada reputasi bank syariah
	Penulis	(Alawiyah, D.S., & Brawijaya, 2016)
	Tujuan	Mengetahui pengaruh dari kemitraan bank syariah pada reputasi bank syariah
	Metodologi	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode analisis Skala Likert dan Chi Kuadrat. Objek penelitian merupakan masyarakat yang ada di kota Bogor. Data primer diperoleh menggunakan metode kuesioner dan sampel diambildigunakan untuk metode Slovin dengan 100 sampel dari populasi Kota Bogor. Peneliti juga

		menggunakan uji reliabilitas item.
	Kesimpulan	Hasil penelitian, maka disimpulkan masyarakat kota Bogor tau akan suatu kemtriaan bank syariah serya bank syariah menurut wawancara bahwa kemitraan bank syariah memiliki pengaruh pada reputasi bank yang memberikan keuntungan seperti pertumbuhan ekonomi, pemasaran serta pengetahuan dari masyarakat.
5	Tema Konsep	Menganalisis faktor yang memperngaruhi nasabah dalam berpindah bank konvensional menuju bank syariah
	Penulis	Makmur, M.R, Zulfita, Alimusa, L.O, Skukotjo, E (2021)
	Tujuan	Menganalisis mengenai banyak faktoryang menjadikan nasabah berpindah dari bank konvensional menuju ke bank syariah mandiri Kendari.
	Metodologi	Pengumpulan data yaitu metode kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode accidental sampling untuk pengambilan sampel. Penelitian dilakukan di Kota Kendari dengan 70 orang responden. Penelitian ini menggunakan metode Eksploratory Factor Analysis (EFA) dalam menganalisis, dan data diolah dengan uji reliabilitas, validitas, serta analisis faktor.
	Kesimpulan	Hasil menunjukkan ada 2 faktor yang mempengaruhi perpindahan nasabah, yaitu ekonomi dan ideologi dan stimulus marketing. Faktor yang paling penting yaitu akan berpengaruhnya perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah mandiri adalah sebuah faktor ekonomi (harga) & ideologi (syariat islam).
6	Tema Konsep	Reputasi bank dan loyalitas nasabah
	Penulis	(Purnamasari & Hamudya, 2023)
	Tujuan	Mengkaji bagaimana Panin Dubai Syariah Bank meningkatkan reputasi bank dalam mempertahankan loyalitas nasabah.
	Metodologi	Penelitian dilakukan pada Januari-Maret 2022, dilaksanakan di PDSB Jakarta. Metode menggunakan kualitatif dan memiliki sifat deskriptif dengan dikumpulkan melalui wawancara serta observasi. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive. Responden berjumlah 2 orang, yaitu Department Head dan Division Head PDSB yang memiliki jobdesk berkaitan mengelola isu reputasi. Menggunakan reduksi data dalam menganalisis data, menyajikan sebuah data, serta ringkasan. Uji dalam keabsahan digunakan triangulasi sumber yang membandingkan sumber lain.
	Kesimpulan	Panin Dubai Syariah memperkuat reputasi dengan meningkatkan visi dan kepemimpinan seperti usaha perusahaan melihat sebuah peluang pasar, kepemimpinan yang unggul, serta memiliki visi jelas untuk masa depan; Tanggung jawab sosial seperti dorongan aktivitas keselamatan bumi, kedermawanan, serta lingkungan komunitas sekitar yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan tanggung jawab sosial terhadap pembangunan sosial dan lingkungan; Kinerja keuangan dengan mencapai capaian kinerja keuangan perusahaan pada tahun sebelumnya;

		Lingkungan kerja dengan membuat sebuah keadaan organisasi yang baik serta kondusif dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman dalam melaksanakan pekerjaan yang baik dan karyawan merasa terpuaskan sehingga dapat memberikan kinerja yang baik; Produk dan jasa melalui inovasi produk dan layanan yang memiliki kecepatan proses dan fleksibilitas dengan menjaga kualitas aspek serta kepatuhan; dan menjaga emosi meliputi sebuah hal yang menunjukkan sebuah perasaan pemangku kepentingan untuk menjaga loyalitas nasabah
7	Tema Konsep	Sebuah persepsi harga dengan promosi serta kualitas layanan untuk kepuasan dalam loyalitas konsumen
	Penulis	(I Made Adi Juniantara & Sukawati, 2018)
	Tujuan	Untuk melihat pengaruh harga, promosi, kualitas pelyanan pada kepuasan layanan nasabah dan loyalitas nasabah
	Metodologi	Objek pada studi literasi, yaitu pengaruh harga kepuasan konsumen, promosi pada kepuasan konsumen, kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen pada pengguna UberX Kota Denpasar. populasi penelitian merupakan pengguna jasa transportasi online UberX kota Denpasarn dengan 133 responden dengan metode path analisis. *Nonprobability Sampling* untuk pengambilan sampel. Data kuantitatif adalah responden serta nilai jawaban. Data yang digunakan yaitu data primer dengan teknik analisis jalur.
	Kesimpulan	Hasilnya yaitu variabel dari persepsi harga, promosi, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan, serta kepuasan dari konsumen memiliki suatu pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dari hasil penelitian ditunjukkan yaitu semakin bagus opini konsumen pada harga, promosi serta kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan UberX..
8	Tema Konsep	Sebuah penanganan terhadap kepercayaan, layanan dan minat pembelian kembali
	Penulis	(Wingsati W E & Prihandono D, 2017)
	Tujuan	Menemukan pengaruh pada penangan yang terjadi pada suatu kegagalan layanan, kepercayaan serta gaya dalam hidup yang berhubungan dengan keinginan pembelian kembali terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening.*
	Metodologi	Populasi menggunakan konsumen yang pernah membeli di Hypermart Paragon Semarang dan sampel 115 responden dan penggunaan sampel *random sampling*. Analisis data yang digunakan adalah uji parsial serta uji analisis jalur melalui bantuan IBM SPSS 23.0.
	Kesimpulan	Hasil penelitian yaitu 5 hipotesis dari 7 hipoesis diterima dengan membuktikan kepercayaan, gaya hidup serta kepuasan memiliki pengaruh terhadap minat pembelian ulang serta variabel penanganan kegagalan tidak memiliki pengaruh

		terhadap keinganan pembelian ulang yang dilihat dari puasnya konsumen. Dalam variabel gaya hidup juga tidak memiliki pnegaruh yang kuat pada minat pembelian ulang dari konsumen.
9	Tema Konsep	Gagalnya layanan e-commerce dengan adanya perubahan perilaku konsumen
	Penulis	(Maulana, 2022)
	Tujuan	Menunjukkan sebuah bukti adanya pengaruh dari variabel kegagalan layanan e-commerce serta perubahan pengalaman yang dirasakan oleh konsumen.
	Metodologi	Metode kuantitatif melalui survei yang dilakukan *online* dan 334 responden dengan analisis data yaitu penggunaan SEM-PLS
	Kesimpulan	Hasil penelitian bahwa suatu beralih ini berpengaruh secara positif terhadap gagalanya informasi fungsional, sistem serta pengalaman. Hasil data dengan penggunakansoftware WarpPLS 7.0, dengan penemuan dari intensi beralih berpengaruh positif dalam kegagalan informasi, fungsional, sistem dan pengalaman dengan angka 52%.
10	Tema Konsep	Kualitas layanan dalam reputasi yang dilihat dari kepercayaan serta kepuasan nasabah
	Penulis	(Irawan & Tjahjaningsih, 2016)
	Tujuan	Melakukan deskripsi serta analisis tentang sebuah pengaruh variabel kualitas layanan serta reputasi terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah.
	Metodologi	Penggunaan *purposive sampling* yaitu adanya kriteria nasabah yang melakukan kegiatan menabung lebih dari 1 tahun di Bank Mandiri Syariah cabang Kendal sebesar 100 sampel. Melakukan analisis deskriptif uji yaitu uji validitas, reliabilitas, uji model dan uji hipotesis.
	Kesimpulan	Menyimpulkan adanya kualitas layanan yang secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan. Variabel reputasi perusahaan berpengaruh secara positif terhadap kepercayaan. Kualitas layanan ada pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Reputasi memiliki pengaruh yang positif terhadap suatu kepuasan nasabah. Kepercayaan tidak memediasi suatu pengaruh dari kualitas layanan serta reputasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah.

5. Pembahasan

Kajian literatur yang dilakukan secara intensif dengan menganalisis penelitian kuantitatif dengan menggunakan banyak metode dari 10 jurnal yang dipilih dari jurnal internasional maupun jurnal nasional yang dapat membantu dalam pembahasan terkait judul yang telah dibentuk.

Kegagalan layanan pada suatu industry perbankan tentunya akan mempengaruhi reputasi bank yang mana reputasi bank menurut Rao, 1994 (dalam Zhao et al., 2023) Reputasi dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja

keuangan, efektivitas manajerial, dan layanan pada bank. Reputasi juga dapat memberikan bank keunggulan kompetitif yang berkelanjutan menurut Wang et al., 2003; Hall, 1993 (dalam Zhao et al., 2023). Sehingga, reputasi bank dapat mempengaruhi nasabah dalam perilaku *Bank-Switching* (Perpindahan nasabah dari bank satu ke bank lain. Hal ini ditunjukkan dalam penelitian (Zhao, C., Noman, A. H. M., & Hassan, M. K. (2023)) bahwa peningkatan kegagalan layanan dapat menyebabkan pelanggan berpindah bank. Sedangkan menurut (Wingsati W E & Prihandono D, 2017) penanganan pada kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap minat pembelian ulang secara parsial. Selain kegagalan nasabah menurut (Makmur, M.R, Zulfita, Alimusa, L.O, Skukotjo, E (2021)) yang menjadi faktor paling penting dalam mempengaruhi Brand-Switching adalah harga sama halnya dengan pendapat (Juniantara, I Made Adi & Sukawati, Tjokorda Gde Raka (2018)) dimana harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kegagalan layanan serta kepercayaan dengan variabel yang memiliki pengaruh terhadap minat tindakan pembelian ulang melalui kepuasan konsumen (Wingsati W E & Prihandono D, 2017), menurut (Irawan, A. C., & Tjahjaningsih, E. (2016)) Kualitas layanan secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana kepuasan nasabah akan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan. Reputasi suatu perusahan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dan tentunya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemasaran bisnis, dan pengetahuan masyarakat (Alawiyah, D.S. & Brawijaya, A. (2016)). Pada studi literatur (Tarofder et al., 2016) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan pengaruh pada niat pembelian kembali oleh nasabah Dari hal tersebut perusahaan khususnya pada sektor perbankan perlu mempertahankan dan dapat meningkatkan reputasi. Dalam jurnal (Hamudya, T.P & Purnamasari, O. (2022)) bahwa cara mempertahankan dan meingkatkan reputasi perusahaan, yaitu dengan meningkatkan aspek tanggung jawab sosial, visi dan kepemimpinan, kinerja keuangan, lingkungan kerja yang kondusif, produk dan jasa yang dapat mempermudah nasabah, serta kebutuhan emosional. Perbankan juga dapat meningkatkan dan mempertahankan reputasi dengan memperkuat sistem informasi seperti yang dijelaskan pada penelitian (Maulana et al., 2022) dimana kegagalan dalam system informasi fungsional dapat memengaruhi peralihan konsumen/nasabah. Selain itu, implikasi kepatuhan syariah juga berpengaruh positif pada loyalitas dan reputasi perbankan syariah dan nantinya dapat meningkatkan pangsa pasar pada bank syariah (Wardayati, S.M. (2011)).

6. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kilas balik mengenai penelitian yang berkaitan dengan reputasi bank pada kegagalan suatu layanan yang menyebabkan perilaku *bank-switching.* Sehingga kesimpulan yang didapatkan dari sebagian besar jurnal yang telah dibahas dan telah direview mengemukakan bahwa dalam suatu variabel reputasi bank ini memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu kegagalan layanan nasabah. Hal ini juga memberikan suatu hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah dengan hal yang bisa mempengaruhi nasabah melakukan sebuah perilaku *bank-switching.* Selain itu terdapat beberapa jurnal yang memberikan sebuah informasi bahwa reputasi perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan reputasi itu menjadi baik karena dinilai dapat mempengauhi sebuah kinerja dari perusahaan dan nantinya akan memberikan dampak pada pertumbuhan ekonomi, pemasaran dari suatu bisnis dan pengetahuan masyarakat. Apabila reputasi ini dinilai baik maka hasil yang didapat dari dampak yang sudah disebutkan akan ikut menghasilkan suatu hal yang baik dan berdampak pada suatu bank.

Referensi

Alawiyah, D.S., & Brawijaya, A. (2016). *PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KEMITRAAN BANK SYARIAH TERHADAP REPUTASI BANK SYARIAH*. 145–159.

Aryani, D. & R. F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, *17*(02), 114–126. https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531

Febriana, N. I. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG. *An-Nisbah*, *03*(01), 145–168.

I Made Adi Juniantara, & Sukawati, T. G. R. (2018). PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS DAMPAKNYA, PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KONSUMEN, TERHADAP LOYALITAS. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *7*(11), 5955–5982. https://media.neliti.com/media/publications/386298-none-11f5259e.pdf

Irawan, A. C., & Tjahjaningsih, E. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri Cabang Kendal). *Manajemen*, *13*(9), 1–12.

Maulana, P. (2022). KEGAGALAN LAYANAN E-COMMERCE DAN PERUBAHAN PENGALAMAN PADA PERILAKU BERALIH KONSUMEN. *Accounting and Bussines Information Systems Journal*, *33*(1), 1–12.

Purnamasari, O., & Hamudya, T. P. (2023). Membangun Reputasi Perusahaan untuk Menjaga Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Panin Dubai Syariah Bank). *Jurnal InterAct*, *11*(2), 110–120. https://doi.org/10.25170/interact.v11i2.3370

Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. M. F., Selvantharan, P., & Haque, A. (2016). The mediating influence of service failure explanation on customer repurchase intention through customers satisfaction. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *8*(4), 516–535. https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2015-0044

Wardayati, S. M. (2011). Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, *19*(1), 1. https://doi.org/10.21580/ws.2011.19.1.210

Wingsati W E, & Prihandono D. (2017). Pengaruh Penanganan Kegagalan Layanan, Kepercayaan, Dan GayaHidup Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, *6*(2), 195–205. http://maj.unnes.ac.id

Zhao, C., Noman, A. H. M., & Hassan, M. K. (2023). Bank's service failures and bank customers' switching behavior: does bank reputation matter? *International Journal of Bank Marketing*. https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2022-0287.

Studi Literatur : Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Return Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)

Maulidiyah[1], Osa Dwi Ardana[2], Dhea Hafishah[3], Andi Estetiono[4]

[12]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Email :maulidiyah-2020@vokasi.unair.ac.id, osa.dwi.ardana@vokasi.ac.id, dhea.hafishah@vokasi.unair.ac.id, andi-estetiono@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Tulisan ini dibuat berdasarkan tinjauan literatur yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian utama mengenai dampak kinerja keuangan terhadap hasil investasi saham perusahaan perbankan yang tercatat di bursa efek Indonesia. Artikel ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh secara parsial dari Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposit Ratio (LDR), dan Net Profit Margin (NPM) terhadap hasil investasi saham perusahaan perbankan. Metode yang dipakai dalam artikel ini adalah studi literatur yang mencakup beberapa penelitian sebelumnya dengan pendekatan kuantitatif. Kelompok data yang digunakan dalam suatu penelitian atau analisis artikel ini fokus pada perusahaan-perusahaan perbankan yang terdaftar di bursa efek Indonesia. Hasil penelitian membuktikan bahwa ketersediaan modal yang dinilai dengan CAR, likuiditas yang dinilai dengan LDR, dan profitabilitas yang dinilai dengan NPM memiliki pengaruh terhadap hasil investasi saham perusahaan perbankan.

Kata Kunci: Kecukupan modal, Likuiditas, Profitabilitas, Return saham.

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

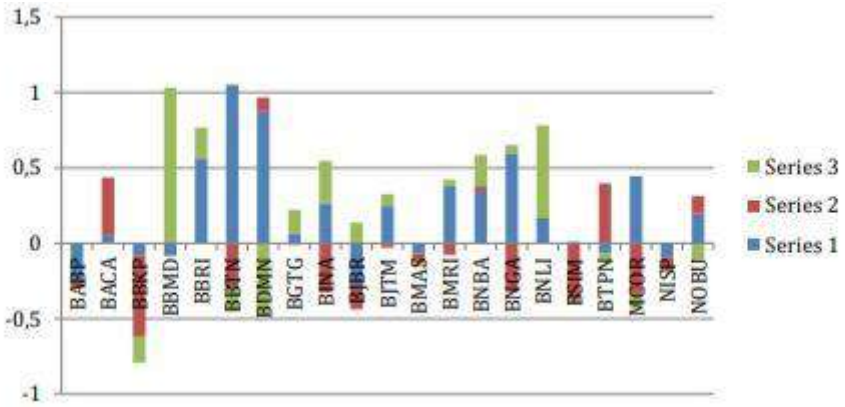
Pasar modal merujuk kepada sebuah platform yang menyediakan jenis - jenis instrumen keuangan, Seperti saham, obligasi, reksadana, dan instrumen derivatif, investasi tersebut memiliki durasi waktu lebih dari satu tahun yang terkait dengan efek atau surat berharga (ojk.go.id). Pasar modal berperan sebagai sarana untuk memperoleh dana bagi perusahaan dan pemerintah, serta sebagai media investasi bagi para pemilik dana (investor). Investor yang membeli saham perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) bertujuan untuk memperoleh hasil investasi saham atau keuntungan dari hasil investasi yang mereka jalankan. Namun, setiap investasi tidak terlepas dari risiko dan ketidakpastian, karena instabilitas nilai saham yang terjadi (Habib, 2016). Oleh karena itu, investor memiliki kepentingan yang penting untuk berhati-hati dan melakukan pertimbangan yang matang sebelum memutuskan untuk melakukan investasi saham.

Selama periode 2012-2015, terjadi penurunan secara total dalam rerata hasil investasi saham perusahaan perbankan. Namun, ketika dilihat Secara perorangan, nilai kembali saham perusahaan perbankan berfluktuasi yang signifikan (Setyarini & Rahyuda, 2017). Hasil tersebut juga didukung oleh studi yang dilaksanakan oleh (Wulandari, 2022) yang menemukan bahwa return saham perusahaan perbankan pada periode 2018-2020 juga

menunjukkan sifat yang fluktuatif. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja return saham perusahaan perbankan cenderung tidak stabil dalam periode yang lebih panjang.

Dalam hal ini, fluktuasi dalam return saham perusahaan perbankan dapat mempengaruhi harga saham dan menyebabkan penurunan nilai emiten. Investor perlu menyadari bahwa pengembalian investasi di pasar saham tidak dijamin, dan ada risiko yang terkait. Oleh karena itu, investor perlu mempertimbangkan dengan cermat semua informasi yang relevan dan mengambil keputusan investasi yang bijaksana.

Dalam tahun-tahun tersebut, data mengenai return saham perusahaan perbankan menunjukkan variasi yang signifikan, menunjukkan adanya perubahan harga saham yang tidak konsisten. Hal ini menekankan pentingnya pemahaman dan analisis yang baik dalam memilih saham dan membuat keputusan investasi yang didasarkan pada data yang valid dan terkini. Investor juga perlu memperhatikan bahwa fluktuasi harga saham merupakan risiko yang melekat pada investasi di pasar modal, dan perlu mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat serta memiliki strategi yang baik untuk mengelola risiko tersebut.



Sumber: data diolah, (Wulandari, 2022)

Menurut (Yosepha Riwu, 2021) salah satu aspek yang memiliki pengaruh terhadap hasil investasi saham dalam sektor perbankan yaitu inflasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inflasi memiliki dampak yang besar terhadap hasil investasi saham yang tercatat di Bursa Efek Indonesia. Dengan adanya inflasi, tingkat pengeluaran konsumen cenderung menurun, sehingga minat masyarakat yang berkeinginan untuk berinvestasi dalam perusahaan juga menurun. Penurunan aktivitas investasi ini berdampak pada perlambatan pertumbuhan ekonomi dan menurunnya profitabilitas perusahaan, yang pada akhirnya memengaruhi performa keseluruhan perusahaan. Kondisi penurunan kinerja perusahaan ini menyebabkan penurunan nilai saham, sehingga hasil investasi saham juga menurun (Setyarini & Rahyuda, 2017). Dalam konteks ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa inflasi memiliki dampak yang berpengaruh penting terhadap hasil investasi saham dalam industri perbankan. Ketika inflasi meningkat, hal ini menyebabkan penurunan minat investasi, perlambatan pertumbuhan ekonomi, dan penurunan profitabilitas perusahaan, yang akhirnya berkontribusi pada penurunan return saham.

Penting untuk diingat bahwa ketika inflasi terjadi, turunnya hasil investasi saham adalah salah satu faktor yang memainkan peran dalam keputusan investor. Dalam menghadapi situasi ini, para investor harus melakukan analisis mendalam tentang bagaimana inflasi mempengaruhi perusahaan dan sektor perbankan secara menyeluruh, serta mengambil tindakan yang tepat untuk mengelola risiko dan memaksimalkan potensi hasil investasi.

Berdasarkan Hanafi & Abdul Halim (Setyarini & Rahyuda, 2017) kinerja keuangan dilihat dari aspek evaluasi kinerja keuangan melibatkan berbagai aspek seperti permodalan, likuiditas, profitabilitas, aktivitas, dan pasar. Namun pada penelitian ini akan tidak menggunakan aspek aktivitas dan pasar karena yang menjadi perhatian utama investor dalam mengestimasikan tingkat return saham yang akan didapatkan yaitu aspek permodalan, likuiditas, dan profitabilitas. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Petcharabul & Romprasert, 2014) juga mengindikasikan bahwa faktor-faktor aktivitas dan pasar tidak berdampak yang penting kepada pengembalian saham. Namun, aspek permodalan, likuiditas, dan profitabilitas terbukti memiliki akibat yang menguntungkan dan signifikan terhadap pengembalian saham dari perusahaan-perusahaan di sektor perbankan. Dalam konteks perusahaan perbankan, proksi yang digunakan untuk aspek permodalan adalah Capital Adequacy Ratio (CAR), untuk likuiditas adalah Loan to Deposit Ratio (LDR), dan untuk profitabilitas adalah Net Profit Margin (NPM).

Tujuan dari observasi ini adalah menyelidiki dampak performa keuangan perusahaan perbankan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia terhadap hasil investasi saham. Faktor kinerja keuangan yang akan dievaluasi dalam fokus utama penelitian ini adalah permodalan, yang dinilai menggunakan CAR (Capital Adequacy Ratio), likuiditas yang dinilai dengan LDR (Loan to Deposit Ratio), dan keuntungan yang dihitung NPM (Net Profit Margin). Melalui analisis ini, diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kinerja finansial perusahaan-perusahaan perbankan mempengaruhi return saham mereka.

Temuan dari penelitian ini akan memberikan manfaat yang penting bagi investor dan individu yang berpotensi berinvestasi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kinerja keuangan dan return saham, para investor dapat membuat keputusan investasi yang lebih informasi dan strategis. Di samping itu, studi ini juga dapat memberikan pemahaman kepada manajemen perusahaan perbankan untuk meningkatkan kinerja keuangan mereka dengan mengoptimalkan permodalan, likuiditas, dan profitabilitas, sehingga meningkatkan potensi return saham mereka dan menarik minat investor potensial.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ketersediaan modal yang memadai dapat mempengaruhi hasil investasi saham perusahaan perbankan?
2. Apakah likuiditas dapat mempengaruhi hasil investasi saham perusahaan perbankan?
3. Apakah profitabilitas dapat mempengaruhi hasil investasi saham perusahaan perbankan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dampak ketersediaan modal terhadap pengembalian saham perusahaan perbankan.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara likuiditas dan pengembalian saham perusahaan perbankan.
3. Tujuan penelitian adalah untuk mengukur dampak profitabilitas terhadap hasil investasi saham perusahaan perbankan

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Industri

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan panduan bagi individu yang berinvestasi dan calon investor dalam membuat pengambilan keputusan investasi terkait dengan kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas perusahaan perbankan tertentu.

2) Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan kontribusi ilmu pengetahuan yang berharga, serta menjadi acuan untuk penelitian-penelitian masa depan.

3) Bagi Penulis

Untuk menambah pengalaman dengan menggunakan ilmu yang penulis peroleh dari sebuah pengalaman penelitian.

Tinjuan Pustaka

Return saham

Return saham, seperti yang dijelaskan oleh Jogiyanto (2017), Pengertian return saham dapat dilihat dari dua perspektif. Pertama, return realisasi, yang merujuk pada keuntungan yang telah terjadi dan dikalkulasikan berdasarkan data masa lalu. Kedua, return ekspektasi, yang mencerminkan keuntungan yang diantisipasi akan terjadi di masa mendatang. Return saham menjadi satu indikator performa perusahaan yang sangat penting, dan sering digunakan sebagai landasan untuk menentukan hasil investasi ekspektasi (expected return). Menggunakan return realisasi sebagai dasar untuk mengukur risiko di masa depan memungkinkan investor untuk membuat perkiraan yang lebih akurat tentang potensi pengembalian dan risiko potensi. Oleh sebab itu, pengetahuan yang komprehensif tentang return saham dan penggunaannya dapat membantu investor ketika mengambil keputusan investasi yang lebih informasional dan terencana.

Kinerja keuangan

Menurut Sucipto, yang dikutip dalam penelitian oleh (Supit et al., 2019) kinerja keuangan dapat didefinisikan sebagai parameter-parameter khusus yang digunakan untuk mengukur sejauh mana organisasi atau perusahaan berhasil mendapatkan keuntungan. Sehubungan dengan hal ini, sebuah studi yang dilakukan oleh (Maulidia & Prima, 2021) mengindikasikan bahwa pada selama periode pandemi Covid-19, performa finansial bank-bank BUMN dikategorikan sebagai cukup sehat. Keadaan ini dapat dijelaskan dikarenakan implementasi stimulus dan kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, Kementerian Keuangan, dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) melalui POJK No.11/POJK.03/2020. Kebijakan tersebut berperan penting dalam membantu bank BUMN mempertahankan stabilitas kinerja keuangan mereka di tengah tantangan ekonomi yang disebabkan oleh pandemi.

Aspek Permodalan

Dalam perbankan aspek permodalan lebih kepada kecukupan modal yang digunakan untuk melindungi risiko yang ada. Ketersediaan modal mencerminkan kapabilitas bank dalam menjaga tingkat modal yang memadai. Parameter metode yang digunakan untuk mengevaluasi kecukupan modal dalam perbankan adalah Capital Adequacy Ratio (CAR). (Haryanto Rudy, 2021) CAR bisa disebut juga ukuran yang digunakan untuk menilai kecukupan modal suatu bank dalam menghadapi risiko kerugian. CAR menghitung persentase modal bank terhadap risiko kredit, risiko pasar, dan risiko operasional. Menurut (Zulfa, 2013) Dengan nilai CAR yang semakin tinggi,

tingkat risiko yang menjadi kepemilikan perusahaan perbankan menjadi semakin rendah. Faktor ini memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan usahanya dengan lebih aman. Selain itu, peningkatan nilai CAR juga berkontribusi pada penilaian yang lebih baik terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Apabila penilaian terhadap kinerja perusahaan menjadi semakin positif membuat investor akan tertarik dan membangun keyakinan untuk melakukan penanaman modal pada perusahaan tersebut. Hal tersebut menyebabkan permintaan terhadap saham juga semakin berkembang dan harga saham pun juga meningkat. Tingginya harga saham mengakibatkan keuntungan dari saham juga tinggi. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Zulfa, 2013), (Rila Gantino, 2013), dan (Setyarini & Rahyuda, 2017) penelitian tersebut mengindikasikan bahwa tingkat ketersediaan modal yang dihitung dengan rasio CAR mempunyai pengaruh yang besar terhadap hasil imbal investasi. Selain itu, berdasarkan temuan dari studi yang dilakukan oleh (Nurfauziah & Ainy, 2019) memperlihatkan hasil pengujian diketahui bahwa CAR berdampak positif terhadap hasil investasi saham. Semakin tinggi rasio CAR yang tercapai suatu bank memperlihatkan performa bank yang semakin baik, sehingga menimbulkan respon positif bagi pasar. Peningkatan persepsi pasar akan mempengaruhi performa perbankan berdampak positif pada permintaan saham kedepannya.

Likuiditas

Likuiditas merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi tanggung jawabnya yang harus segera dibayarkan atau jatuh tempo dalam periode yang singkat. Di sektor perbankan, parameter metode pengukuran likuiditas yang diterapkan adalah Loan to Deposit Ratio (LDR). Menurut Kasmir (2016), Loan to Deposit Ratio (LDR) adalah indikator yang digunakan untuk membandingkan besaran pinjaman yang disediakan oleh bank dengan besaran dana yang berasal dari masyarakat dan investasi modal yang digunakan oleh bank. Studi yang dilakukan oleh (Setyarini & Rahyuda, 2017) dan (Nurfauziah & Ainy, 2019) yang menunjukkan LDR Hasil penelitian menunjukkan bahwa likuiditas berdampak baik namun tidak memiliki dampak yang penting terhadap pengembalian hasil investasi saham yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam periode 2012-2015. Faktor ini menunjukkan bahwa dengan tingkat likuiditas yang lebih tinggi, perusahaan perbankan memiliki kecenderungan untuk mendapatkan hasil yang lebih besar dari tingkat kredit. Namun, perlu diperhatikan bahwa tingkatan likuiditas yang tinggi juga dapat meningkatkan potensi risiko kredit bermasalah, hal ini perlu menjadi pertimbangan bagi calon investor pada kedepannya. Pada penelitian (Rila Gantino, 2013) menunjukkan hasil yang berbeda yakni berpengaruh hubungan negatif yang signifikan antara rasio likuiditas yang diwakili oleh LDR (Loan to Deposit Ratio) dan Return Saham. Menurut (Widnyana, 2016) LDR berdampak negatif secara signifikan terhadap performa Bank BUMN.

Profitabilitas

Profitabilitas mencerminkan kapabilitas suatu perusahaan dalam mencapai laba. Ketika sebuah perusahaan memiliki rasio profitabilitas yang tinggi, itu menandakan bahwa perusahaan tersebut mampu secara efisien memanfaatkan aset-asetnya untuk mencapai pendapatan bersih setelah dikurangi pajak. Sebaliknya, jika perusahaan memiliki performa profitabilitas yang kurang baik, itu mengindikasikan bahwa perusahaan tersebut menghadapi tantangan dalam mengelola aset-asetnya agar dapat menghasilkan laba bersih setelah pajak yang memadai. Dalam hal ini, tingkat profitabilitas menjadi faktor yang signifikan dalam mengevaluasi kinerja keuangan suatu perusahaan dan mengukur efektivitas pengelolaan aset dalam menciptakan nilai tambah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Setyarini & Rahyuda, 2017) menunjukkan hasil profitabilitas yang diukur dengan dengan NPM berdampak baik

terhadap hasil investasi saham di BEI. Ini tingginya profitabilitas, menyebabkan besar laba yang diperoleh oleh perusahaan perbankan, yang pada gilirannya mengakibatkan peningkatan harga saham bank dan meningkatnya return sahamnya. Mengungkapkan bahwa tingkat profitabilitas, yang diukur menggunakan Net Profit Margin (NPM), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengembalian saham yang dimiliki oleh perusahaan perbankan yang tercatat di BEI. Hasil ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkatan profitabilitas suatu perusahaan perbankan, semakin tinggi pula keuntungan yang dapat dicapai oleh perusahaan tersebut. Sebagai konsekuensinya, harga saham bank cenderung meningkat, dan investor dapat mengharapkan tingkat pengembalian saham yang lebih tinggi dari investasi mereka. Penemuan ini memberikan dorongan bagi perusahaan perbankan untuk meningkatkan profitabilitasnya guna meningkatkan nilai saham dan menarik minat investor.

Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

   Studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari topik yang megandung nilai kecukupan modal (CAR), likuiditas (LDR), dan profitabilitas (NPM) terhadap return saham perusahaan perbankan yang terdaftar pada bursa efek Indonesia. Studi literatur adalah serangkaian kegiatan atau metode pengumpulan data baik itu berupa data perpustakaan, bahan bacaan, atau lebih banyak fitur untuk mengelola bahan penelitian di masa mendatang.

2) Rangkaian urutan Proses Penelitian

   Secara berurutan dan rinci, berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelitian ini:

   1. Perencanaan tujuan literatur: Tahap ini dimulai dengan menentukan frasa kunci yang akan digunakan untuk mencari artikel yang relevan. Dalam penelitian ini, kata kunci yang digunakan adalah " pengaruh kinerja keuangan terhadap hasil investasi saham di perusahaan perbankan."
   2. Penetapan tujuan penelitian berdasarkan konteks dan alasan yang mendasari topik yang dibahas, yang terkait dengan kebutuhan yang relevan dan kondisi saat ini.
   3. Strategi pencarian literatur: Artikel-artikel literatur diperoleh melalui pencarian menggunakan Google Scholar dan Scopus.
   4. Seleksi artikel yang relevan: Dari berbagai artikel yang ditemukan, dipilih 10 jurnal yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Perbankan yang terdaftar di BEI merupakan sampel yang akan digunakan.
   5. Mengidentifikasi poin utama melalui membaca ringkasan: Tahap ini melibatkan membaca abstrak dari setiap artikel untuk mengevaluasi keaslian dan hasil penelitian yang dapat dipercaya.
   6. Kajian dan analisis isi keseluruhan artikel: Artikel-artikel yang terpilih secara menyeluruh dipelajari dan dianalisis.
   7. Pemilihan artikel utama dan pendukung kajian literatur: Peneliti memilih artikel-artikel opsi terbaik yang relevan dengan topik yang dibahas sebagai artikel utama dan artikel pendukung.
   8. Monitoring dengan merujuk kembali artikel-artikel yang telah terpilih: Tahap ini melibatkan mengawasi dan meninjau merujuk kembali artikel-artikel yang telah terpilih sebelumnya guna melakukan evaluasi.

   Dengan melalui tahapan-tahapan ini, penelitian ini dapat memperoleh literatur yang relevan dan berkualitas dalam mendukung tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Pembahasan

Berikut ini deskripsi hasil penelitian studi literatur:

Jurnal 1	Tema Konsep	Suatu rasio yang ada di kinerja keuangan pada variabel return saham di bank
	Penulis	(Setyarini & Rahyuda, 2017)
	Tujuan	Dilakukan untuk memperihatkan suatu rasio bahwa variabel yang dibahas yaitu kinerja keuangan dalam kecukupan modal, profitabilitas serta likuiditas berpengaruh pada suatu return saham perusahaan BEI tahun 2012 dan 2015
	Metodologi	Metode analisis regresi berganda dengan sampel 30 bank di BEI tahun 2012-2015.
	Kesimpulan	Penelitian ini mengungkapkan return saham pada perusahaan bank dipengaruhi oleh variabel kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas.
Jurnal 2	Tema Konsep	Performa keuangan yang berkaitan dengan pengembalian saham di bank pada peridoe 2012-2016
	Penulis	(Nurfauziah & Ainy, 2019)
	Tujuan	Bertujuan untuk menganalisis rasio keuangan yang dapat mempengaruhi terkait dengan return saham di bank
	Metodologi	Metode regresi berganda dengan sampel perusahaan keuangan *go public* di BEI pada periode 2012-2016.
	Kesimpulan	Variabel yang diukur dengan CAR, NPL, ROA, ROE, BOPO, NIM dan LDR memiliki dampak terhadap pengembalian saham atau pendapatan saham.
Jurnal 3	Tema Konsep	Kesehatan bank memiliki pengaruh terhadap return saham Ppan erbankan di Indonesia
	Penulis	(Patricia et al., 2021)
	Tujuan	Untuk menganalisis terkait return saham di bank yang dipengaruhi dengan risiko likuiditas, *good corporate governance* (GCG), *earnings*, dan *capital*
	Metodologi	Metode penelitian kuantitatif dengan regresi linear berganda dengan sampelnya yakni perbankan yang mempublikasi laporan tahunan keuangan di BEI pada periode 2015-2019.
	Kesimpulan	Kesimpulan penelitian ini adalah menyatakan variabel risiko likuiditas diukur dengan LDR dan capital yang diukur dengan CAR berdampak pada pengembalian saham, namun *GCG* dan *pendapatan* yang diukur dengan ROE tidak tidak memiliki dampak terhadap pengembalian saham.
Jurnal 4	Tema Konsep	Dampak nilai kecukupan modal, keuntungan bunga bersih, dan likuiditas pada nilai pengembalian saham di bank
	Penulis	(Kurniadi, 2012)
	Tujuan	Memahami apakah pada tahun 2008-2010 nilai permodalan (CAR), keuntungan bunga bersih (NIM), dan tingkat likuiditas (LDR) dapat mempengaruhi nilai pengembalian saham bagi penanam modal.

	Metodologi	Populasinya adalah bank yang ada di BEI periode 2008-2010 Teknik pengambilan sampel metode *purposive* sampling sehingga menghasilkan 23 bank yang memenuhi kriteria. Metode dokumenanalisis regresi linier berganda dengan metode pendokumentasian.
	Kesimpulan	Dapat disumpulkan keuntungan bunga bersih (NIM) dan tingkat likuiditas (LDR), selelah diuji dapat mempengaruhi secara terpisah terhadap return saham, namun dan permodalan (CAR) tidak mempengaruhi.
Jurnal 5	Tema Konsep	Return saham perusahaan yang terpantau dari nilai rasio rentabilitas, likuiditas, kecukupan modal.
	Penulis	(Zulfa, 2013)
	Tujuan	Menganalisis akibat dari adanya nilai ROA, LDR, dan CAR terhadap nilai *return* saham pada perusahaan yang masuk ke dalam daftar bursa efek Indonesia merupakan tujuan dari penelitian ini.
	Metodologi	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kausatif adalah salah satu metode yang dipilih pada penelitian ini.
	Kesimpulan	Yang berpengaruh terhadap nilai return perusahaan perbankan yang masuk pada daftar BEI adalah ROA, sedangkan variabel lainnya tidak memiiki pengaruh terhadap nilai *return* perusahaan perbankan yang masuk pada BEI.
Jurnal 6	Tema Konsep	Nilai *return* saham perbankan yang ditinjau dari kinerja keuangan dan sisi efisiennya pada tahun 2007-2011
	Penulis	(Devitra, 2013)
	Tujuan	Menganalisis pengaruh kinerja keuangan yang ditinjau dari sisi CAR, NPL, ROE, LDR, NIM, dan nilai efisiensi perusahaan serta nilai BOPO terhadap *return* saham perusahaan perbankan yang masuk pada daftar BEI pada tahun 2007-2010.
	Metodologi	Metode penelitian secara analisis statistic deskriptif merupakan metode yang dipilih untuk penulisan penelitian ini. Dan penelitian ini menggunakan metode Uji hipotesis dengan data *time series* serta *cross data.*
	Kesimpulan	Variabel yang terdapat dalam penelitian ini berdampak positif atau memberikan pengaruh terhadap nilai *return* perusahaan perbnkan yang masuk pada BEI.
Jurnal 7	Tema Konsep	*Return* perusahaan perbankan yang ditinjau dari CAR dan LDR.
	Penulis	(Wulandari, 2022)
	Tujuan	Menguji dan menganalisis adanya LDR serta CAR yang berpengaruh terhadap nilai *return* perusahaan perbankan yang masuk pada BEI adalah tujuan peelitian ini.
	Metodologi	Metode kuantitatif dengan pendekatan *Case studies* secara eksplorasi terhadap data melalui *purposive sampling* merupakan metodologi yang dilakukan dengan untuk penelitian ini.

	Kesimpulan	Variabel LDR memiliki dampak dan CAR tidak berdampak pada nilai *return* perusahaan perbankan. LDR akan meningkat ketika nilai ROA tinggi, dan CAR akan melemah ketik ROA rendah.
Jurnal 8	Tema Konsep	Variabel yang terdiri LDR, CAR, ROA, NPL mempengaruhi terhadap pengembalian saham.
	Penulis	(Ayem & Wahyuni, 2017)
	Tujuan	Menguji dan mendapatkan bukti empiris terkait return saham di bank dipengaruhi rasio *LDR*, kecukupan modal (CAR), kemampuan asset dalam mendapatkan laba *(ROA),* dan rasio risiko kredit terhadap pinjamannya (NPL*).*
	Metodologi	Metode regresi berganda dengan pengambilan sampel sesuai kategori khusus sehingga didapat 19 perusahaan bank selama periode 2008-2012.
	Kesimpulan	Return terhadap saham di bank terkait dengan variabel-variabel yang diuji menunjukkan hasil pengaruh positif
Jurnal 9	Tema Konsep	Dampak terhadap CAR, BOPO, LDR, NPM dalam pengembalian saham pada bank.
	Penulis	(Khatijah et al., 2020)
	Tujuan	Menguji dan untuk mengetahui apakah dampak CAR, BOPO, LDR dan NPM, terhadap pengembalian saham pada bank.
	Metodologi	Metode analisis deskritif kuantitatif dengan populasi dan sampel 43 bank pada perbankan di BEI dengan kategori khusus.
	Kesimpulan	Sesuai hasil uji terpisah menyatakan CAR berdampak secara signifikan dalam pengembalian saham, sedangkan variabel BOPO, LDR dan NPM tidak mempunyai dampak signifikan terhadap pengembalian saham
Jurnal 10	Tema Konsep	Variabel CAR, NIM, BOPO dan LDR berdampak pada *Return* Saham bank periode 2011-2015.
	Penulis	(Saputri, 2018)
	Tujuan	Menguji dan untuk mengetahui dampak permodalan (CAR), pendapata bunga bersih (NIM), beban operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) dan jumlah pinjaman terhadap jumlah simpanan (LDR terhadap r*eturn* saham pada bank di BEI.
	Metodologi	Metode pengumpulan data adalah pendokumentasian dengan sampel perusahaan perbankan yang memiliki kategori khusus yakni mempunyai data yang lengkap pada periode 2011-2015.
	Kesimpulan	Berdasarkan hasil peneliti penulis terdapat kesimpulan bahwa variabel tersebut mempengaruhi positif terhadap *return* saham.

Tabel 1. Hasil Penelitian

Berdasarkan studi literatur diatas menurut penelitian (Setyarini & Rahyuda, 2017), (Nurfauziah & Ainy, 2019), (Patricia et al., 2021), (Wulandari, 2022), (Ayem & Wahyuni, 2017), (Khatijah et al., 2020), dan (Saputri,

2018) menunjukkan Hasil dari penelitian ini mencakup bahwa *Capital Adequacy Ratio* (CAR) berdampak positif terhadap pengembalian ekuitas perbankan.

Dari situasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kecukupan modal, yang diukur dengan CAR, memiliki korelasi positif dengan risiko perusahaan perbankan. Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja keuangan perusahaan perbankan meningkat seiring dengan peningkatan CAR. Hal ini menghasilkan respons positif dari pasar, di mana investor semakin percaya menginvestasi kepada perusahaan perbankan tersebut. Terdapat peningkatan dalam permintaan terhadap saham perusahaan perbankan, yang pada Akibatnya, harga saham dan tingkat pengembalian saham meningkat. Namun, (Kurniadi, 2012), (Zulfa, 2013), dan (Devitra, 2013) menunjukkan bahwa CAR memiliki pengaruh negatif terhadap hasil investasi saham bank. Temuan ini menunjukkan bahwa CAR belum mampu memberikan sinyal yang kuat kepada investor terkait estimasi return saham yang sesuai dengan risiko yang ditanggung. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain yang harus dipertimbangkan oleh investor dalam membuat keputusan investasi di perusahaan perbankan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yakni (Setyarini & Rahyuda, 2017), (Nurfauziah & Ainy, 2019), (Patricia et al., 2021), (Kurniadi, 2012), (Ayem & Wahyuni, 2017), (Khatijah et al., 2020), dan (Saputri, 2018) menunjukkan hasil bahwa *Loan To Deposit Ratio* (LDR) tidak mempengaruhi return saham pada perusahaan perbankan, namun berbeda hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zulfa, 2013), (Devitra, 2013), dan (Wulandari, 2022) bahwa *Loan To Deposit Ratio* (LDR) berpengaruh positif terhadap hasil investasi saham perbankan. Jika LDR semakin tinggi menunjukkan bahwa bank berkemungkinan untuk mendapatkan laba yang lebih besar yang diperoleh dari pendapatan bunga kredit sehingga semakin tinggi pula dana yang tersedia untuk dibagikan kepada investor sehingga mampu membuat peningkatan nilai saham perusahaan dan mampu meningkatkan return saham perbankan.

Studi yang dilaksanakan oleh peneliti tersebut menunjukkan bahwa (Setyarini & Rahyuda, 2017) menunjukkan hasil bahwa tingkat profitabilitas bersih (Net Profit Margin/NPM) memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap hasil investasi saham perbankan. Jika NPM semakin tinggi maka laba yang diperoleh bank juga semakin besar. Dampak dari hal tersebut adalah meningkatnya nilai saham bank yang berakibat pada peningkatan pengembalian ekuitas saham.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kecukupan modal yang diukur menggunakan Capital Adequacy Ratio (CAR) memberikan pengaruh positif yang berpengaruh terhadap pengembalian saham perusahaan-perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Selain itu, likuiditas yang diukur dengan Loan to Deposit Ratio (LDR) juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pengembalian saham perusahaan perbankan. Lebih lanjut, ditemukan bahwa profitabilitas yang diukur dengan Net Profit Margin (NPM) mempunyai dampak yang signifikan terhadap pengembalian saham perusahaan perbankan yang telah tercatat di Bursa Efek Indonesia. Dengan demikian, faktor-faktor ini menjadi penting dalam menganalisis dan memprediksi pengembalian saham perusahaan perbankan di pasar modal.

Referensi

Ayem, S., & Wahyuni, S. (2017). Pengaruh Loan To Deposit Ratio, Capital Adequacy Ratio, Return on Asset Dannon Perfoming Loan Terhadap Return Saham. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1), 71. https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.258

Devitra, J. (2013). KINERJA KEUANGAN DAN EFISIENSI TERHADAP RETURN SAHAM PERBANKAN DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2007-2011. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *15*(1), 38–53.

Habib, A. (2016). Pengaruh Faktor Fundamental dan Risiko Sistematik Terhadap Return Saham Perusahaan Sektor Property Di Bursa Efek Indonesia. *Skripsi*, *147*(March), 11–40.

Khatijah, S., Suryadi, E., & Safitri, H. (2020). Pengaruh CAR, BOPO, LDR, NPM terhadap Return Saham pada Perusahaan Sub Sektor Perbankan yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Produktivitas*, *7*(1), 33–39.

Kurniadi, R. (2012). Pengaruh CAR, NIM, LDR Terhadap Return Saham Perusahaan Perbankan Indonesia. *Accounting Analysis Journal*, *1*(1), 7–11. https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaj/article/view/335

Maulidia, N., & Prima, W. P. (2021). Analisis Kinerja Keuangan Bank di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank BUMN Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah*, *9*(2), 1–16.

Nurfauziah, & Ainy, R. N. (2019). *Effect of Financial Performance on the Return on Shares of Banks on the Indonesian Stock Exchange in 2012-2016*. *100*(Icoi), 682–685. https://doi.org/10.2991/icoi-19.2019.119

Patricia, O., Hidayati, S., & Wahyudi. (2021). Pengaruh Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Return Saham Perbankan Di Indonesia. *KORELASI: Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, *2*(3), 464–476.

Petcharabul, P., & Romprasert, S. (2014). Technology Industry on Financial Ratios and Stock Returns. *Journal of Business and Economics USA*, *5*(5), 739–746. https://doi.org/10.15341/jbe(2155-7950)/05.05.2014/012

Rila Gantino, F. M. (2013). Pengaruh ROA, CAR, Dan LDR Terhadap Return Saham Pada perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2012. *Sustainable Competitive Advantage (SCA*, *3*(1), 402–411.

Saputri, R. I. (2018). Analisis Pengaruh CAR, NIM, BOPO dan LDR Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2011 Sampai dengan Tahun 2015. *Jurnal Ekobis Dewantara*, *1*(1), 149–158. https://www.neliti.com/id/publications/299930/analisis-pengaruh-car-nim-bopo-dan-ldr-terhadap-return-saham-pada-perusahaan-per

Setyarini, N. L. P. D. S., & Rahyuda, H. (2017). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Return Saham Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *E-Jurnal Manajemen Unud*, *6*(10), 5552–5579.

Supit, T. S. F., Tampi, J. R. E., & Mangindaan, J. (2019). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Bumn Dan Bank Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *7*(3), 3398–3407.

Wulandari, R. (2022). *ANALISIS PENGARUH LOAN TO DEPOSIT RATIO (LDR) DAN CAPITAL ADEQUACY RATIO (CAR) TERHADAP RETURN SAHAM DENGAN PROFITABILITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI Pendahuluan Return saham merupakan suatu rasio keuntungan yang dinikamti oleh seorang investor atas in*. https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i2.412

Yosepha Riwu, M. (2021). Return Saham Pada Bank Bumn Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Indonesian Journal of Economics Application*, *3*(1), 107–118. http://ojs.itb-ad.ac.id/index.php/IJEA

Zulfa, I. (2013). Pengaruh Rentabilitas, Likuiditas, Kecukupan Modal dan Ukuran Perusahaan Perbankan Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia. *Journal of the American Chemical Society*, *123*(10), 2176–2181. https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385

Studi Literatur: Pertumbuhan Ekonomi Dan E-Commerce Kota Surabaya Pasca Pandemi

Kafiyla Sekar Sidhi Parahita[1], Fitri Rachmawati Teoryono[2], Zaky Purnama Putra Sabda[3],

Yossy Imam Candika[4] (Corresponding author)

[1234]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: yossy.imam@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Pandemi Covid-19 berdampak besar pada perekonomian Surabaya, menyebabkan penurunan permintaan komersial real estate. Pesatnya perkembangan teknologi merupakan salah satu akibat dari globalisasi apalagi hingga saat ini perkembangan teknologi semakin meningkat di segala bidang kehidupan. Peningkatan konsentrasi perdagangan elektronik berdampak pada pertumbuhan nilai tambah ekonomi daerah pada nilai produk domestik bruto daerah.

Penelitian ini merupakan studi literature review yang terdiri dari topik pertumbuhan ekonomi dan *e-commerce* pada wilayah Kota Surabaya. Berdasarkan jurnal penelitian yang terdahulu mayoritas menggunakan pendekatan kuantitatif, akan tetapi ada beberapa jurnal yang menggunakan kombinasi dari pendekatan kualitatif juga kuantitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terjadi hubungan positif antara *e-commerce* dengan pendapatan. Dengan adanya peningkatan nilai pertumbuhan ekonomi tahun ke tahun juga membuktikan bahwa perekonomian Kota Surabaya stabil dengan adanya perkembangan *e-commerce*.

Kata Kunci: Pertumbuhan ekonomi, *e-commerce*

1. Pendahuluan

Covid-19 merupakan virus yang memiliki pengaruh pada beberapa sektor, diantaranya sektor ekonomi, Pandemi *Covid-19* berdampak besar pada perekonomian Surabaya, menyebabkan penurunan permintaan real estate komersial, terutama karena maraknya *e-commerce* dan kerja dari rumah (WFH). Pandemi *Covid-19* juga memiliki dampak banyaknya PHK yang dipaksa menemukan cara baru dalam berbisnis, sehingga hal ini dapat menjadi salah satu cara beradapatasi dengan memulai bisnis mereka sendiri, dengan menggunakan *e-commerce* sebagai platform mereka.

Pesatnya perkembangan teknologi merupakan salah satu akibat dari globalisasi apalagi hingga saat ini perkembangan teknologi semakin meningkat di segala bidang kehidupan Penggunaan teknologi informasi dalam bisnis atau *e-commerce* suatu usaha kecil dapat membawa fleksibilitas pada produksi. Meningkatnya intensitas perdagangan elektronik berdampak pada pertumbuhan nilai tambah ekonomi daerah pada nilai produk domestik bruto daerah.

Pada masa sekarang, perkembangan teknologi informasi telah memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi di seluruh dunia dengan berbagai teknologi dan inovasi (Widagdo, 2016). Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin gencar didukung oleh infrastruktur yang dibangun oleh pemerintah maupun

swasta. Melalui teknologi informasi ini, usaha mikro, kecil, dan menengah pun dapat memasuki pasar dunia. Perkembangan e-commerce juga dapat menawarkan kesempatan baru bagi usaha mikro kecil, dan menengah (UMKM), agar dapat beradaptasi dan mengembangkan usahanya. Hal ini dapat memicu adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi pada wilayah Surabaya dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam transaksi perdagangan.

Saat ekonomi stabil, jumlah konsumen dan pengusaha *e-commerce* juga akan meningkat, maka di lain sisi pertumbuhan ekonomi juga dapat memberikan hubungan yang simultan dengan *e-commerce* (Arisanti et al., 2023). Dengan adanya penelitian ini tentu dapat mempertimbangkan dampak berkembangnya *e-commerce* terhadap pertumbuhan ekonomi sehingga mengantisipasi adanya penurupan persentase ekonomu pada Kota Surabaya tahun berikutnya.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pertumbuhan Ekonomi

Menurut gagasan dari (Ghiffari & Ariani, 2022) menjelaskan bahwa pertumbuhan ekonomi adalah proses berkembangnya sektor-sektor ekonomi yang berpengaruh yaitu output per kapita meningkat dengan pertumbuhan produk domestik bruto (PDB). Pertumbuhan ekonomi serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu negara untuk meningkatkan output perkapita dan PDB hal ini didukung dengan penelitian menurut (Assidikiyah et al., 2021) bahwa pertumbuhan adalah proses yang meningkatkan output per pekerja dalam jangka pendek. Dengan pertumbuhan tersebut diharapkan bangsa dapat memberikan manfaat bagi rakyat saat ini maupun bangsa di masa yang akan datang. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya perekonomian kota akan tumbuh sekitar 6,51%pada tahun 2022 dan 4,29% pada tahun 2021 dapat dikatakan bahwa Surabaya memiliki perekonomian yang sehat. Perekonomian Surabaya juga akan berdampak positif terhadap prospek perekonomian nasional tahun 2022 dan akan meningkatkan kepercayaan pasar terhadap perekonomian Indonesia secara keseluruhan

Masalah dengan kondisi ekonomi saat ini adalah fenomena serius yang saat ini mempengaruhi dunia. Prosedur kebijakan sering digambarkan sebagai prosedur kebijakan ekonomi modern(Syahputra, 2017). Pertumbuhan ekonomi normal biasanya dicapai dengan mengurangi proporsi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) untuk setiap provinsi, kabupaten atau kota. PDRB merupakan jumlah unit usaha di wilayah yang bersangkutan atau jumlah barang dan jasa akhir yang dikeluarkan oleh unit ekonomi yang bersangkutan selama periode tertentu (Alfian & Yasin, 2023). Teori pertumbuhan ekonomi membahas berbagai factor yang menghambat perkembangan ekspansi ekonomi dalam jangka panjang. Pertumbuhannya di Indonesia sangat dipengaruhi oleh adanya e-commerce. Model ekonomi yang memaksimalkan, menjunjung tinggi modal manusia dan kemajuan teknologi di suatu negara tertentu sebagai variable yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara secara keseluruhan. (Arisanti et al., 2023)

2.2 E-Commerce

Surabaya merupakan kota yang berada di Jawa Timur, yang satu-satunya memiliki banyak pemilik UMKM. Pelaku UMKM di Surabaya menawarkan produk yang beragam sebagai upaya peningkatan perkembangan ekonomi tahun ke tahun. Sebelum E-Commerce lepas landas , mayoritas pelaku UMKM menjual produknya melalui toko, pameran , atau acara keagamaan lain yang relevan (Widjanarko & Yuhertiana, 2022). Menurut (Sugiharto, 2022) Belanja Online, juga dikenal sebagai *e-commerce* ialah setiap transaksi yang dilakukan melalui media elektronik/internet,

walaupun televisi dan radio dianggap sebagai media elektronik, *e-commerce* kini lebih erat kaitannya dengan teknologi digital. Atas pertimbangan tersebut dapat disimpulkan bahwa e-commerce dapat membantu penjual untuk menyelesaikan transaksi dengan rasa percaya dan dapat membantu penjual untuk memasarkan barang dan jasanya dengan lebih mudah. Secara tidak langsung penjual pun memberikan rasa nyaman kepada calon pembeli, jika ingin berbelanja tidak perlu mendatangi toko akan tetapi dapat diakses melalui berbagai sarana yang disediakan oleh penjual dan dapat memberikan kemudahan lainnya kepada calon pembeli

Kemajuan teknologi yang telah dilakukan hingga saat ini telah berhasil dan banyaknya platform e-commerce yang muncul dapat digunakan secara efektif oleh pemilik bisnis. Implementasi e-commerce bagi usaha kecil bisnis memberikan keuntungan berupa penghematan biaya operasional saat menjalankan bisnis. Seperti yang dapat dilihat dari manfaatnya, e-commerce menawarkan beberapa keuntungan bagi pemilik bisnis , terutama bagi mereka yang memiliki uang tunai atau bahkan tidak memiliki uang tunai untuk digunakan untuk promosi, karena masyarakat Indonesia sekarang sebagian besar sudah paham mengenai digital, ini akan menjadi kesempatan besar bagi yang ingin mengembangkan bisnisnya melalui e-commerce (Sara & Fitryani, 2020).

3. Metode

Penelitian ini merupakan studi *literature review* yang terdiri dari topik pertumbuhan ekonomi dan e-commerce pada wilayah Kota Surabaya. Secara runtut dan jelas, berikut tahapan proses penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Penentuan kata kunci yang akan digunakan untuk menganalisa penelitian ini antara lain: pertumbuhan ekonomi, *e-commerce,* pasca pandemi.
2. Perumusan tujuan penelitian berdasarkan fenomena yang relevan dengan topik tersebut.
3. Penentuan sumber jurnal yang relevan agar dapat menghasilkan analisis yang valid. Sumber jurnal yang digunakan berasal dari jurnal scopus dan *google scholar*.
4. Pemilihan artikel yang sudah ditemukan dan memilih 10 jurnal yang dianggap paling relevan untuk digunakan.
5. Identifikasi poin-poin penting melalui abstrak untuk mendapatkan gambaran isi jurnal secara keseluruhan.
6. Pengkajian dan analisis secara keseluruhan terkait isi jurnal yang mencakup, judul, tujuan, metode, dan hasil/kesimpulan.
7. Melakukan monitoring dan review kembali jurnal-jurna yang terpilih untuk dievaluasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan penjelasan deskripsi hasil penelitian menggunakan studi literatur:

Tabel Matrix Literature Review

No	Judul	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1.	Dampak E-commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi	Rr. Getha Fety Dianari	2018	- Metode *Auto-Regressive Distributed Lag* (ARDL)	Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana nilai belanja online terus meningkat seiring dengan jumlah website bisnis dan pengguna internet

	Indonesia				yang semuanya berdampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi Indonesia.
2.	Analisis Pemanfaatan E-Commerce DB Wood Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Surabaya.	Ananda Riana Wulansari Widjanarko, Indrawati Yuhertiana	2022	- pendekatan fenomonologi kualitatif - pengumpulan data : survey dan wawancara - teknik purposive sampling	Untuk meningkatkan produktivitas secara efektif di masa pandemi, UMKM DB Wood membahas manfaat perubahan belanja online dengan contoh menggunakan ilmu tersebut ketika menganalisa peluang untuk memulai suatu bisnis.
3.	Pertumbuhan Ekonomi Indonesia: Dampak Nilai Transaksi E-Commerce, 2017–2021	Budi Dharma, Azizah Mudrikah, Zsasa Aulia Hubara	2022	- Kuantitatif - Metode Statistik - Kajian Literatur	Pemeriksaan literatur juga menunjukkan bahwa perdagangan elektronik dapat berperan dalam kelanjutan ekonomi dengan mengurangi pengeluaran dan meningkatkan produktivitas.maka, kesimpulannya perdagangan elektronik memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.
4.	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya	Irena Ade Putri, Yoyok Soesatyo	2016	- Kuantitaif pendekatan asosiatif - Analisis regresi linier berganda	Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengangguran berdampak buruk terhadap pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya dari tahun 2003 hingga 2012. Tingkat pendidikan tidak memiliki dampak yang terlihat.
5.	Dampak Ekonomi Digital terhadap Pertumbuhan dan Ketahanan	Nefo Indra Nizar dan Achmad Nur Sholeh	2021	- Penelitian kualitatif dan kuantitatif - Metode kombinasi model	Ketahanan bisnis dan pertumbuhan ekonomi sama-sama dipengaruhi secara signifikan oleh ekonomi digital.

	Ekonomi di Masa Pandemi COVID-19				
6.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Indonesia	Rinaldi Syahputra	2017	- Data Kualitatif dan Kuantitatif - Pengumpulan data dengan studi kepustakaan & dokumentasi - Metode Analisis Regresi Berganda	Riset lengkap menunjukkan secara statistik bahwa, sementara faktor-faktor lain berdampak kecil terhadap laju pertumbuhan ekonomi negara lain, yaitu 49,90%, faktor-faktor lain berdampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, dengan tingkat ekspor sekitar 50%.
7.	Bagaimana Transaksi Online Mempengaruhi Pertumbuhan Keuntungan UMKM	Dini Setyorini, Ety Nurhayaty, Rosmita	2019	- Pendekatan Kuantitatif - Data primer dan sekunder - Statistic regresi - Lokasi Ciampea Bogor Jawa Barat	Diskusi tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa e-commerce berpengaruh signifikan terhadap pendapatan UMKM di Ciampea, Jawa Barat.
8.	Dampak Bisnis Baru Terhadap Perkembangan Ekonomi di Indonesia Selama Pandemi Covid-19	Dhiyaah Karina, Siti Alfiyatus Sa'diyah, Hanna Nabilah, Maya Panorama	2022	- Pendekatan kualitatif - Case Studies	Di masa pandemi Covid-19, startup tidak diragukan lagi memberikan dampak bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Karena tidak dibatasi oleh tempat atau waktu, startup menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia selama pandemi.
9.	Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Pertumbuhan Ekonomi Era Disrupsi 4.0	Agyztia Premana, Gian Fitralisma, Andi Yulianto, M Badruz Zaman, M. A. Wiryo	2020	-Literature Review	Perkembangan teknologi berkembang pesat dan mengalami terobosan-terobosan ilmiah, termasuk artificial intelligence AI, mempengaruhi kehidupan manusia, sehingga mengakibatkan peningkatan pertumbuhan ekonomi.

10.	Efek e-commerce, inflasi, dan nilai tukar terhadap ekspansi ekonomi Indonesia	Widia Ayu Lastri, Ali Anis	2020	- Pendekatan deskriptif asosiatif - dari 2011Q1 hingga 2018Q4, dalam deret waktu - Menggunakan Error Correction Method (ECM)	Hasil ECM Test menunjukkan bahwa e-commerce memberikan pengaruh yang menguntungkan bagi perekonomian Indonesia. Jelas bahwa inflasi memiliki efek yang merugikan tetapi kecil. Nilai tukar antara rupiah dan dolar AS tidak menguntungkan dan penting untuk ekspansi ekonomi.

Pembahasan

Berdasarkan jurnal penelitian yang terdahulu mayoritas menggunakan pendekatan kuantitatif, akan tetapi ada beberapa jurnal yang menggunakan kombinasi dari pendekatan kualitatif juga kuantitatif. Pada penelitian sebelumnya terdapat berbagai macam teknik analisis data yang digunakan. Pada pendekatan kuantitatif terdapat teknik analisis regresi berganda, analisis panel data, dan *Auto-Regressive Distributed Lag* (ARDL), sedangkan pada pendekatan kualitatif terdapat teknik deskriptif asosiatif, studi kasus, literatur review. Menurut hasil review terhadap 10 jurnal referensi menunjukkan bahwa e-commerce memberikan dampak positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan penelitian menurut (Lastri & Anis, 2020) ada beberapa variable lainnya yang juga memiliki pengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi, diantaranya adalah inflasi dan nilai tukar kurs. Sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan dan tingkat pengangguran bereaksi negatif pada pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya tahun 2003 s/d 2012 (Putri & Soesatyo, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya e-commerce, dan terjadinya inflasi dalam mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu daerah tersebut.

Kesimpulan

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi perkembangan media online yang disebut perdagangan elektronik *(E-Commerce).* Pandemi COVID-19 telah memberikan dorongan bagi perusahaan yang melakukan transaksinya secara online/non tunai dan fintech untuk meningkatkan transaksi dan penjualan (Nizar & Sholeh, 2021). Kemajuan teknologi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian wilayah Surabaya karena memungkinkan masyarakat untuk beradaptasi dengan keadaan baru sehingga menciptakan lingkungan yang menguntungkan untuk perekonomian Surabaya. Menurut beberapa peneliti mengatakan bahwa e-commerce memberikan dampak yang cukup besar terhadap perekonomian wilayah Surabaya. Dengan adanya peningkatan nilai pertumbuhan ekonomi tahun ke tahun juga membuktikan bahwa ekonomi Kota Surabaya terbilang stabil dengan adanya perkembangan *e-commerce*. Belanja *online*, inflasi, dan nilai tukar mempengaruhi perkembangan ekonomi baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek (Lastri & Anis, 2020). Maka, dengan perkembangan yang signifikan tersebut perekonomian wilayah Surabaya diperkirakan akan terus tumbuh dan berkembang, memberikan dukungan bagi pertumbuhan dan pertumbuhan sektor ini secara keseluruhan.

Referensi

Alfian, M. T., & Yasin, M. (2023). Analisis Fungsi Pengeluaran Pemerintah terhadap Laju Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Manajemen*, *1*(03), 101–107. https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.745

Arisanti, R., Utami, E. R., Muslim, A., & Hayati, M. (2023). The relationship between economic growth and e-commerce at the beginning of covid-19 pandemic in east Java. *Decision Science Letters*, *12*(1), 149–162. https://doi.org/10.5267/j.dsl.2022.9.002

Assidikiyah, N., Marseto, M., & Sishadiyati, S. (2021). Analisis Potensi Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Jawa Timur (Sebelum Dan Saat Terjadi Pandemi Covid-19). *Jambura Economic Education Journal*, *3*(2), 102–115. https://doi.org/10.37479/jeej.v3i2.11017

Dharma, B. M. A. A. H. Z. (2022). Pengaruh Nilai Transaksi E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Tahun 2017-2021. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, *1*(3), 260–266.

Dianari, R. G. F. (2019). Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. In *Bina Ekonomi* (Vol. 22, Issue 1, pp. 43–62). https://doi.org/10.26593/be.v22i1.3619.45-64

Estrada, A. A. E., & Wenagama, I. W. (2013). PENGARUH LAJU PERTUMBUHAN EKONOMI , INDEKS TERHADAP TINGKAT KEMISKINAN. *E-Jurnal EP Unud*, *9*(2), 233–261.

Ghiffari, P. M., & Ariani, K. R. (2022). The Effect of Local Government Revenue (LGR), Transfer Income, Capital Expenditures On Economic Growth Before and During Covid-19 Pandemic. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, *3*(c), 232–241.

Karina, D., Nabilah, H., Panorama, M., Startup, P., & Digital, E. (2022). PENGARUH PERUSAHAAN STARTUP TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA SELAMA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Pembelajaran Dan Pengembangan Diri (Berajah Jurnal)*, *2*(1), 156–166. https://doi.org/10.47353/bj.v2i1.69

Lastri, W. A., & Anis, A. (2020). Pengaruh E-Commerce , Inflasi dan Nilai Tukar Tukar Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *JKEP: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, *2*(2001), 25–28.

Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jesya*, *3*(2), 506–519. https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.227

Nizar, N. I., & Sholeh, A. N. (2021). Peran Ekonomi Digital Terhadap Ketahanan dan Pertumbuhan Ekonomi Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, *4*(1), 87–99. https://doi.org/10.33753/madani.v4i1.163

Premana, A., Fitralisma, G., Yulianto, A., Zaman, M. B., & Wiryo, M. A. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Pertumbuhan Ekonomi Dalam Era Disrupsi 4 . 0. *Jurnal Economic Management (JECMA)*, *1*(01), 1–6.

Putri, I. A., & Soesatyo, Y. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, *4*(3), 1–7.

Sara, K. D., & Fitryani. (2020). PERAN KEWIRAUSAHAAN DAN E-COMMERCE TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM PERSPEKTIF

ISLAM. *Jurnal EMA - Ekonomi Manajemen Akuntansi*, *5*(2), 66–77.

Setyorini, D., & Nurhayaty, E. (2019). PENGARUH TRANSAKSI ONLINE (e-Commerce) TERHADAP PENINGKATAN LABA UMKM (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, *3*(5), 501–509.

Syahputra, R. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia*. *1*(2), 183–191.

Widagdo, P. B. (2016). Perkembangan Electronic Commerce (E-Commerce) di Indonesia. *Academia.Edu*.

Widjanarko, A. R. W., & Yuhertiana, I. (2022). Analisis Pemanfaatan E-Commerce di Masa Pandemi Covid-19 pada UMKM Db Wood Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *22*(3), 1556. https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2574

Aspek Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Perbankan Syariah : Studi Literatur

Anggis Okvitasary[1], Putri Amelia[2]

Yossy Imam Candika[3](Corresponding Author)

[123]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: yossy.imam@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Profitabilitas menjadi suatu penentu perusahaan untuk melihat kemampuannya dalam menghasilkan laba. Studi ini bertujuan mengidentifikasi serta menganalisis profitabilitas dalam perbankan syariah. Metode penelitian menggunakan penelitian studi literatur dengan menggunakan 10 sampel jurnal. Hasilnya adalah penerapan teknik kuantitatif dengan data sekunder yang telah dipublikasikan. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa enam elemen utama memengaruhi profitabilitas perbankan syariah adalah CAR, NPF, FDR, BOPO, nilai tukar, dan inflasi.

Kata Kunci: Profitabilitas, CAR, NPF, FDR, BOPO, Nilai Tukar, Inflasi

1. Pendahuluan

Perbankan Syariah merupakan perbankan yang kegiatan didalamnya, baik menyimpan dana ataupun menyalurkan dana dengan diberikannya dan dikenakannya upah (imbalan) atas dasar aturan atau prinsip islam (syariah) yaitu dengan dilakukannya penjualan dan pembelian maupun bagi hasil. Perbankan syariah sangat menjauhi praktek riba yang dilakukannya kegiatan investasi pada dasar bagi hasil pada pembiayaan, dikarenakan kegiatan tersebut bukan prinsip syariah(TITIN, 2016).

Pada tahun 2016, Indonesia menjadi negara yang memasuki era baru atau bisa disebut era masyarakat ekonomi ASEAN. Tindakan komunitas ekonomi ASEAN adalah menciptakan pasar bebas untuk modal, barang dan jasa, dan tenaga kerja. Di era Masyarakat Ekonomi ASEAN, perbankan memegang peranan krusial pada pembangunan ekonomi Indonesia, dan diharapkan perbankan mampu membiayai sektor rill Indonesia guna meningkatkan kapital industri proaktif, sehingga industri Indonesia menjadi pasar bebas perekonomian negara.

Industri perbankan syariah di Indonesia didukung oleh bank umum syariah dan unit usaha syariah. UUS adalah organisasi yang dijalankan berdasarkan hukum syariah, sedangkan bank umum syariah mengkhususkan diri dalam melakukan bisnis yang sejalan dengan hukum syariah. Perbankan syariah sedang melalui masa perbaikan. Kinerja keuangan bisnis perbankan syariah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang ditunjukkan dengan analisis rasio dalam laporan keuangan yang menekankan pada keberhasilan dan laporan manajemen yang merupakan audit efisiensi dan produktivitas secara berkala. Dalam bisnis, profitabilitas adalah indikator kunci kesuksesan karena terkait langsung dengan operasi sehari-hari. Ada banyak cara untuk mengukur profitabilitas.(Sudarso, 2021).

Tabel 1

Profitabilitas Perbankan Syariah (BUS dan UUS)

Tahun 2016-2020

(Dalam Rp Triliun)

Keterangan	2016	2017	2018	2019	2020
Laba Bersih	1,4	1,7	3,8	5,6	5,1
Pertumbuhan (yoy)	46,00%	19,00%	124,30%	47,10%	-9,10%
Aset	225,8	267,6	298,0	323,4	362,7
Pertumbuhan (yoy)	12,10%	18,50%	11,40%	8,50%	12,10%
Return on Aset (ROA)	0,63%	0,63%	1,28%	1,73%	1,40%

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, OJK

Perubahan aset perbankan syariah, dana pihak ketiga (DPK), dan pembiayaan yang sangat diperhatikan merupakan tanda-tanda ekspansi komersial atau finansial. Total aset Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) meningkat 12,10 persen setiap tahun dari 2016 hingga 2020, naik dari $362,7 miliar pada 2013 menjadi $404,9 miliar pada 2020.

Profitabilitas adalah indikator keberhasilan bank yang paling mudah, karena kapasitasnya untuk menghasilkan uang berhubungan langsung dengan keberhasilannya. Pengembalian ekuitas (ROE) dan pengembalian aset (ROA) adalah dua ukuran profitabilitas yang paling banyak digunakan, dan keduanya dapat digunakan untuk menilai kesehatan keuangan industri perbankan. Namun, ROE biasanya hanya menghitung return on investment pemilik bisnis, yang berarti Akibatnya, sebagai cara untuk mengukur kinerja bank dalam penelitian ini, return on assets (ROA) dibandingkan dengan profitabilitas.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 *Capital adequacy ratio*

Tingkat permodalan suatu bank mempengaruhi seberapa efektif atau tidaknya bank dalam menjalankan usahanya; CAR, juga dikenal sebagai Rasio Solvabilitas, ialah rasio keuangan yang berkaitan dengan ekuitas bank. Bank dapat memperoleh kekayaan yang lebih besar jika modalnya dapat menutupi kerugian yang dapat dihindari(Welta, Fretty., 2017)..

2.2 *Non performing financing*

NPF adalah eksposur bank terhadap risiko; ini masalah dengan pendanaan yang mungkin tidak akan pernah terbayar. Pinjaman bermasalah sebagai persentase dari total pinjaman yang tersedia dapat digunakan untuk memperoleh NPF. Dana yang tidak tertagih membatasi bank dari pembiayaan aset menguntungkan lainnya. Konsekuensinya, pendapatan dan keuntungan bank akan turun (Almunawwaroh & Marliana, 2018).

2.3 Financing to Deposit Ratio

FDR, metrik likuiditas bank, dibandingkan dengan jumlah pendanaan yang disalurkan menggunakan uang masyarakat. Kinerja bank berkorelasi negatif dengan rasio. Hal ini disebabkan oleh peningkatan jumlah pembiayaan yang diperlukan(Purboastuti et al., 2015).

2.4 Office of Operational Income (BOPO)

Rasio laba operasional digunakan oleh BOPO untuk mengevaluasi efisiensi manajemen bank dalam mengendalikan biaya operasionalnya. Rasio yang lebih rendah menunjukkan bahwa bank lebih siap untuk memenuhi biaya operasionalnya, sehingga kecil kemungkinannya untuk mengalami kesulitan (Rahmah, 2018).

2.5 Inflasi

Menurut Wahyudi, inflasi seringkali berjalan seiring dengan tingginya tingkat suku bunga sehingga pendapatan pun tinggi. Dalam perbankan syariah, bunga tidak digunakan untuk menghasilkan keuntungan, tetapi bunga sering digunakan sebagai ukuran untuk menentukan tingkat margin produk. Oleh karena itu, hingga penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif dengan profitabilitas, bank syariah harus mempertimbangkan tingkat inflasi (Hassan dan Bashir 2003).

2.6 Nilai Tukar

Yang kami maksud ketika kami berbicara tentang "nilai" atau "nilai tukar" dari satu mata uang terhadap mata uang lainnya adalah harga pasar saat ini di mana kedua mata uang tersebut diperdagangkan. Transaksi seperti transaksi internasional atau yang melibatkan jumlah uang yang relatif kecil antar negara menggunakan seperangkat nilai tukar yang berbeda. (Welta, Fretty., 2017).

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian

Makalah ini dibuat setelah melakukan tinjauan literatur pada isu profitabilitas perbankan syariah yang dipilih. Metode yang digunakan diadaptasi dari artikel yang diterbitkan di beberapa majalah ilmiah.

3.2 Tahapan Proses Penelitian

Bergantung pada jenis penelitian yang disebutkan di atas, berikut ini adalah proses yang terlibat dalam melakukan penelitian:

1. Merencanakan penelitian studi literatur. Langkah pertama yaitu dengan menentukan kata kunci seperti (ROA, FDR, NPF, Inflasi, Nilai Tukar, dan BOPO), yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi artikel terkait. Penelitian ini dilandasi oleh adanya pengaruh dalam indikator utama perbankan terhadap profitabilitas perbankan syariah
2. Perumusan tujuan penelitian dilakukan berdasarkan latar belakang dengan topik yang akan dibahas dalam studi literatur ini yaitu Profitabilitas Perbankan Syariah.
3. Strategi pencarian literatur. Artikel - Artikel literatur diperoleh melalui scopus. Halaman ini menawarkan artikel jurnal peer-review, termasuk konten akses terbuka, membuatnya mudah untuk mendapatkan Jurnal maupun artikel tentang topik yang terkait dengan profitabilitas bank syariah.
4. Pemilihan acak, penawaran dan pengambilan sampel. Pencarian kata kunci menghasilkan lebih dari 100 jurnal dan artikel yang relevan. Beberapa dipilih sebagai bahan pembelajaran. Item yang dipilih ditunjukkan pada Tabel 1.
5. Identifikasi poin yang penting dengan membaca ringkasannya. Tujuan membaca abstrak yaitu untuk mengetahui orisinalitas maupun reliabilitas hasil penelitian.
6. Tinjau dan analisis seluruh isi artikel. Artikel diunduh untuk tujuan ini. Tujuan, Metode maupun hasil penelitian dari masing-masing artikel disajikan pada Tabel 2.
7. Pilih jurnal dan artikel yang paling relevan dan yang mendukung tinjauan literatur. Peneliti mencari jurnal dan artikel terbaik tentang topik diskusi.
8. Tinjauan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan dalam bentuk penelusuran literatur disajikan secara rinci pada Tabel 2

1	Judul	Pengaruh Rasio Keuangan terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah
	Penulis	(Janah, 2018)
	Tahun	2018
	Tujuan	Melihat dampak dan analisis rasio keuangan terhadap return on assets (ROA) dalam perbankan syariah
	Metodologi	Menggunakan data sekunder serta analisis regresi linier berganda
	Hasil dan Kesimpulan	Hasilnya ROA secara signifikan dipengaruhi oleh variabel CAR, FDR, NPF, dan BOPO. Variabel CAR mempengaruhi ROA tetapi tidak signifikan, variabel NPF dan BOPO mempengaruhi ROA tetapi tidak signifikan, dan variabel FDR mempengaruhi ROA secara signifikan.
2	Judul	Pengaruh CAR, NPF, dan FDR terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia
	Penulis	(Almunawwaroh & Marliana, 2018)
	Tahun	2018
	Tujuan	Untuk menunjukkan bagaimana NPF, FDR, dan CAR mempengaruhi ROA
	Metodologi	Menggunakan deskriptif kuantitatif serta data sekunder bentuk deret waktu per bulan dari tahun 2009-2016.
	Hasil dan Kesimpulan	Hasil diskusi dan analisis menunjukkan bahwa nilai NPF, CAR, dan FDR sangat memengaruhi ROA. Nilai FDR berpengaruh positif terhadap ROA, sementara yang lain berpengaruh negatif.

3	Judul	Pengaruh CAR, NPF, FDR, dan BOPO terhadap Profitabilitas (ROA dan ROE) Pada Bank Umum Syariah
	Penulis	(Welta, 2017)
	Tahun	2017
	Tujuan	Untuk melihat bagaimana CAR, NPF, FDR, dan BOPO mempengaruhi ROA dan ROE bank umum syariah.
	Metodologi	- Penelitian kuantitatif asosiatif - Data sekunder
	Hasil dan Kesimpulan	Hasil analisis membuktikan bahwa CAR, NPF, dan FDR mempengaruhi profitabilitas (ROA dan ROE). CAR dan NPF berpengaruh negatif, sedangkan FDR berpengaruh positif.
4	Judul	Pengaruh CAR, Inflasi, Nilai Tukar Terhadap Profitabilitas Pada Bank Umum Syariah
	Penulis	(Welta, 2017)
	Tahun	2017
	Tujuan	Untuk mengevaluasi hubungan antara CAR, inflasi, dan nilai tukar dengan ROA.
	Metodologi	- Data sekunder dengan tipe data eksternal - Data panel, yang merupakan gabungan dari dua seri data waktu dan data cross-section dari tahun 2011 hingga 2015.
	Hasil dan Kesimpulan	Dari hasil uji dapat disimpulkan :CAR mempengaruhi ROA secara negatif tidak signifikan. Sedangkan Inflasi tidak berpengaruh negatid pada ROA. Dan ROA dipengaruhi positif oleh nilai tukar.
5	Judul	Pengaruh Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia
	Penulis	(Hartini, 2016)
	Tahun	2016
	Tujuan	untuk mengevaluasi dampak BOPO terhadap profitabilitas perbankan syariah dari 2012 hingga 2014.
	Metodologi	- Data *time series* selama tiga tahun terakhir - metode sampling jenuh
	Hasil dan Kesimpulan	Profitabilitas perbankan syariah dipengaruhi negatif dan signifikan oleh BOPO.
6	Judul	Analisis Pengaruh Suku Bunga, Inflasi, CAR, BOPO, NPF Terhadap Profitabilitas Bank Syariah

	Penulis	(Syaichu, 2020)
	Tahun	2013
	Tujuan	Untuk menganalisis aspek suku bunga, inflasi, CAR, BOPO, dan NPF memengaruhi profitabilitas bank syariah
	Metode	- Analisis kuantitatif - Metode statistik - Pengujian asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.
	Hasil dan Kesimpulan	Variabel CAR, NPF, inflasi, dan suku bunga tidak berdampak, tetapi hasil penelitian BOPO berdampak negatif pada ROA.
7	Judul	Analisis Pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO dan Inflasi Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia : Studi Masa Pandemi Covid-19
	Penulis	(Wahyudi, 2020)
	Tahun	2020
	Tujuan	Menganalisis profitabilitas perbankan syariah pada masa pandemi Covid-19
	Metodologi	- Deskriptif kuantitatif - Purposive sampling - Data sekunder triwulan I 2020
	Hasil dan Kesimpulan	Berdasarkan hasilnya, ROA sebagian tidak terpengaruh oleh CAR, FDR, NPF, dan inflasi; satu-satunya variabel independen yang mempengaruhi ROA adalah BOPO. Terlepas dari kenyataan bahwa indikator kinerja bank syariah terus menunjukkan peningkatan kualitas kinerja selama pandemi Covid-19.
8	Judul	Analisis Pengaruh CAR, FDR, NPF, Dan BOPO Terhadap Profitabilitas (Return On Assets) Pada Bank Syariah Mandiri Tahun 2013-2017
	Penulis	(Rahmah, 2018)
	Tahun	2018
	Tujuan	Mengevaluasi bagaimana rasio kecukupan modal (CAR), rasio pembiayaan untuk deposito (FDR), rasio pembiayaan non-performing (NPF), dan porto operasi pendapatan operasi (BOPO) berdampak pada profitabilitas
	Metodologi	Penelitian kuantitatif.
	Hasil dan Kesimpulan	Menurut hasil penelitian dengan uji t, variabel CAR tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas (ROA), sementara variabel FDR menunjukkan arah positif FDR. Selain itu, menurut hasil penelitian dengan uji F, variabel NPF dan BOPO memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas (ROA).
9	Judul	Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada Bank Umum Syariah

	Penulis	(Mainata & Ardiani, 2018)
	Tahun	2017
	Tujuan	Untuk mengevaluasi bagaimana CAR dan ROA berdampak pada return on assets (ROA) di Bank Umum Syariah di Indonesia dari tahun 2012 hingga 2016.
	Metodologi	- Bersifat asosiatif - Penelitian eksplanatif asosiatif.
	Hasil dan Kesimpulan	Studi tersebut menemukan bahwa CAR, atau rasio kecukupan modal, berpengaruh terhadap profitabilitas. Oleh karena itu, kebijakan manajemen yang lebih baik dapat membantu meningkatkan keuntungan bank syariah.
10	Judul	Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK), Capital Adequacy Ratio (CAR), dan Non Performing Financing (NPF) terhadap Profitabilitas Bank Syariah dengan Pembiayaan sebagai Variabel Intervening
	Penulis	(Setiawan, 2016)
	Tahun	2016
	Tujuan	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas bank syariah di perbankan Indonesia dari tahun 2011 hingga 2015.
	Metodologi	- purposive sampling - 11 sampel perbankan syariah di Indonesia periode 2011-2015
	Hasil dan Kesimpulan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa NPF dan CAR berpengaruh negatif terhadap pembiayaan. Namun, pembiayaan tidak dapat mengimbangi pengaruh independen CAR dan NPF sebagai variabel pembiayaan pihak ketiga terhadap profitabilitas.

Tabel 2 menampilkan temuan tinjauan literatur, yang mengungkapkan bahwa jurnal sinkron mendominasi dalam hal pengendalian penggunaan teknik kuantitatif dan data sekunder di bidang studi ini. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa memperhitungkan CAR, NPF, dan inflasi dalam strategi bisnis Anda tidak akan berdampak negatif pada keuntungan Anda. Profitabilitas didorong oleh FDR, nilai tukar, dan BOPO. Hasil review jurnal menjelaskan informasi bahwa ada 3 faktor primer yang sebagai determinan dalam mempengaruhi profitabilitas pada bank syariah yaitu FDR, Nilai Tukar, serta BOPO.

Kesimpulan

Aspek profitabilitas pada perbankan syariah menjadi gambaran akan kemampuan bank dalam menghasilkan keuntungannya. CAR, NPF, FDR, nilai tukar, inflasi, dan BOPO semuanya terbukti berdampak pada profitabilitas bank syariah di masa lalu. Hasilnya menunjukkan bahwa BOPO (pendapatan operasional dikurangi biaya operasional) sangat penting untuk kesehatan keuangan lembaga keuangan Islam.

Referensi

Almunawwaroh, M., & Marliana, R. (2018). Pengaruh Car,Npf Dan Fdr Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *2*(1), 1–17.

https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.3156

Hartini, T. (2016). Pengaruh Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional (Bopo) Terhadap. *I-Finance*, *2*(1), 20–34.

Janah, N. (2018). Pengaruh Return on Asset (Roa), Loan To Deposit Ratio (Ldr), Dan Capital Adequancy Ratio (Car) Terhadap Harga Saham Pada Pt. Bank Negara Indonesia Tbk. *Oktober*, *06*(2), 1.

Mainata, D., & Ardiani, A. F. (2018). Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR) Terhadap Return On Aset (ROA) Pada Bank Syariah. *Al-Tijary*, *3*(1), 19. https://doi.org/10.21093/at.v3i1.960

Rahmah, A. N. (2018). Analisis Pengaruh CAR, FDR, NPF, Dan BOPO Terhadap Profitabilitas (Return On Assets) Pada Bank Syariah Mandiri Periode Tahun 2013-2017. *Skripsi (Bachelor Thesis)*, 1–112. http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/4120

Setiawan, U. N. A. (2016). Influence of third party Fund(DPK), Capital Adequacy Ratio (CAR), and Non Performing FInancing (NPF), on the Profitability of Islamic banks with Financing as an Intervening variable. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, *5*(3), 1535–1540.

Sudarso, F. K. D. and H. (2021). Analisis Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia. In *Pendekatan Autoregressive Distributed Lag (ARDL): Vol. 5.1*.

Syaichu, E. S. W. dan M. (2020). Nieznane działanie krwinek płytkowych. *Analisis Pengaruh Suku Bunga, Inflasi, CAR, BOPO, NPF Terhadap Profitabilitas Bank Syariah*, *10*(6), 191.

TITIN, T. H. (2016). Pengaruh Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional (Bopo) Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, *2*(1), 20–34. https://doi.org/10.19109/ifinance.v2i1.1007

Wahyudi, R. (2020). Analisis Pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO dan Inflasi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19. *At-Taqaddum*, *12*(1), 13. https://doi.org/10.21580/at.v12i1.6093

Welta, F. (2017). Pengaruh CAR, Inflasi, Nilai Tukar Terhadap Profitabilitas Pada Bank Umum Syariah. *I-Finance*, *1*(1), 85.

Studi Literatur Kinerja Keuangan Loan to Deposit Ratio dan Return On Asset Terhadap Harga Saham Studi Kasus Bank BUMN

An Nisa Dwi Rozzaq M[1], Rizki Soffi Amelia[2] , Muhammad Fachryzal S[3], Andi Estetiono[4]

[123] Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail : an.nisa.dwi-2020@vokasi.unair.ac.id

E-mail : rizki.soffi.amelia-2020@vokasi.unair.ac.id

E-mail : muhammad.fachryzal.setyawan-2020@vokasi.unair.ac.id

E-mail : andi-estetionao@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Studi literatur adalah sebuah penelitian yang mengumpulkan atau mengelolah sebuah tulisan dalam suatu penelitian. Dengan rasio keuangan, maka perusahaan dapat menilai bagaimana kinerja perusahaan dalam membantu investor pengambilan keputusan mengenai saham yang akan dipilih. Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk mengevaluasi apakah ada hubungan antara kinerja keuangan, terutama variabel Loan to Deposit Ratio dan Return on Asset, dengan nilai saham pada Bank BUMN. Studi ini menggunakan analisis dari 10 jurnal yang telah diteliti oleh penulis sebagai sumber data. Studi ini berfokus pada periode 2012 hingga 2022 dan menggunakan metode studi literatur yang mengacu pada penelitian sebelumnya dengan metode kuantitatif. Data yang dimanfaatkan adalah data yang tidak dikumpulkan secara langsung yang terdiri dari laporan keuangan Bank BUMN selama 10 tahun, dengan populasi penelitian meliputi seluruh bank BUMN dan sampel terdiri dari 4 bank BUMN. Hasil studi terdahulu menunjukkan variasi dalam hubungan antara Loan to Deposit Ratio dan harga saham pada Bank BUMN, dan setiap jurnal yang diteliti memberikan temuan yang berbeda terkait hubungan ini. Studi ini memiliki nilai Sangat relevan bagi para investor dalam membuat keputusan investasi yang tepat. Menganalisis hubungan antara kinerja keuangan, terutama Loan to Deposit Ratio dan Return on Asset, dengan nilai saham pada Bank BUMN, studi ini memberikan panduan berharga bagi investor dalam mengoptimalkan keputusan investasi mereka.

Kata Kunci : Kinerja keuangan, Loan to Deposit Ratio, Return on Asset, Harga saham

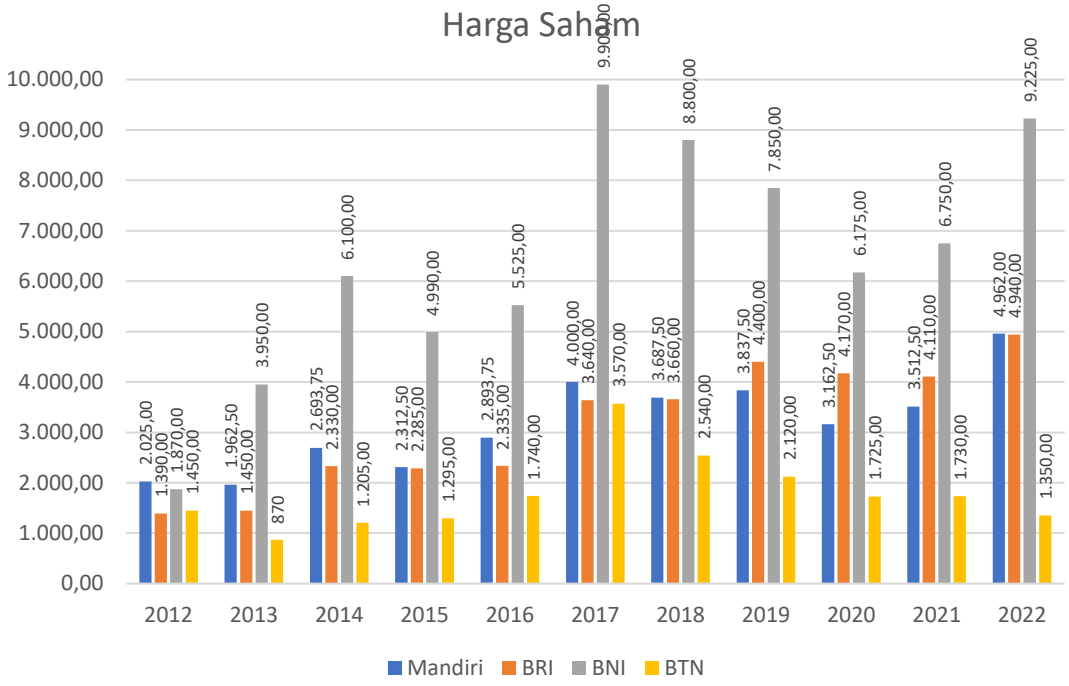
1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

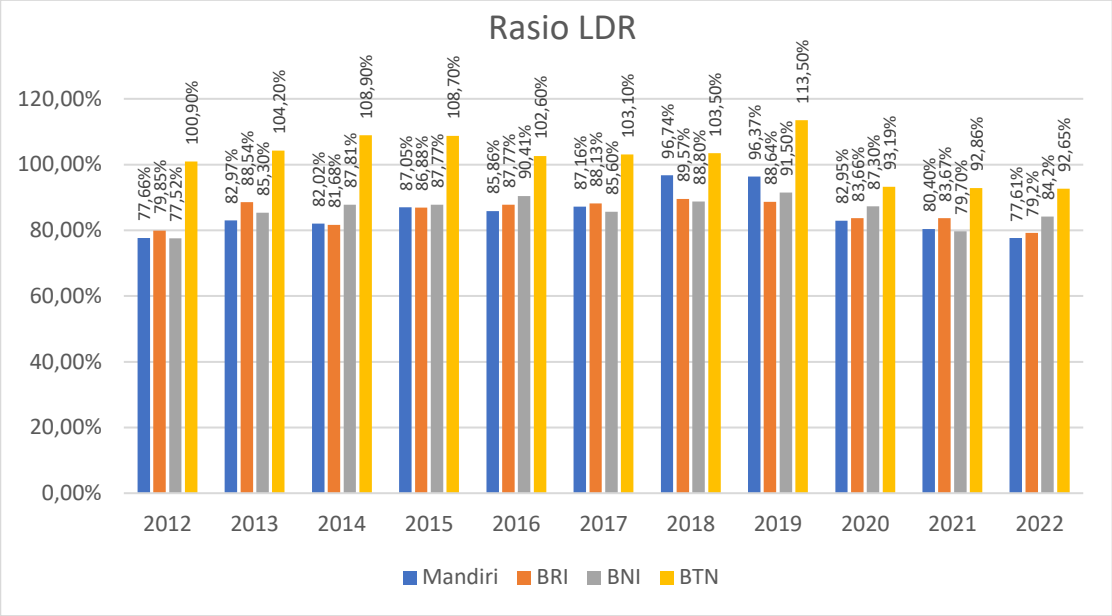
Dalam industri perbankan, laporan keuangan memiliki peran krusial dalam mengevaluasi kinerja dan kondisi keuangan suatu bank. Dalam konteks ini, rasio keuangan digunakan sebagai alat penilai kondisi keuangan dan performa perusahaan. Dalam studi ini, fokus diberikan pada dua rasio, yaitu Loan to Deposit Ratio (LDR) dan Return on Asset (ROA), yang memegang peranan penting dalam menentukan harga saham Bank BUMN yang tercatat di BEI. Dengan menggunakan rasio ini, penelitian akan mengevaluasi hubungan antara performa keuangan dan nilai saham dalam konteks Bank BUMN. Menurut (Roa et al., 2021) Saham merupakan satu diantara bentuk instrumen

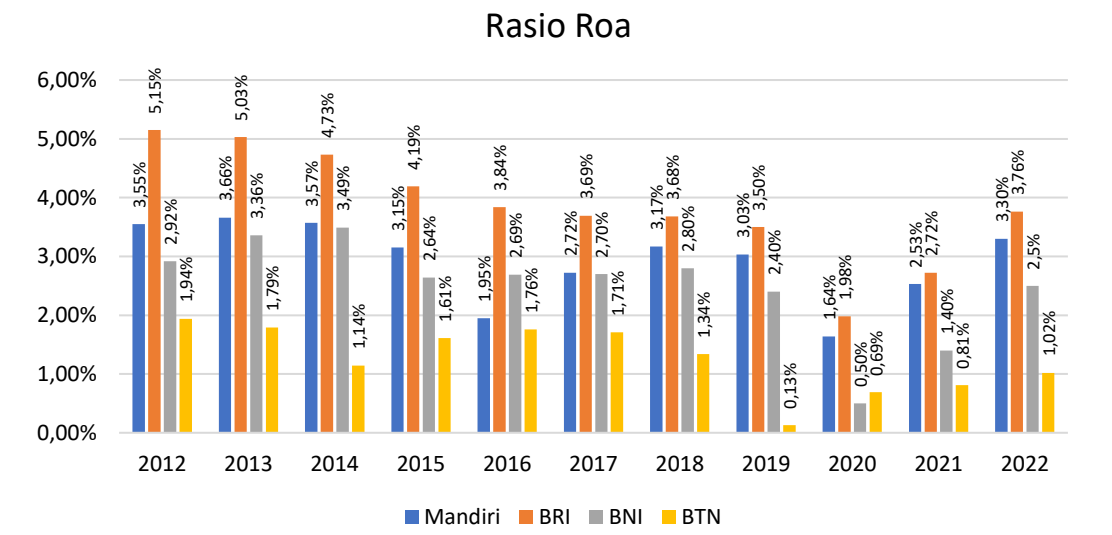
keuangan yang ditransaksikan di bursa saham. Investasi dalam saham sering disukai oleh para investor karena memiliki potensi keuntungan yang menggiurkan.

Didalam kinerja keuangan apabila kondisi laporan keuanga sehat akan menarik investor untuk menanamkan saham nya dan berinvestasi diperusahaan apalagi berinvestasi saham milik negara yang dimana memberikan nilai keuntungan yang dihasilkan dalam harga saham sangat menguntungkan, untuk menentukan harga saham yang baik disuatu dunia perbankan apalagi Bank Milik Umum Negara berdasrakan laporan keuangan perlunya melihat kondisi harga saham dan rasio keuangan yang terjadi berikut ini perkembangan harga saham dan rasio keuangan ROA dan LDR dalam periode 2012-2022 dengan 10 tahun terakhir.



Berdasarkan hasil data harga saham yang saya olah bahwa menunjukan harga saham di semua Bank BUMN mengalami naik turun fluktuatif, namun pada ke empat bank BUMN yang menunjukan banyak mengalami peningkat tiap tahunya adalah Bank BRI, karena Bank BRI sudah go-public sejak tahun 2004 di BEI. Trend harga saham bank BRI menunjukan hasil yang impresif selalu meningkat dalam jangka panjang meskipun terjadi fluktuatif dalam jangka pendek.





(Data diolah penelitian annual report laporan keuangan)

Berdasarkan rasio laporan keuangan data ke empat Bank BUMN yang saya olah dalam periode 10 tahun terakhir bahwa rasio ROA dan LDR mengalamin naik turun fluktuatif disemua bank dimana jika ROA tersebut dalam analisis laporan keuangan mengalami peningkatan menunjukan perbankan dalam pengelolah asset effisien dalam menghasilkan laba namun jika turun hal ini menunjukan bahwa perbankan tidak dapat mengelolah asset secara baik. Kemudian dalam rasio likuiditas (LDR) bahwa bank BUMN tersebut semakin tahun juga mengalami naik turun yang fluktuatif yang dimana menunjukan bahwa jika rasio LDR semakin meningkat menunjukan bank menghasilkan laba semakin baik namun LDR diatas menunjukan batas minimum akan menyebabkan kredit macet.

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh antara Loan to Deposit Ratio dan Return on Asset terkait nilai saham dalam bank BUMN dalam rentang waktu 2011-2021.

2. Untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang saling berkaitan antara Loan to Deposit Ratio dan Return on Asset dengan nilai saham ?

1.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi industry :
   Menjadikan suatu acuhan atau pengambilan keputusan, dalam memilih investasi saham terbaik dalam dunia perbankan
2. Bagi Universitas :
   Menjadikan sumber referensi bagi mahasiswa tingkat akhir untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara performa keuangan dan nilai saham, peneliti akan menyelidiki pengaruh performa keuangan terhadap nilai atau pergerakan nilai saham.
3. Bagi Penulis :
   Menggali lebih dalam tentang hubungan antara peforma keuangan dan nilai saham pada korporasi perbankan BUMN

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori Sinyal

Teori Sinyal menurut (Fordin.D, 2017) menjelaskan bahwa laporan keuangan yang baik adalah yang mampu memberikan indikator yang jelas tentang kualitas operasional perusahaan. Dalam hal ini, laporan keuangan yang berkualitas akan memberikan sinyal yang kuat mengenai bagaimana perusahaan beroperasi dan mencapai hasilnya. Didapatkannya sinyal tersebut secara langsung dapat direspon secara positif oleh pihak lain. Laporan keuangan adalah hasil dari pengolahan data korporasi yang menyediakan gambaran tentang kinerja keuangan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan, termasuk lembaga perbankan, perlu melakukan analisis terhadap kinerja keuangan mereka. Salah satu jenis analisis yang dilakukan adalah analisis rasio keuangan. Analisis ini melibatkan penggunaan rasio-rasio tertentu yang menghubungkan berbagai elemen dalam laporan keuangan untuk mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan secara lebih mendalam.

2.2 Pengertian Saham

Menurut Polii (2014) dalam jurnal (Fahlevi & Oktavianti, 2018). Saham adalah instrumen keuangan yang dikeluarkan oleh perusahaan sebagai bentuk kepemilikan bagi individu pemilik saham. Para pemilik merupakan pemilik sebagian dari korporasi tersebut, dan mereka dianggap sebagai bagian dari pemilik perusahaan. Ketika investor membeli saham, mereka secara efektif menjadi pemilik sebagian perusahaan tersebut.

2.3 *Pengertian Harga Saham*

Menurut (Manajemen & Vol, 2018) nilai saham mengacu pada harga penutupan yang tercatat di BEI selama periode tertentu. Setiap saham dianggap sebagai sampel yang diawasi dengan cermat oleh investor untuk memantau pergerakannya. Salah satu prinsip dasar dalam keuangan manajemen adalah mencapai pengelolaan keuangan yang optimal. Tingginya nilai korporasi tersebut, maka semakin baik kinerja operasionalnya. Sebagai contoh, bagi perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), sasaran tujuannya adalah untuk meningkatkan nilai pasar harga saham dengan mempertimbangkan keputusan yang dapat meningkatkan kekayaan pemegang saham dan memberikan keuntungan kepada para investor.

2.4 Loan To Deposit Ratio (LDR)

Menurut (Fordian, D, 2017) Loan to Deposit Ratio (LDR) yaitu termasuk rasio likuiditas dengan menilai kinerja laporan keuangan terhadap suatu perusahaan. Rasio ini mencerminkan kapasitas bank dalam memberikan pinjaman kepada pihak ketiga menggunakan dana yang dimilikinya. Selain itu, LDR apabila semakin tinggi maka menunjukan baik bagi suatu perbankan karena menghasilakan laba yang tinggi, namun ketika Rasio Pinjaman terhadap Simpanan memberikan hasil yang sangat tinggi dibatas nilai wajar menunjukan tidak baik dalam kemampuan bank suatu kredit yang dimana akan mengakibatkan kredit macet yang terjadi. Nilai Rasio Pinjaman terhadap Simpanan dikatakan sehat apabila nilai minimum rasio ini berkisar 78%-94%.

2.5 Return On Asset (ROA)

ROA (Return on Assets) digunakan sebagai ukuran dengan tujuan mengevaluasi kinerja keuangan suatu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan. ROA memungkinkan evaluasi terhadap efisiensi perusahaan dalam memanfaatkan aset yang dimilikinya dengan optimal. Dalam definisi *Return On Asset* (ROA) rasio ini hampir sama dengan *Return On Investment*,(ROI) dimana kedua rasio tersebut dalam analisa keuangan yang memiliki peran penting dalam menganalisa laporan keuangan secara keseluruhan. *Return On Asset* (ROA) menurut Kasmir (2012:201) dalam jurnal (Manajemen & Vol, 2018) dikatakan rasio ini memberikan hasil yang menunjukkan return yang diperoleh dari jumlah aset yang digunakan dalam operasional perusahaan. Maka dapat dikatakan, bahwa semakin baik nilai ROA dari suatu perusahaan, maka perusahaan dapat dikatakan semakin efektif dalam pemanfaatan aktiva.

2.6 *Hubungan Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham*

Dalam menjalankan evaluasi terhadap harga saham, seorang investor perlunya memperhatikan kinerja keuangan perusahaan tersebut menurut (Fahmi,2014:329) dalam jurnal (Sari,Y.Yanti, B., & Zulbahri,L.(2018). Menurut (Rezki Septiani Amin, 2022) dalam perspektif investor, analisis laporan keuangan memiliki pentingnya untuk melakukan prediksi terhadap masa depan suatu perusahaan. Dimana akan memiliki nilai manfaat kepada investor karena dengan adanya analisis laporan keuangan terhadap suatu rasio dapat menentukan kebijakan mereka untuk memprediksi kemungkinan keputusan yang akan diambil dalam berinvestasi.

Menurut (Rosyid et al., 2018) analisis laporan keuangan dalam sebuah perusahaan, bertugas dalam menilai kinerja keuangan perusahaan atau disebut rasio. Evaluasi kinerja keuangan merupakan teknik analisis yang digunakan dalam menentukan bagaimana efektivitas keuangan suatu perusahaan. Analisis rasio keuangan mengantisipasi respon kreditur dan investor dalam memberikan besaran dana yang diberikan. Dalam penelitian, kami menggunakan analisa rasio *Loan to Deposit Ratio* (LDR) dan *Return on Asset* (ROA).

3. Metode Penelitian

A. Metodelogi Penelitian

Studi yang dijalankan melalui metodologi studi literatur yang terdiri dari 10 jurnal acuan dengan topik bagaimana kinerja keuangan ROA dan LDR terhadap nilai saham Bank BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada rentang 2010-2021.

B. Tahapan Proses Penelitian

Berikut ini adalah urutan tahapan penelitian yang dilakukan secara berurutan:

1. Proses awal dalam penyusunan studi literatur ini dimulai dengan menentukan kata kunci mengenai kinerja keuangan dan harga saham dan mengindentifikasi maupun analisis periode kinerja keuangan tahun 2012-2022.
2. Proses kedua dengan pencarian literatur artikel ini diperoleh melalui gogle scholar, shinta dan scopus.
3. Proses ketiga yaitu melakukan literatur review pada jurnal 10 tahun terakhir dengan menentukan tujuan studi berdasarkan latar belakang, tinjauan teori dan metode yang digunakan sesuai dengan topic studi ini.
4. Proses keempat dengan merangkum 10 artikel dengan menggunakan sampel tahun 2012-2022 dan melakukan analisis kinerja keuangan terhadap harga saham.
5. Proses kelima ini melakukan literatur review dengan mengindentifikasi point-point penting dalam artikel studi ini berupa isi artikel.
6. Proses ketujuh yang dilakukan yaitu membuat suatu abstrak yang bertujuan untuk menghadirkan kontribusi yang berarti bagi bidang ilmu yang berkaitan dan menawarkan manfaat praktis serta pemahaman yang lebih baik tentang topik yang dibahas.
7. Proses terakhir yaitu membuat suatu hasil, pembahasan dan kesimpulan pada 10 artikel dari tahun 2012-2022.

4. Hasil Penelitian

Jurnal 1	Tema Konsep	Pengaruh CAR,LDR dan EPS terhadap harga saham (Studi Pada Bank BUMN yang Listing di BEI Periode 2012-2016
	Penulis	Fordian,D (2017)
	Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman apakah ada keterkaitan antara dua variabel atau fenomena yang diteliti terkait relasi antara kinerja keuangan, yang diukur melalui rasio EPS (Earnings per Share), CAR (Capital Adequacy Ratio), dan LDR (Loan to Deposit Ratio), dengan harga saham pada periode 2012-2016 di bank BUMN.
	Metodologi	Studi ini menerapkan metode survei untuk mengumpulkan data dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan atau memberikan deskripsi tentang karakteristik variabel CAR, LDR, dan EPS. Dalam studi ini, digunakan pendekatan metode kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data.
	Kesimpulan	Diketahui bahwa faktor CAR, LDR, dan EPS Mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap nilai saham. Oleh karena itu, bagi investor yang berencana untuk Melakukan penanaman modal pada saham perbankan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Bursa Efek Indonesia (BEI), penting untuk memperhatikan variabel-variabel tersebut sebagai faktor yang dapat memengaruhi harga saham.
Jurnal 2	Tema Konsep	Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Harga Saham Studi pada Bank BUMN di BEI 2012-2016 Listing di BEI.

	Penulis	Sari,Y.Y.,Yanti,B.,& Zulbahri,L.(2018).
	Tujuan	Studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman apakah faktor NPL (Non-Performing Loan), LDR (Loan to Deposit Ratio), dan ROA (Return on Assets) memiliki pengaruh terhadap harga saham.
	Metodologi	Studi tersebut menerapkan metode penelitian kuantitatif yang secara sistematis menggambarkan hasil studi terkait Korelasi antara kinerja keuangan dan nilai saham pada lembaga perbankan BUMN selama periode rentang waktu 2012 sampai 2016.
	Kesimpulan	Hasil studi menunjukkan bahwa faktor NPL dan LDR memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap harga saham, sedangkan variabel ROA memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap harga saham. Dengan demikian, simpulan yang dapat ditarik adalah agar meningkatkan harga saham, diperlukan upaya untuk menurunkan tingkat LDR dan NPL.
Jurnal 3	Tema Konsep	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Bank BUMN terdaftar di BEI periode 2018-2020
	Penulis	Noviar,A (2022)
	Tujuan	Studi ini bertujuan untuk memberikan panduan yang lebih mudah bagi para investor dalam membuat keputusan investasi dengan menyediakan informasi mengenai kinerja keuangan. Dengan memahami efektivitas keuangan, investor dapat mengambil keputusan yang lebih informasional tentang apakah suatu perusahaan menunjukkan kinerja perbankan yang positif atau sebaliknya.
	Metodologi	Studi ini menerapkan pendekatan kausalitas menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menginvestigasi hubungan hubungan kausal terhadap variabel independen dan dependen pada bank BUMN dalam rentang waktu 2018-2020.
	Kesimpulan	Berdasarkan studi ini, didapati bahwa semua variabel, seperti LDR, NPL, NPM, dan ROA, memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap nilai saham.
Jurnal 4	Tema Konsep	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia
	Penulis	Fahlevi, R. R., & Oktavianti, B. (2018)
	Tujuan	Tujuan studi ini menguji analisis CAR, LDR dan ROA terhadap nilai saham yang tercatat pada BEI pada tahun 2012-2016
	Metodologi	Studi ini menerapkan metode penelitian kausal komparatif, yang merupakan jenis penelitian yang melibatkan analisis hubungan kausal terhadap dua variabel atau lebih. Pendekatan studi ini menggunakan

		metode kuantitatif untuk menjelaskan karakteristik permasalahan yang ada..
	Kesimpulan	Berdasarkan hasil studi dapat dipahami bahwa CAR LDR dan ROA Memberikan pengaruh yang menguntungkan dan penting terhadap nilai saham.
Jurnal 5	Tema Konsep	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Bank Milik Negara
	Penulis	Rezki Septiani Amin, A. (2022)
	Tujuan	Tujuan studi ini Melakukan evaluasi terhadap pengaruh kinerja keuangan terhadap nilai saham bank milik negara (BUMN) periode 2015-2017. Dimana untuk maksimalkan laba dalam menilai kinerja keuangan terhadap harga saham tersebut.
	Metodologi	Studi menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunak bank BUMN periode 2015-2017.
	Kesimpulan	Berdasrkan hasil analisis tersebut ditarik kesimpulan bahwa rasio LDR dan ROE berpengaruh negative terhadap nilai saham, sedangkan untuk rasio ROA berpengaruh positif terhadap nilai saham
Jurnal 6	Tema Konsep	Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Perbankan terhadap Harga Saham PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK.
	Penulis	Amala, Fisabilillah (2021)
	Tujuan	Untuk mengetahui apakah CAR, NPL, ROA, LDR mempengaruhi perkembangan harga saham Bank BRI pada tahun 2008-2020.
	Metodologi	Studi dilakukan dengan metode kuantitatif yang menguji hipotesis melalui Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Regresi Linier Berganda.
	Kesimpulan	Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa CAR, ROA berpengaruh positif, LDR positif namun tidak signifikan, dan NPL negative signifikan.
Jurnal 7	Tema Konsep	The Effect of Financial Performance and Financial Distress Indicators to the Stock Price of Bank Rakyat Indonesia
	Penulis	Harsono Yoewono, Ande, Diin Fitri (2018)
	Tujuan	Untuk memahami pengaruh utama keuangan bank terhadap nilai saham melalui pengukuran rentabilitas, solvabilitas, likuiditas, dan kinerja keuangan.
	Metodologi	Metodologi dalam studi ini adalah menggunakan kuantitatif
	Kesimpulan	Dari pengujian 42 faktor yang mempengaruhi nilai saham, terdapat 4 variabel independen yang memiliki pengaruh yang penting terhadap

		nilai saham, diantaranya adalah Debt to equity ratio (DER), debt to asset (DAR), dana pihak ketiga dan kapitalisasi market.
Jurnal 8	Tema Konsep	Pengaruh ROA, Modal, Pertumbuhan Aset, LDR dan DER terhadap Harga Saham Pada Sektor Perbankan tercatat Pada PT Bursa Efek Indonesia Peiode 2010-2018
	Penulis	Ratih Kusumawardhani, Yuninda (2021)
	Tujuan	Studi ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor internal (*Financial Report*) dan eksternal (ROA,Modal, Pertumbuhan Aset, LDR, dan DER) perusahaan dalam pengaruhnya terhadap nilai saham
	Metodologi	Studi menggunakan deskriptif kuantitatif dengan metode analisis *purposive sampling*.
	Kesimpulan	Hasil Return on Assets (ROA) dan Pertumbuhan Aset mempunyai pengaruh yang menguntungkan dan penting terhadap nilai saham, sedangkan Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposite Ratio (LDR), dan Debt to Equity Ratio (DER) mempunyai pengaruh yang merugikan dan penting terhadap nilai saham.
Jurnal 9	Tema Konsep	Pengaruh *Return On Assets* (ROA), *Loan to Deposit Ratio* (LDR), dan *Capital Adequancy Ratio* (CAR) Terhadap Harga Saham Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk.
	Penulis	Ratnasih Cicih, dan Puryani Mega. (2018)
	Tujuan	Studi ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh atau pengaruh *Return On Assets* (ROA), *Loan to Deposit Ratio* (LDR) dan *Capital Adequacy Ratio* (CAR) terhadap Nilai Saham di PT. BNI
	Metodologi	Metode studi ini melibatkan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan analisis regresi linier berganda.
	Kesimpulan	Variabel *Return On Asset* (ROA), *Loan to Deposit Ratio* (LDR) dan *Capital Adequancy Ratio* (CAR) berpengaruh positif terhadap kenaikan Nilai Saham PT. BNI (Persero) Tbk
Jurnal 10	Tema Konsep	Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposit Ratio (LDR) dan Return on Equity (ROE) terhadap Harga Saham PT Bank Danamon Indonesia, TBK
	Penulis	Rosyid Imar, Pujiono Noor, Irawan. (2018)
	Tujuan	Tujuan studi ini adalah melakukan analisis permodalan menggunakan *Capital Adequacy Ratio* (CAR), *Loan to Deposit Ratio* (LDR) dan *Return on Equity* (ROE) terhadap Harga Saham PT Bank Danamon Indonesia, Tbk (Bank Danamon) 2011-2016
	Metodologi	Dalam studi ini, digunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan metode analisis regresi linier berganda.

	Kesimpulan	Hasil dari studi menunjukkan bahwa secara keseluruhan, terdapat pengaruh yang signifikan antara rasio CAR (Capital Adequacy Ratio), LDR (Loan to Deposit Ratio), dan ROE (Return on Equity) Secara kolektif terhadap nilai saham Bank Danamon.

5. Pembahasan Penelitian

Dari analisis yang dilakukan terhadap 10 kajian literatur dengan menggunakan penelitian kuantitatif mengenai LDR dan ROA terhadap nilai saham, ditemukan hasil bahwa dari 10 kajian jurnal yang diteliti, terdapat 4 jurnal yang menunjukkan hasil bahwa Rasio Pinjaman terhadap Simpanan atau LDR memiliki perngaruh negatif terhadap harga saham yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia. Selain itu, penelitian milik 4 jurnal yang menyebutkan bahwa LDR memiliki pengaruh negatif dibuat pada tahun 2018, 2021 dan 2022. Sedangkan Pada *Return On Assets* (ROA) dari 10 jurnal yang diteliti, terdapat 1 jurnal yang menyatakan bahwa ROA berpengaruh positif terhadap harga saham yang terdaftar pada BEI.

6. Kesimpulan

Berdasarkan studi literatur jika dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa kinerja keuangan mempengaruhi terhadap nilai saham dalam pengambilan keputusa suatu investasi pada dunia perbankan
2. Dalam menyalurkan kredit semakin tinggi yang dihasilakan, hal tersebut seperti studi yang kami lakukan bahwa LDR pada bank BUMN periode 2012-2022 menunjukan nilai diatas 92% hal ini yang menyebabkan hasil negatif tidak signifikan.
3. Hasil studi menurut data yang saya olah dalam periode 2012-2022 menunjukan laporan keuangan mengalami naik turun yang tidak stabil, yang dimana Maksud dari studi ini adalah untuk menentukan apakah kinerja keuangan dalam laporan keuangan tersebut mempengarui harga saham dan memiliki hubungan yang saling berkaitan. Bank BUMN merupakan jantung negara terhadap perekonomian. Oleh karena itu, dengan studi diatas diharapkan kepada investor dapat pengambilan keputusan investasi dengan tepat dengan melihat kondisi terhadap rasio kinerja keuangan perbankan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Fahlevi, R. R., & Oktavianti, B. (2018). Pengaruh kinerja keuangan terhadap harga saham pada perusahaan perbankan yang terdaftar di bursa efek indonesia. *AKUNTABEL*, *15*(1), 39–48

Fordian, D., Raya, J., Sumedang, B., 21, K. M., Sumedang, K., & Barat, J. (2017). Pengaruh CAR, LDR, Dan EPS Terhadap Harga Saham (Studi Pada Bank Bumn Yang Listing Di Bei Periode 2012-2016). *Dian Fordian Jurnal Bisnis Darmajaya*, *3*(1), 27.

Harsono Yoewono, & Ande, D. F. (2018). The Effect of Financial Performance and Financial Distress Indicators to the Stock Price of Bank Rakyat Indonesia. *International Journal of Business*, *2*(1). https://doi.org/10.32924/IJBS.V2I1.28

Manajemen, J., & Vol, F.-U. (2018). Pengaruh Return on Asset (Roa), Loan To Deposit Ratio (Ldr), Dan Capital Adequancy Ratio (Car) Terhadap Harga Saham Pada Pt. Bank Negara Indonesia Tbk. *Oktober*, *06*(2), 1.

Rezki Septiani Amin, A. (2022). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Bank Milik Negara. *SEIKO : Journal of Management & Business*, *5*(1), 2022–2184. https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1895

Roa, P., Aset, P., Der, L. D. R. D. A. N., Kusumawardhani, R., Ekonomi, F., Sarjanawiyata, U., Yogyakarta, T., & Der, L. D. R. (2021). *BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2010 - 2018 Jurnal Internasional Riset Ekonomi , Bisnis dan Akuntansi (IJEBAR) Jurnal Internasional Riset Ekonomi , Bisnis dan Akuntansi (IJEBAR)*. *2021*(2015), 38–51.

Rosyid, Imar, P., & Noor, I. (2018). *Pengaruh Capital Adequacy CAR C, Loan to Deposit Ratio dan Return on Equity terhadap Harga Saham Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial Terapan (IJBASS)*.

Sari, Y. Y., Yanti, B., & Zulbahri, L. (2018). *Yuni, Budi & Liza*. *9*, 27–46.

Amala, Ovi, and Ladi Wajuba Perdini Fisabilillah. 2021. "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Perbankan Terhadap Harga Saham PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk." *Independent: Journal Of Economics* 1:168–77.

Sembiring, Enjelina br, and Ria Veronica Sinaga. 2020. "Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Lq45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11(April):209–19. doi: 10.54367/jmb.v20i2.1013.

Determinan Faktor Penentu Minat Karir Keuangan Syariah : Studi Literatur

Thoriq Aqil[1], Elva Farihah[2](Corresponding author)

[12]Fakultas Vokasi, Unair

E-mail: elvafarihah@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Artikel ini mengeksploarasi determinan faktor yang menentukan minat seseorang untuk berkarir pada keuangan syariah. Penelitian ini menggunakan studi literatur dengan jumlah sample sebanyak 9 jurnal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas metode yang dipakai adalah metode kuantitatif dengan melakukan survey pada mahasiswa untuk mendapatkan data primer. Hasil penelitian ini juga memeberikan gambaran bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi minat karir keuangan syariah yaitu lingkungan keluarga, spiritualitas, dan pengetahuan keuangan syariah.

Kata Kunci: minat, keuangan, syariah, keluarga, spiritualitas, pengetahuan

1. Pendahuluan

Perkembangan keuangan syariah meningkat pesat beberapa dekade terakhir dan semakin mendapatkan perhatian di seluruh dunia. Perekonomian saat ini mayoritas telah digerakkan oleh sektor berbasis keuangan dan berorientasi pada keuntungan materil saja. Pada umumnya lembaga keuangan seperti perbankan cenderung untuk melipatgandakan keuntungan dan menghindari risiko (Dayyan, 2016).

Keuangan syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam yang melarang praktik riba (bunga) dan investasi dalam sektor yang diharamkan, serta mempromosikan kesadaran etis dalam aktivitas keuangan. Hadirnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) bertujuan untuk mencapai maqashid shari'ah (tujuan shari'ah) dalam aktivitas ekonomi yaitu menghilangkan unsur riba, gharar, judi, dan kecurangan lainnya dalam perspektif syariah (Dayyan, 2016).

Lingkungan keluarga adalah salah satu faktor esensial yang mempengaruhi perkembangan seseorang. Keluarga merupakan lingkungan pertama dimana individu terpapar nilai-nilai, norma, dan budaya. Lingkungan keluarga yang religius dan memiliki pemahaman yang baik tentang keuangan syariah berpengaruh pada minat individu untuk memilih karir di sektor keuangan syariah. Pengaruh keluarga yang religius dapat membangun kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam urusan keuangan. Selain lingkungan keluarga, faktor spiritualitas juga berperan penting dalam memengaruhi minat karir keuangan syariah. Spiritualitas mencerminkan tingkat keterlibatan individu dalam praktik-praktik keagamaan dan keyakinan mereka terhadap nilai-nilai agama. Individu yang memiliki tingkat spiritualitas yang tinggi cenderung mempunyai orientasi moral dan etis yang kuat dalam keputusan keuangan mereka.

Pemahaman mengenai keuangan syariah juga menjadi faktor utama dalam memengaruhi minat karir

keuangan syariah. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan harus memenuhi kualifikasi dalam aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan keuangan syariah. Hal ini menjadi salah permasalahan yang berdampak pada minat seseorang untuk memilih karir keuangan syariah. Sumber Daya Manusia yang hanya memiliki wawasan tentang keuanga syariah dan tidak memiliki spiritualitas yang baik hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa tanggung jawab untuk men-*syiar*-kan keuangan Syariah (Elqorni, 2019).

Mayoritas pegawai keuangan syariah adalah pegawai yang tidak memiliki *background* pendidikan keuangan syariah yang menyebabkan kurangnya profesionalisme. Sedangkan, realitanya banyak Perguruan Tinggi yang membuka jurusan berkaitan dengan keuangan syariah. Bahkan terbukti bahwa peminat jurusan yang berkaitan dengan keuangan syariah sangat tinggi. Artinya, program studi berbasis keuangan syariah banyak disukai oleh calon mahasiswa. Tentunya keadaan ini sangat berdampak pada performa Sumber Daya Manusia dalam hal keuangan syariah.

Potensi karir bagi progam studi berbasis keuangan syariah sangatlah luas. Lulusan tersebut dapat dengan lebih leluasa untuk menentukan karir khususnya pada bidang keuangan syariah (Suryani, 2015). Maka dari itu arah artikel ini adalah untuk menentukan determinan faktor penentu minat karir seseorang pada keuangan syariah.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian dan Pekerbangan Keuangan Syariah

Keuangan Syariah adalah sistem ekonomi yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam, yang melarang bunga (riba) dan mempromosikan prinsip-prinsip etis dan keadilan dalam transaksi keuangan, serta mengarahkan dana untuk tujuan produktif dan berdampak sosial yang positif (Archer & Karim, 2013). Keuangan Syariah telah mengalami perkembangan yang pesat, baik dalam hal ukuran pasar maupun diversifikasi produk. Menurut IFSB (2021) industri Keuangan Syariah mencapai total aset senilai lebih dari US$ 2,88 triliun pada tahun 2020. Keuangan Syariah telah mengalami perkembangan yang pesat, baik dalam hal ukuran pasar maupun diversifikasi produk. Industri Keuangan Syariah mencapai total aset senilai lebih dari US$ 2,88 triliun pada tahun 2020. Hal ini merepresentasikan perkembangan yang signifikan dalam industri ini sejak awal tahun 2000-an. (IFSB, 2021).

Sejalan dengan pendapat di atas, El-Galfy dan Shalaby (2020) berpendapat bahwa Regulasi yang mendukung Keuangan Syariah juga memainkan peran penting dalam perkembangan industri ini. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak produk keuangan syariah telah semakin diversifikasi. Mohieldin (2017) menerangkan tentang perkembangan produk Keuangan Syariah, termasuk bank syariah, obligasi syariah (Sukuk), asuransi syariah, reksadana syariah, dan produk investasi berbasis syariah lainnya. Diversifikasi ini memberikan peluang bagi masyarakat Muslim untuk mengakses berbagai instrumen keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat keuangan syariah

Lingkungan keluarga memainkan peran yang signifikan dalam membentuk minat karir seseorang. Dukungan keluarga yang diberikan kepada individu dalam menjalani minat karir mereka dapat memiliki dampak signifikan. Menurut Liang, Guo, dkk. (2015) dukungan keluarga, baik secara emosional maupun praktis, dapat meningkatkan minat dan kepercayaan diri individu dalam menjelajahi pilihan karir. Kemudian spiritualitas dan hubungannya dengan minat karir keuangan syariah menurut Asutay (2007) mengemukakan spiritualitas dapat didefinisikan sebagai praktik dan keyakinan yang mencerminkan keterlibatan individu dalam ajaran agama. Hubungan antara spiritualitas dan minat karir keuangan syariah erat terkait karena individu yang religius cenderung

memiliki minat dan komitmen yang tinggi dalam bekerja di sektor keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan menurut Mokhlis (2013) mendefinisikan spiritualitas sebagai tingkat kepatuhan individu terhadap ajaran agama dan praktik keagamaan. Lalu, minat juga merupakan aspek yang menstimulasi diri dalam melakukan sesuatu (Cendrawi, 2013). Pengetahuan yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah dan instrumen keuangan syariah dapat memotivasi individu untuk mengembangkan minat karir dalam industri ini (Elasrag, 2014). Sedangkan pandangan menurut Zainuddin (2017) menyimpulkan bahwa pemahaman perbankan syariah berkontribusi signifikan terhadap minat karir di sektor keuangan syariah. Untuk itu, pengetahuan yang baik tentang perbankan syariah mempengaruhi minat karir dalam industri keuangan syariah. Individu yang memiliki pengetahuan yang luas tentang prinsip-prinsip syariah, produk perbankan syariah, dan keunggulan kompetitif sektor ini cenderung memiliki minat yang tinggi untuk berkarir di dalamnya (Hussein, Hossain, dkk. 2019).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengeksplorasi dampak lingkungan keluarga, spiritualitas, dan pengetahuan syariah pada minat karir keuangan syariah. Adapun tahap analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Menentukan kata kunci untuk mengidentifikasi jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel adala minat keuangan syariah, spiritualitas, lingkungan keluarga, dan pengetahuan keuangan syariah.
2. Merumuskan tujuan penelitian berdasarkan fenomena yang relevan dengan topik penilitian.
3. Menentukan sumber jurnal yang kredible agar dapat menghasilkan analisis yang valid. Sumber jurnal yang digunakan dapat berasal dari jurnal scopus dan jurnal sinta.
4. Menyeleksi artikel yang ada dan memilih 9 jurnal yang dianggap paling relavan untuk digunakan.
5. Mengidentifikasi poin-poin penting dari abstrak untuk mendapat gambaran isi jurnal secara keseluruhan.
6. Melakukan kajian dan analisis keseluruhan isi jurnal yang mencakup topik, judul, tujuan, metode, kesimpulan.
7. Menentukan jurnal yang menjadi acuan utama dan pendukung studi literatur.
8. Melakukan monitoring dan review kembali jurnal-jurnal yang terpilih untuk dievaluasi.

4. Pembahasan

Deskripsi hasil penelitian melalui studi literarur dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Motivasi Spiritual Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Syariah di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala
Penulis	Islamylia, Evi Mutia
Tujuan	Menguji dampak sikap, norma subjektif, kontrol perilaku dan spiritualisme mahasiswa untuk memilih jurusan akuntasi syariah
Metodologi	- Data Primer - Populasi antara tahun 2011-2013 Fakultas Akuntansi Syariah - Kuesioner - Analisis Regresi Berganda

Kesimpulan	Menunjukkan baik secara parsial maupun simultan keempat variable tersebut memiliki hubungan dengan minat mahasiswa dalam memilih jurusan akuntansi syariah

Jurnal	Keterangan
Judul	*The Impact of Islamic Economics and Finance Courses and Islamic Financial Literacy*
Penulis	Mohamad Fany Al Farisi, Agestayani, dan Silvia Delfiani
Tujuan	Menyelidiki dampak dari kursus ekonomi Islam pada literasi keuangan Islami mahasiswa
Metodologi	- Data Primer - Populasi semua mahasiswa perguruan tinggi di Padang khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis - Kuesioner dengan jumlah 300 responden - Kuantitatif untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel
Kesimpulan	Mayoritas responden dapat dikategorikan memiliki pengetahuan sedang dan menghadiri kursus ekonomi dan keuangan Islam memberikan konstribusi positif untuk meningkatkan literasi keuangan Islam

Jurnal	Keterangan
Judul	Factors Affecting Student Interesr of Al-Qur'an Wonosobo Science University to Saving In a Syariah Bank
Penulis	Mahgalena, Wahab, Choirul Huda
Tujuan	Melihat dampak dari pengetahuan, lokasi, dan religiusitas pada minat mahasiswa untuk menabung di Bank Syariah
Metodologi	- Data Primer - pendekatan kuantitatif - Kuesioner 100 mahasiswa - Analisis Regresi Linier Berganda
Kesimpulan	Menunjukkan bahwa hanya variable pengetahuan saja yang berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menabung di Bank Syariah, sedangkan lokasi dan religiusitas tidak memiliki pengaruh.

Jurnal	Keterangan
Judul	Resistensi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah di Kota Langsa
Penulis	Muhammad Dayyan
Tujuan	Mengeskplorasi alasan yang mendasari adanya resistensi masyarakat terhadak perbankan syariah.
Metodologi	- Data Primer - Populasi antara tahun 2011-2013 Fakultas Akuntansi Syariah - Kuesioner 25 Juli 2013 – 25 Agustus 2013, 116 responden dan wawancara model pertanyaan tertutup - Pendekatan deskriptif

Kesimpulan	Alasan yang mendasari masyarakat reisiten menjadi nasabah bank syariah adalah dalam keuangan syariah masih dianggap mengandung riba

Jurnal	Keterangan
Judul	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Bekerja di Lembaga Keuangan Syariah
Penulis	Cynthia Cendraning, Rifqi Muhammad
Tujuan	Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat mahasiswa ekonomi untuk bekerja di lembaga keuangan syariah
Metodologi	- Data Primer - Skala Likert - Kuesioner 150 sampel - Purposive Sampling
Kesimpulan	Terdapat tiga faktor utama yang berpengaruh pada minat mahasiswa bekerja di lembaga keuangan syariah yaitu kebutuhan industri, penghargaan finansial, lingkungan kerja, dan spiritualisme

Jurnal	Keterangan
Judul	Conceptualing and Locating the Social Failure of Islamic Finance: Aspirations of Islamic Moral Economy vs the Realities of Islamic Finance
Penulis	Mehmet Asutay
Tujuan	Mengeksplorasi kegagalan sosial bank Islam dan lembaga keuangan non perbankan serta menemukan sumber kegagalan ini.
Metodologi	- Data Sekunder - Kuantitatif
Kesimpulan	Pengembangan lembaga keuangan perbankan syariah dan non perbankan harus dibuat dengan tujuan melayani kebutuhan sosial dan perkembangan masyarakat muslim

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Lingkungan Keluarga, Religiusitas, Pengetahuan Perbankan Syariah terhadap Minat Karir Keuangan Syariah
Penulis	Irma Mardiyani, Aprilia Bentari, Luqman Hakim
Tujuan	Melihat dampak dari lingkungan keluarga, religiusitas, pemgetahuan mengenai perbankan syariah terhadap minat seseorang dalam berkarir pada keuangan syariah
Metodologi	- Kuantitatif - Analisis Regresi Linier Berganda - Kuesioner - Stratified Random Sampling

Kesimpulan	Ketiga variable tersebut berpengaruh signifikan terhadap minat seseorang dalam berkarir pada keuangan syariah

Jurnal	Keterangan
Judul	*Faktors Affecting the Choice of Islamic Banking by the Customer: A Case Study*
Penulis	A.H.M Yeaseen Chowdhury, Nishat Saba, Md. Mamun Habib
Tujuan	Mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh yang mendorong masyarakat menuju perbankan syariah
Metodologi	- Data Primer - Grafik - Kuesioner - Populasi mahasiswa 60 sampel
Kesimpulan	Bank Islam harus bekerja keras dan memastikan orang yang memilih mereka tidak untuk keyakinan agama semata namun karena kualitas layanan Bank Islam

Jurnal	Keterangan
Judul	*The Role of Islamic Finance is Enchancing Financial Inclusion The World Bank in Organization of Islamic Corporation(OIC) Countries Islamic Economic*
Penulis	Mahmud Mohieldin, Zamir Iqbal, Ahmad Rastom
Tujuan	Mengidentifikasi kesenjangan saat ini yang ada di Organisasi Kerjasama Islam (OKI) di masing-masing front, yaitu keuangan mikro syariah dan pembiayaan usaha kecil dan menengah dan instrument redistributive tradisional
Metodologi	- Data Sekunder - Pendekatan kuantitif
Kesimpulan	Islam menawarkan seperangkat instrument kekayaan dan pendekatan syariah, jika dilaksanakan dengan benar dapat mengurangi kemiskinan

Hasil studi literatur pada tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas jurnal yang sesuai dengan topik penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan data primer (sampel mahasiswa). Berdasarkan penelitian-penelitan sebelumnya, dampak dari lingkungan keluarga, spiritualitas, dan pengetahuan syariah terhadap minat keuangan syariah berbeda-beda. Hal ini sangat tergantung dari karakteristik sampel seperti perbedaan wilayah. Hasil review jurnal memberikan informasi bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi motivasi minat seseorang untuk berkarir pada keuangan syariah yaitu lingkungan keluarga, spiritualitas, dan pengetahuan keuangan syariah.

5. Kesimpulan

Paper ini bertujuan untuk mengeksploarasi motivasi minat seseorang untuk berkarir di keuangan syariah. Perkembangan keuangan syariah meningkat pesat dalam beberapa dekade terakhir dan semakin mendapatkan

perhatian di seluruh dunia. Lingkungan keluarga memainkan peran yang signifikan dalam membentuk minat karir seseorang. Kemudian spiritualitas dan hubungannya dengan minat karir keuangan syariah menurut Asutay (2007) mengemukakan spiritualitas dapat didefinisikan sebagai praktik dan keyakinan yang mencerminkan keterlibatan individu dalam ajaran agama. Wawasan tentang prinsip-prinsip syariah dan instrumen keuangan syariah dapat memotivasi individu untuk mengembangkan minat karir dalam industri ini (Elasrag, 2014).

Referensi

Archer, S., & Karim, R. A. (2013). Islamic finance: The new regulatory challenge. John Wiley & Sons.

Asutay, M. (2007). Conceptualising and Locating the Socially Responsible Finance Sector in the Context of the Ethico-Religious Tradition. International Journal of Social Economics, 34(11), 760-794.

Bintari, Hakim (2022). Pengaruh Lingkungan Keluarga, Religiusitas, Pengetahuan Perbankan Syariah Terhadap Minat Karir Keuangan Syariah. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, 10(1), 139-150

Cendrawi. 2013. "Minat Mahasiswa Baru Program Studi Akuntansi Dalam Melilih Jurusan Perkuliahan". Journal of Chemical Information and Modeling 53 (9): 1689–99.

Dayyan, Muhammad. 2016. ResistensiMasyarakat TerhadapPerbankan Syariahdi Kota Langsa, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 6(2), P-ISSN: 2087-2038; E-ISSn; 2461-1182.

Elasrag, H. (2014). The Influence of Islamic Banking Knowledge on Career Choice in Islamic Banks. Journal of Islamic Business and Management, 4(2), 129-140.

El-Galfy, A., & Shalaby, M. (2020). Islamic Banking Development and Regulatory Frameworks: A Comparative Analysis. Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, 16(2), 111-129.

Elqorni, Ahmad. 2019. "Pengembangan Sumber Daya Manusia." All Management Insight.

Hassan, M. K., & Lewis, M. K. (2007). Handbook of Islamic banking. Edward Elgar Publishing.

Hussein, M. M., Hossain, M. A., & Rahman, M. M. (2019). Factors Influencing Career Choice in Islamic Banking Sector: A Study in Bangladesh. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, 12(3), 423-437.

Islamic Financial Services Board (IFSB). (2021). Islamic Financial Services Industry Stability Report 2020. Islamic Financial Services Board.

Islamylia, & Mutia, E. (2016). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Motivasi Spiritual Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Memilih Konsentrasi Akuntansi Syariah Di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA), 1 (1), 192-203.

Iswahudin, M. (2015). Pengaruh Penghargaan Finansial dan Pertimbangan Pasar Kerja Terhadap Pemilihan Profesi Sebagai Akuntan Profesional. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta

Liang, Y., Guo, B., & Yu, X. (2015). Parental Support and Adolescents' Career Exploration: The Mediating Role of Career Self-Efficacy. Journal of Career Development, 42(5), 433-446.

Mokhlis, S. (2013). The Relationship between Religiosity and Career Interest in Islamic Finance among University Students. Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, 9(3), 39-51.

Muhammad, Candraning. (2017). Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, Vol. 3 No. 2, Juli 2017: 90-98

Referensi Mohieldin, M., Iqbal, Z., Rostom, A., & Fu, X. (2017). Islamic Finance: An Overview and Analysis. World Bank Policy Research Working Paper No. 8266.

Suryani, Hikmah. 2015. "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Kota

Medan Bekerja Di Bank Syariah." universitas sumatra utara

Tracey, T. J., Robbins, S. B., & Hofsess, C. D. (2005). Family Values and Career Interests: A Two-Study Investigation. Journal of Career Assessment, 13(4), 397-417.

Zainuddin, Y., Mohd, S. F. S., & Zainuddin, Y. (2017). The Effect of Islamic Banking Knowledge on Career Choice among Undergraduate Students. Advanced Science Letters, 23(5), 4150-4152.

Kajian Literatur : Pengungkapan *Environmental, Social*, dan *Governance* dalam Menilai Kinerja Saham di Indonesia

Winda Putri Rachmayanti[1], Jihan Ailsa Yusra[2]

Eka Lestari Hafqi Putri[3] (Coresponding Author)

[123]Fakultas Vokasi, Program Studi Perbankan dan Keuangan

Universitas Airlangga

Email: eka.lestarihp@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Tujuan penulisan artikel untuk menganalisis pengungkapan perusahaan terkait environmental, social, governance (ESG) untuk menilai kinerja saham pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI). Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif dan statistik deskriptif menggunakan publikasi jurnal selama 10 tahun terakhir (2012-2022). Dalam penelitian ini, ditemukan 10 jurnal dan riset yang berkaitan dengan pengaruh ESG terhadap kinerja keuangan saham di Indonesia. Hasil analisis dari 10 jurnal tersebut menunjukkan ESG memiliki pengaruh negatif pada kinerja saham perusahaan. Dengan kata lain, tingginya risiko ESG yang ada pada suatu perusahaan dapat menyebabkan turunnya kinerja keuangan pada suatu perusahaan. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai hubungan antara ESG dan kinerja keuangan saham perusahaan manufaktur di Indonesia. Implikasinya adalah bahwa perusahaan-perusahaan tersebut perlu mempertimbangkan faktor-faktor ESG dalam pengelolaan bisnis mereka. Dengan mengurangi risiko ESG dan meningkatkan kinerja ESG, perusahaan dapat meningkatkan kinerja keuangan mereka dan menciptakan nilai jangka panjang bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Kata Kunci: *ESG; Kinerja Keuangan; Return Saham;*

Pendahuluan

Dunia keuangan dan investasi mengalami pembaruan, terutama dalam kaitannya dengan pendekatan langsung. Praktik yang relevan adalah berinvestasi dari perspektif pembangunan berkelanjutan, atau lebih dikenal saat ini sebagai investasi berkelanjutan (*sustainable investing*). Menurut Stobierski (2021), Investasi berkelanjutan, juga dikenal sebagai sustainable investing, merupakan jenis investasi yang mempertimbangkan faktor-faktor lingkungan (environmental), sosial (social), tata kelola (governance), atau yang disebut ESG (Environmental, Social, and Governance), sebelum membuat keputusan untuk menyediakan pendanaan kepada perusahaan atau operasi (Ghazali, 2020). Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa investasi berkelanjutan memperhatikan aspek sosial dan lingkungan dengan tujuan mencapai dampak yang positif, sambil tetap menghasilkan keuntungan yang optimal. Terapannya pada pasar internasional menunjukkan potensi yang menjanjikan dalam menghasilkan hasil yang diharapkan. Dengan keberadaan ESG dan regulasi yang diberlakukan oleh otoritas pengawas, diharapkan kesadaran masyarakat terhadap investasi berkelanjutan akan terus meningkat. Bagi perusahaan, pengungkapan

informasi mengenai faktor ESG dapat menjadi dorongan bagi para investor yang peduli terhadap keberlanjutan untuk berinvestasi dalam perusahaan tersebut. Selain itu, pengungkapan ESG juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap citra perusahaan. Peningkatan citra dan reputasi perusahaan memiliki potensi untuk menarik konsumen dengan cara yang dapat mempengaruhi loyalitas mereka.

ESG adalah standar perusahaan untuk implementasi dan integrasi operasi perusahaan sejalan dengan konsep *environmental* (lingkungan), *social* (sosial) dan *governance* (tata kelola). ESG telah menjadi standar dan strategi yang digunakan oleh investor untuk menilai perilaku perusahaan dan kinerja keuangan masa depan. Ini merupakan konsep investasi yang digunakan untuk mengevaluasi perkembangan berkelanjutan perusahaan. Ketiga faktor ESG menjadi fokus utama dalam proses analisis investasi dan pengambilan keputusan. ESG merupakan filosofi investasi yang bertujuan untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang. Selain itu, ESG juga merupakan pendekatan tata kelola yang komprehensif, konkret, dan berlandaskan pada kenyataan yang ada (Stiadi dkk., 2023). Memberikan prioritas pada keberlanjutan jangka panjang perusahaan melalui perhatian terhadap lingkungan, masyarakat, dan tata kelola dapat memotivasi penanam modal untuk membuat keputusan pengembangan modal yang memiliki kewajiban secara sosial. Investor telah menyadari bahwa perusahaan yang tidak memperhatikan ESG akan berdampak negatif kepada performa perusahaan.

Studi ini penting untuk gambaran perusahaan dalam melihat dampak dari kebijakan ESG yang akan diterapkan perusahaan terhadap harga saham perusahaan. Selain itu, studi ini juga dapat digunakan sebagai acuan oleh investor sebelum melakukan investasi saham.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yang telah dipublikasikan sebagai jurnal ilmiah dalam rentang waktu 2012-2022. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap pengungkapan environmental, social, dan governance (ESG) serta dampaknya terhadap kinerja keuangan saham di Indonesia. Jurnal-jurnal yang digunakan dalam penelitian ini dapat diakses secara online melalui platform seperti Google Scholar atau Scopus. Metodologi penelitian yang digunakan melibatkan pendekatan kualitatif dengan menerapkan analisis statistik deskriptif terhadap studi literatur yang mencakup 10 jurnal dan riset yang relevan mengenai pengungkapan ESG dan kinerja keuangan saham di Indonesia.

Adapun tahap analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Menentukan kata kunci sebagai pedoman penelusuran oleh pencari informasi
2. Menentukan tujuan penelitian berdasarkan fenomena yang relevan
3. Menentukan sumber jurnal untuk menghasilkan analisis yang valid. Sumber yang digunakan dapat berasal dari scopus dan google scholar
4. Memilih 10 jurnal yang sesuai dengan topik
5. Menentukan hal-hal penting dari abstrak untuk mengetahui isi jurnal keseluruhan
6. Melakukan bimbingan dan mengerjakan evaluasi dari dosen pembimbing.

Pembahasan

Hasil Penelitian jurnal 1

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility terhadap Harga Saham Indeks Sri Kehati dengan Profitabilitas sebagai Pemoderasi
Penulis	Muhammad Amin Saifudin dan Nurhadi
Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah memahami dan melakukan analisis bagaimana transparasi CSR dalam aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial mempengaruhi nilai saham perusahaan yang terdaftar di Indeks Sri Kehati, dengan mempertimbangkan tingkat keuntungan (*ROE*) sebagai faktor yang memoderasi.
Metodelogi	a) Pendekatan kuantitatif b) Teknik purposive sampling c) Regresi linier berganda d) Semua perusahaan yang menjadi bagian dari indeks Sri Kehati sejumlah 25 perusahaan
Kesimpulan	Secara terpisah (melalui analisis uji t), transparansi faktor ESSG dalam CSR memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Harga Saham Indeks Sri Kehati. Namun, pengungkapan aspek ekonomi dalam CSR memiliki pengaruh negatif namun tidak memiliki kepentingan statistik yang penting terhadap Harga Saham Indeks Sri Kehati.

Hasil penelitian jurnal 2

Jurnal	Keterangan
Judul	Variabel - Variabel Rasio Keuangan yang Mempengaruhi Harga Saham Emiten yang Terdapat pada Indeks Sri Kehati Bursa Efek Indonesia
Penulis	Santo
Tujuan	Melakukan analisis untuk menguji dampak dari faktor-faktor dasar terhadap harga saham perusahaan yang termasuk dalam indeks SRI-KeHati di BEI dalam rentang waktu tahun 2016-2020.
Metodelogi	a) Penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif b) Sample purposive sampling c) Analisis statistik regresi linier berganda

Kesimpulan	a) Pada periode 2016-2020, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara rasio likuiditas yang diwakili oleh indikator CR dan harga saham yang diwakili oleh indikator PER pada perusahaan yang terdaftar di Indeks Sri Kehati di Bursa Efek Indonesia (BEI). b) Pada periode 2016-2020, terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara rasio solvabilitas yang diwakili oleh indikator DER dan harga saham yang diwakili oleh indikator PER pada perusahaan yang terdaftar di Indeks Sri Kehati di Bursa Efek Indonesia (BEI). c) Pada periode 2016-2020, terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan antara rasio profitabilitas yang diwakili oleh indikator ROA dan harga saham yang diwakili oleh indikator PER pada perusahaan yang terdaftar di Indeks Sri Kehati di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Hasil Penelitian jurnal 3

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh *Environmental*, *Social*, *Governance* (ESG) *Disclosure* terhadap Kinerja Perusahaan
Penulis	Maulida Nur Safriani dan Dwi Cahyu Utomo
Tujuan	Melakukan analisis untuk menentukan pengaruh ESG terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan variabel kontrol seperti tingkat utang (*finance leverage*) dan total aset perusahaan.
Metodelogi	a) Variabel dependen, independen, serta variabel control b) Populasi nya perusahaan non keuangan yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia dari tahun 2015-2018 c) Menggunakan analisis regresi data panel
Kesimpulan	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengungkapan variabel ESG memiliki dampak positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Oleh karena itu, hipotesis 1 dapat diterima. 2. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengungkapan variabel ESG berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Dengan demikian, hipotesis 2 dapat diterima. 3. Hasil pengujian menyimpulkan bahwa pengungkapan variabel ESG tidak memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pasar perusahaan. Oleh karena itu, hipotesis 3 ditolak.

Hasil penelitian jurnal 4

Jurnal	Keterangan
Judul	Moderasi ESG *Risk* pada Keputusan Investasi terhadap *Return* Saham
Penulis	Doni Stiadi, Meina Wulandari Yusniar, M. Zainal Abidin
Tujuan	Menganalisis peran risiko ESG dalam memoderasi hubungan antara keputusan investasi dan return saham pada kelompok perusahaan ESG Leader Index di BEI
Metodelogi	a) Menggunakan sampel metode purposive pada 30 perusahaan b) Data penelitian menggunakan metode MRA
Kesimpulan	Keputusan investasi memiliki pengaruh positif terhadap return saham, dan hal ini menunjukkan bahwa keputusan investasi merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan nilai bagi pemegang saham.

Hasil penelitian jurnal 5

Jurnal	Keterangan
Judul	Analisis Pengaruh Kinerja *Environmental*, *Social*, dan *Governance* (ESG) terhadap *Abnormal Return* (Studi pada Perusahaan Indonesia dan Malaysia yang mengungkapkan ESG score dan terdaftar pada Bursa Efek Indonesia dan Bursa Malaysia Tahun 2010-2015)
Penulis	Saddek Syafrullah dan Hajrum Muharam
Tujuan	Mengetahui pengaruh kinerja lingkungan ESG terhadap *abnormal return* melalui pengungkapan ESG *score*
Metodelogi	a) Menggunakan variabel dependen adalah *abnormal return* b) Menggunakan data sekunder c) Metode analisis regresi data panel d) Sampel Perusahaan Indonesia dan Malaysia
Kesimpulan	Kinerja sosial dan tata kelola perusahaan secara signifikan berkontribusi positif terhadap *abnormal return*. Oleh karena itu, perusahaan sebagai pengambil keputusan dapat memprioritaskan peningkatan aspek non-keuangan, terutama tata kelola (*governance*) dan kinerja sosial dalam menjalankan operasional perusahaan.

Hasil penelitian jurnal 6

Jurnal	Keterangan
Judul	Analisis Pengaruh *Environment*, *Social*, *Governance* (ESG) *Score* terhadap Return Saham yang Terdaftar di Index IDX30
Penulis	Fahreza Widi Aditama
Tujuan	Untuk menguji pengaruh dari *environmental*, *social*, *governance* (ESG) score terhadap return saham perusahaan
Metodelogi	a) Penelitian kuantitatif

	b) Sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling c) Data yang diperoleh dari harga saham perusahaan yang diolah untuk mendapatkan data return saham perusahaan
Kesimpulan	*Environment score* memiliki pengaruh yang negatif terhadap return saham. Perusahaan perlu mengeluarkan investasi yang lebih besar untuk bisa mengurangi emisi yang dikeluarkan

Hasil penelitian jurnal 7

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Risiko *Environment*, *Social*, and *Governance* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Didalam Indeks IDXESGL)
Penulis	Fahry Priandhana
Tujuan	Melakukan analisis mengenai dampak risiko ESG terhadap kinerja keuangan perusahaan.
Metodelogi	a) Penelitian ini berfokus pada perusahaan-perusahaan yang terdaftar dalam indeks IDXESG pada rentang waktu Mei 2021 hingga September 2021. b) Data dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.
Kesimpulan	Dalam pengujian dampak risiko ESG terhadap kinerja keuangan, terdapat temuan bahwa terdapat hubungan negatif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketika risiko ESG suatu perusahaan meningkat, maka kinerja keuangan perusahaan cenderung menurun. Sebaliknya, jika risiko ESG rendah, maka kinerja keuangan perusahaan memiliki kecenderungan untuk meningkat.

Hasil penelitian jurnal 8

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Kinerja *Environmental*, *Social*, *and Governance* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kekuatan CEO sebagai Variabel Moderasi
Penulis	Barraq Mellina Zahroh dan Hersugondo
Tujuan	Dalam penelitian ini, dianalisis pengaruh kinerja lingkungan, sosial, tata kelola (*governance*), dan ESG terhadap kinerja keuangan perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.
Metodelogi	a) Perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI pada rentang waktu 2015-2019 menjadi populasi dalam penelitian ini. b) Metode analisis data yang digunakan adalah regresi data panel dengan menggunakan perangkat lunak E-Views 9.

Kesimpulan	Peneliti melakukan pengujian dan mendapatkan hasil yang mencakup aspek positif dan negatif terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Hasil penelitian jurnal 9

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Pengungkapan *Environmental, Social, and Governance* (ESG) terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan (Studi pada Perusahaan Sektor Infrastruktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia).
Penulis	Andi Ghazali dan Zulmaita
Tujuan	Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh pengungkapan ESG terhadap tingkat profitabilitas perusahaan di sektor infrastruktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).
Metodelogi	a) Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data numerik yang diperoleh dari sumber sekunder. b) Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan data panel. c) Sampel perusahaan dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling, dan penelitian ini mengambil 36 sampel perusahaan dalam periode 2018-2021. d) Analisis data dilakukan menggunakan program E-Views 9 dengan metode regresi data panel.
Kesimpulan	Dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa ketika variabel pengungkapan environmental, social, dan governance (ESG) dievaluasi secara individu, tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas yang diukur dengan ROA (Return on Assets) dan ROIC (Return on Invested Capital). Namun, ketika ketiga variabel ESG tersebut digunakan secara bersama-sama, terdapat pengaruh moderat yang signifikan terhadap tingkat profitabilitas perusahaan.

Hasil penelitian jurnal 10

Jurnal	Keterangan
Judul	Pengaruh Pengungkapan ESG terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Sektor Keuangan yang Terdaftar di BEI Periode 2017-2019)
Penulis	Era Vivianti Husada dan Susi Handayani

Tujuan	Untuk menguji pengaruh pengungkapan *Environmental, Social, and Governance* (ESG) terhadap kinerja keuangan perusahaan.
Metodelogi	a) Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. b) Sampel terdiri dari 80 perusahaan sektor keuangan yang terdaftar di BEI pada periode 2017-2019. c) Sampel dipilih secara purposive sampling, yaitu dengan memilih perusahaan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. d) Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda.
Kesimpulan	Pengungkapan ESG hanya mempengaruhi ROA secara keseluruhan, namun tidak ada variabel kinerja ekonomi yang dipengaruhi secara parsial oleh pengungkapan ESG. Sebaliknya, variabel kontrol memiliki efek yang berbeda-beda terhadap variabel kinerja keuangan.

Kesimpulan

Setelah melakukan seleksi literature review terhadap beberapa publikasi jurnal yang telah terbit dalam rentang waktu 10 tahun terakhir (2012-2022), ditemukan 10 jurnal dan riset yang membahas tentang pengungkapan Environmental, Social, dan Governance (ESG) dalam menilai kinerja keuangan saham di Indonesia. Dari penelitian tersebut, terdapat dua jenis penelitian yang dominan, yaitu penelitian kuantitatif dengan analisis pada dua jurnal (sebesar 20%), dan penelitian analisis pada delapan jurnal (sebesar 80%).

Dalam mengamati publikasi jurnal yang dipilih dari periode 2012-2022, pendekatan penelitian yang paling umum digunakan adalah pendekatan kombinasi (mixed method), yang terdapat pada 8 jurnal (80%). Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan pada 2 jurnal (20%). Subjek utama yang dibahas dalam artikel yang dianalisis adalah pengaruh pengungkapan ESG terhadap kinerja perusahaan, yang terdapat pada 6 jurnal (60%) dari total 10 jurnal yang dianalisis.

Beberapa jurnal penelitian memiliki kesamaan dalam menilai kinerja keuangan saham, yaitu mereka menemukan bahwa risiko ESG memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Dengan kata lain, jika risiko ESG yang dihadapi oleh suatu perusahaan semakin tinggi, maka kinerja keuangan perusahaan tersebut kemungkinan akan menurun.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengungkapan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap harga saham di Indeks Sri Kehati. Hal ini menandakan bahwa investor semakin menyadari pentingnya faktor ESG dalam mengambil keputusan investasi. Namun, pengungkapan aspek ekonomi dalam CSR tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap harga saham di Indeks Sri Kehati.

Dalam keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya pengungkapan ESG dalam menilai kinerja keuangan perusahaan dan dampaknya terhadap harga saham. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa perusahaan-perusahaan perlu memperhatikan faktor ESG dalam

kebijakan dan praktik bisnis mereka untuk meningkatkan kinerja keuangan dan mendapatkan kepercayaan dari investor.

DAFTAR PUSTAKA

Fahlevi, R. R., & Oktavianti, B. (2018). Pengaruh kinerja keuangan terhadap harga saham pada perusahaan perbankan yang terdaftar di bursa efek indonesia. *AKUNTABEL*, *15*(1), 39–48

Fordian, D., Raya, J., Sumedang, B., 21, K. M., Sumedang, K., & Barat, J. (2017). Pengaruh CAR, LDR, Dan EPS Terhadap Harga Saham (Studi Pada Bank Bumn Yang Listing Di Bei Periode 2012-2016). *Dian Fordian Jurnal Bisnis Darmajaya*, *3*(1), 27.

Harsono Yoewono, & Ande, D. F. (2018). The Effect of Financial Performance and Financial Distress Indicators to the Stock Price of Bank Rakyat Indonesia. *International Journal of Business*, *2*(1). https://doi.org/10.32924/IJBS.V2I1.28

Manajemen, J., & Vol, F.-U. (2018). Pengaruh Return on Asset (Roa), Loan To Deposit Ratio (Ldr), Dan Capital Adequancy Ratio (Car) Terhadap Harga Saham Pada Pt. Bank Negara Indonesia Tbk. *Oktober*, *06*(2), 1.

Rezki Septiani Amin, A. (2022). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Bank Milik Negara. *SEIKO : Journal of Management & Business*, *5*(1), 2022–2184. https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1895

Roa, P., Aset, P., Der, L. D. R. D. A. N., Kusumawardhani, R., Ekonomi, F., Sarjanawiyata, U., Yogyakarta, T., & Der, L. D. R. (2021). *BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2010 - 2018 Jurnal Internasional Riset Ekonomi , Bisnis dan Akuntansi (IJEBAR) Jurnal Internasional Riset Ekonomi , Bisnis dan Akuntansi (IJEBAR)*. *2021*(2015), 38–51.

Rosyid, Imar, P., & Noor, I. (2018). *Pengaruh Capital Adequacy CAR C, Loan to Deposit Ratio dan Return on Equity terhadap Harga Saham Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial Terapan (IJBASS)*.

Sari, Y. Y., Yanti, B., & Zulbahri, L. (2018). *Yuni, Budi & Liza*. *9*, 27–46.

Amala, Ovi, and Ladi Wajuba Perdini Fisabilillah. 2021. "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Perbankan Terhadap Harga Saham PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk." *Independent: Journal Of Economics* 1:168–77.

Sembiring, Enjelina br, and Ria Veronica Sinaga. 2020. "Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Lq45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 11(April):209–19. doi: 10.54367/jmb.v20i2.1013.

Financial Leverage Dan Kompensasi Manajemen Kunci Perusahaan: Studi Literatur

Afandi Ukik Wahyu Bintang Maulana[1], Muhammad Aldo Marshalino Abrar[2],

Elva Farihah[3](Coresponding Author)

[123]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: elvafarihah@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

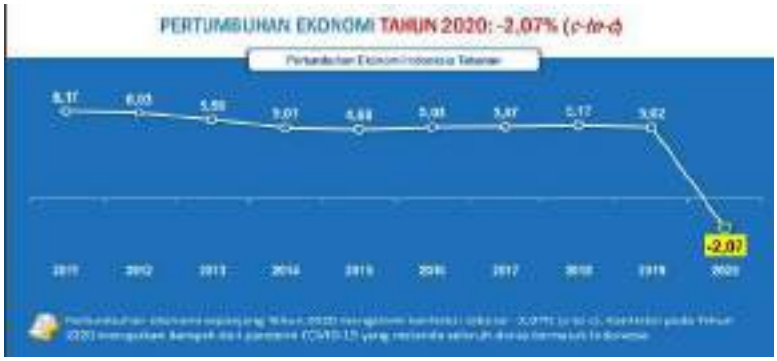
Artikel ini disusun berdasarkan hasil studi literature review untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai pengaruh financial leverage terhadap kompensasi manajemen kunci pada perusahaan. Metode yang digunakan yaitu studi literature review dengan mengkaji beberapa artikel jurnal kuantitatif baik dari jurnal internasional maupun jurnal nasional. Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda yaitu financial leverage dapat berpengaruh positif dan negative terhadap kompensasi manajemen kunci . Perbedaan hasil penelitian juga dipengaruhi oleh variabel penelitian yang digunakan dan sampel penelitian yang diambil. Kontribusi studi literatur ini untuk memberikan pengetahuan tentang pengaruh financial leverage terhadap kompensasi manajemen kunci perusahaan.

Kata Kunci: Leverage, Kompensasi, Manajemen Kunci

1. Pendahuluan

Keadaan krisis Covid-19 yang terjadi pada akhir tahun 2019 di Wuhan, China memberikan dampak yang begitu besar di berbagai sector industri. Selain itu menurut (Gurkov, 2022) Pandemi COVID-19 menyebabkan terganggunya aktivitas bisnis perusahaan multinasional (MNC) secara global. Menurut (Eklund & Stern, 2021) Pandemi virus corona (COVID-19) telah membawa perubahan paradigma dalam pemahaman kita tentang operasi bisnis, keterampilan eksekutif, dan skema kompensasi keberlanjutan.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) sebagaimana tampak pada gambar 1, tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan pertumbuhan atau terkoreksi 2,07% (yoy) daripada tahun 2019. Menurut jenis sektor usahanya, perusahaan dalam sektor usaha akomodasi dan makanan/minuman yaitu perusahaan dengan penurunan penghasilan yang paling tertinggi di Indonesia pada tahun 2020 sebesar 92,47%. Kemudian, dilanjut oleh sektor jasa lainnya yang mengalami penurunan penghasilan paling banyak kedua sebesar 90,90%, serta sektor-sektor usaha lain. (Nurhaliza dalam Kristanto & Yanto, 2022). Dengan kondisi yang sulit tersebut perusahaan perlu untuk mengelola keuangan dengan sangat hati-hati untuk meminimalisir risiko dan menjaga kinerja perusahaan.



Gambar 1. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2020

Salah satu faktor penting dalam manajemen keuangan perusahaan adalah penggunaan financial leverage atau leverage keuangan. Financial leverage mencerminkan penggunaan dana yang dipinjam oleh perusahaan untuk mendanai operasional dan investasi mereka. Penggunaan leverage keuangan dapat mempengaruhi tingkat risiko dan imbal hasil perusahaan. Leverage biasanya digunakan untuk menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menggunakan aktiva atau dana yang mempunyai beban tetap untuk memperbesar tingkat penghasilan bagi pemilik perusahaan (Syamsudin dalam Komang et al., 2020).

Di sisi lain, manajemen kunci perusahaan, seperti direktur utama dan eksekutif lainnya, memiliki peran penting dalam mengambil keputusan strategis dan operasional. Kompensasi manajemen kunci adalah sebuah mekanisme untuk mendorong kinerja dan memastikan bahwa kepentingan mereka sejalan dengan kepentingan pemegang saham. Menurut (Adu-Ameyaw et al., 2021) kebijakan kompensasi bonus yang efektif seperti pembayaran berbasis insentif dapat membujuk eksekutif perusahaan untuk menggunakan upaya yang mahal untuk meningkatkan peluang pertumbuhan masa depan perusahaan mereka, sehingga menghilangkan konflik keagenan antara manajer dan pemegang saham.

Namun, dampak pandemi Covid-19 yang signifikan terhadap perusahaan dapat mempengaruhi hubungan antara financial leverage dan kompensasi manajemen kunci. Ketika perusahaan mengalami penurunan kinerja dan likuiditas yang signifikan, manajemen perusahaan mungkin perlu mengambil tindakan untuk mengurangi penggunaan leverage keuangan mereka. Hal ini dapat berdampak pada struktur kompensasi manajemen kunci, di mana kompensasi mereka dapat mengalami penurunan sebagai bagian dari upaya pemulihan keuangan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh financial leverage terhadap kompensasi manajemen kunci masih terbatas di Indonesia sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana hubungan antara penggunaan leverage keuangan dan kompensasi manajemen kunci berubah dalam konteks krisis ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam mengelola keuangan dan merancang struktur kompensasi manajemen kunci yang efektif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori Keagenan

Teori keagenan menjadi teori dasar dari penelitian ini. Menurut (Lailiyah & Suryono, 2019) Konsep Agency Theory merupakan suatu hubungan atau kontrak antara principal sebagai pemilik dengan agen sebagai pengelola. Teori keagenan yang dikemukakan oleh Jensen dan Meckling (1976) menyatakan bahwa ketika agen dan prinsipal dalam sebuah hubungan adalah pemaksimal utilitas atau memiliki kepentingan yang berbeda, ada kemungkinan agen tidak akan selalu bertindak demi kepentingan prinsipal.

2.2 Struktur Modal

Menurut (Novianti, 2015) Struktur modal adalah penggunaan aset dan sumber daya oleh perusahaan yang memiliki biaya tetap (beban tetap) dengan maksud agar meningkatkan keuntungan potensial pemegang saham. Salah satu indikator dalam struktur modal yaitu rasio hutang atau leverage. Menurut (Kasmir dalam Lailiyah & Suryono, 2019) rasio leverage digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk membayar seluruh kewajibannya. Apabila semakin tinggi tingkat rasio leverage maka hal tersebut berarti jumlah atau porsi hutang lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah atau tingkat aktiva yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

2.3 Kompensasi Manajemen Kunci

Kompensasi merupakan sebuah imbalan baik berupa uang maupun barang yang diberikan oleh perusahaan sebagai imbal jasa atas jasa yang diberikan kepada perusahaan tersebut. Menurut (Elvira dalam Oktavia & Paramitha, 2021) menjelaskan bahwa remunerasi adalah segala sesuatu yang diberikan atau dianggap balas jasa yang adil dan pantas kepada pekerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sedangkan yang disebut sebagai manajemen kunci dalam sebuah perusahaan adalah dewan direksi maupun dewan komisaris.

2.4 Penelitian Terdahulu

Keadaan pandemi covid-19 juga menjadi salah satu indikator penting terkait dengan kebijakan kompensasi eksekutif, sehingga (Eklund & Stern, 2021) dan (Gurkov, 2022) berusaha untuk menjawab bagaimana sistem kebijakan perusahaan dalam menentukan kebijakan kompensasi bonus eksekutif pada masa covid-19. Beberapa penelitian terkait sebelumnya telah menunjukkan perbedaan hasil penelitian. Menurut (Adu-Ameyaw et al., 2021) hubungan antara financial leverage dan kompensasi bonus eksekutif adalah negative signifikan. Sementara menurut (Elsayed & Elbardan, 2018) dan (Suherman, 2019) menunjukkan bahwa hubungan antara financial leverage adalah positif signifikan. Hal tersebut juga dipengaruhi adanya perbedaan variabel yang digunakan dalam penelitian salah satunya yaitu tingkat profitabilitas suatu perusahaan.

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini disusun menggunakan studi literature review dengan topik yang diambil yaitu mengenai pengaruh financial leverage terhadap kompensasi manajemen kunci di perusahaan.

3.2 Tahapan Proses Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian diatas, maka tahapan dan proses penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Perencanaan studi literatur yaitu dengan menentukan kata kunci yang akan dibahas sebagai bagian dari identifikasi artikel. Penelitian ini dilandasi oleh adanya kondisi financial leverage apakah berpengaruh terhadap kompensasi manajemen kunci di sektor perusahaan.

2. Merumuskan tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dengan topik yang akan dibahas dalam studi literatur ini.
3. Strategi menemukan artikel atau jurnal baik jurnal yang berasal dari jurnal internasional maupun jurnal nasional dengan cara mencari menggunakan kata kunci topik yang akan dibahas didalam studi literatur ini. Jurnal yang diperoleh merupakan kategori *open access* yang berasal dari situs scopus untuk jurnal internasional dan *google schoolar* untuk jurnal nasional.
4. Melakukan seleksi, kutipan, dan pengambilan sampel secara acak Jurnal yang relevan dengan topik dan kata kunci yang dibahas yaitu berjumlah lebih dari 10 jurnal baik internasional maupun nasional. Namun, dalam studi literatur ini kami hanya mengambil beberapa jurnal yang terkait dengan financial leverage dan kompensasi manajemen kunci. Jurnal yang dipilih akan disajikan dalam Tabel 1.
5. Mengidentifikasi poin-poin dari setiap artikel melalui pembacaan abstrak dari masing-masing jurnal penelitian. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam mencari poin-poin penting yang ada didalam penelitian tersebut.
6. Melakukan analisis dan kajian terhadap keseluruhan isi dari masing-masing jurnal yang akan dipilih dalam studi literatur ini.
7. Memilih jurnal utama dan pendukung terbaik yang sangat relevan terhadap topik yang akan dibahas dalam studi literatur ini.
8. Melakukan monitoring atau pengawasan kembali mengenai jurnal yang sudah dipilih untuk dilakukan sebuah evaluasi.

Tabel 1. Daftar Jurnal yang dipilih, Penerbit, dan Jumlah

Jurnal	Penerbit	Jumlah
International Journal of Accounting & Information Management	Emerald	1
Coporate Governance and Sustainability Review	Virtus	1
Journal of Applied Accounting	Emerald	1
Employee Relations: The International Journal	Emerald	1
Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan	Unmer	1

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan hasil dari studi literatur jurnal atau artikel pada tabel 1. Untuk hasil penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Tema Konsep, Penulis, Tujuan, Metodologi, dan Kesimpulan

1.	Tema Konsep	Kompensasi Bonus Eksekutif dan Financial Leverage: Apakah Pertumbuhan dan Kepemilikan Eksekutif Penting?
	Penulis	Emmanuel Adu-Emeyaw, Albert Danso, Samuel Acheampong, Cynthia Akwei
	Tujuan	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dampak kompensasi bonus eksekutif pada kebijakan leverage keuangan perusahaan dan sejauh mana

		hubungan kompensasi-leverage ini dimoderasi oleh pertumbuhan perusahaan dan kepemilikan eksekutif
	Metodologi	Metode penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan data dari 213 perusahaan FTSE 350 Inggris non-keuangan dan nonutilitas untuk periode 2007–2015, menghasilkan total 1.784 observasi tahun perusahaan, metode ekonometrik panel digunakan untuk menguji model.
	Kesimpulan	Kesimpulan dari penelitian ini yaitu hubungan kompensasi-leverage bonus tunai eksekutif adalah negatif dan signifikan, sementara kompensasi bonus saham eksekutif menunjukkan efek positif pada leverage. Secara signifikan, hasilnya kuat untuk semua spesifikasi ekonometrik yang kami adopsi, termasuk kuadrat terkecil tiga tahap (3SLS), yang menyumbang penentuan simultan kompensasi eksekutif dan kebijakan leverage perusahaan. Di luar perspektif teoretis, hasilnya menunjukkan bahwa bonus kas eksekutif dapat membantu perusahaan mengurangi leverage.
2.	Tema Konsep	Bagaimana Covid-19 Membentuk Kembali Bisnis dan Pembayaran Eksekutif Berkelanjutan
	Penulis	Mehtap A. Eklund, Herman J. Stern
	Tujuan	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana merancang skema kompensasi yang adil dan tangguh menurut teori pemangku kepentingan dan konsep keberlanjutan.
	Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tinjauan literatur yang berfokus kepada mengumpulkan informasi serta menganalisis penelitian sebelumnya secara komprehensif.
	Kesimpulan	Dalam penelitian ini penulis mengusulkan kerangka kerja kompensasi CEO berbasis ESG yang handal, berkelanjutan, tangguh, dan ilimiah dengan menguraikan empat metode. Namun, tidak ada solusi satu ukuran untuk semua karena perusahaan memiliki profil, budaya perusahaan, dan struktur tata kelola perusahaan yang berbeda sehingga penulis maupun penerbit tidak memberikan jaminan apapun atas metode tertentu.
3.	Tema Konsep	Menyelidiki Hubungan Antara Kompensasi Eksekutif dan Kinerja Perusahaan
	Penulis	Nader Elsayed, Hany Elbardan
	Tujuan	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji apakah remunerasi eksekutif memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan atau sebaliknya.
	Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data periode lima tahun (2010-2014) untuk perusahaan Financial Times dan Stock Exchange 350

	Kesimpulan	Penelitian ini memperlihatkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara remunerasi eksekutif dan kinerja organisasi. Penulis juga menemukan bahwa penggunaan utang yang lebih besar dikaitkan dengan kompensasi yang lebih sedikit. Hal ini konsisten dengan peran institusional untuk mengurangi masalah keagenan melalui kontrol manajerial tambahan.
4.	Tema Konsep	Total Biaya Untuk Remunerasi Manajerial Diluar Negeri Anak Perusahaan Manufaktur Selama Pandemic Covid-19: Eksplorasi Percontohan Kebijakan yang Diterapkan.
	Penulis	Igor Gurkov
	Tujuan	Untuk mengungkapkan kebijakan yang diterapkan dalam menentukan total biaya remunerasi manajerial anak perusahaan manufaktur selama pandemic covid-19.
	Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode tinjauan literatur dimana penulis menganalisis laporan keuangan tahunan anak perusahaan manufaktur Rusia yang berisi data remunerasi manajerial dan membandingkan dinamika pendapatan tahunan dan jumlah remunerasi manajerial tahunan.
	Kesimpulan	Penulis mengidentifikasi empat jenis kebijakan mengenai jumlah remunerasi manajerial. Dalam sebagian kecil kasus, ketika pendapatan menurun, bagian dari jumlah total remunerasi manajerial dalam total pendapatan juga menurun. Penulis juga mengamati “pembayaran untuk usaha”; meskipun pendapatan menurun pada tahun 2020, bagian dari jumlah remunerasi manajerial dalam total pendapatan meningkat. Dalam 17% kasus, ketika pendapatan meningkat, bagian dari total remunerasi manajerial dalam pendapatan juga meningkat. Terakhir, dalam 50% kasus,pandemi COVID-19 menjadi dalih untuk menghasilkan penghematan dari pengurangan jumlah total remunerasi manajerial meskipun pendapatan meningkat.
5.	Tema Konsep	Pengaruh Kompensasi Eksekutif Terhadap Rasio Hutang: Studi Pada Perusahaan yang Terdaftar Pada Indeks Kompas100
	Penulis	Suherman
	Tujuan	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat apakah kompensasi manajemen berdampak pada struktur modal (hutang) perusahaan yang terdaftar dalam indeks Kompas100 tahun 2011-2015
	Metodologi	Metode penelitian adalah sampel kuantitatif dengan 47 perusahaan dan 218 observasi.
	Kesimpulan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa remunerasi eksekutif berpengaruh positif signifikan terhadap struktur ekuitas (hutang).

5. Pembahasan

5.1 Kompensasi Bonus Eksekutif Pada Masa Pandemi Covid-19

Kondisi pandemi covid-19 menyebabkan beberapa perusahaan mengalami pertumbuhan yang kurang bagus. Meskipun beberapa perusahaan ada yang mengalami pertumbuhan yang meningkat namun perusahaan lain yang mengalami penurunan atau kebangkrutan juga semakin banyak. Sebagian perusahaan yang masih bertahan beroperasi di masa pandemic covid-19 hampir semua mengalami penurunan pendapatan di tahun 2020. Menurut penelitian (Gurkov, 2022) Dalam 17% kasus, ketika pendapatan meningkat, bagian dari total remunerasi manajerial dalam pendapatan juga meningkat. Terakhir, dalam 50% kasus,pandemi COVID-19 menjadi dalih untuk menghasilkan penghematan dari pengurangan jumlah total remunerasi manajerial meskipun pendapatan meningkat. Hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang pasti antara tingkat pendapatan dengan jumlah kompensasi manajerial karena beberapa kompensasi untuk semua karyawan di anak perusahaan Rusia dari perusahaan asing adalah tetap dan kemungkinan kompensasi manajerial tidak dipengaruhi langsung oleh tingkat pendapatan absolut namun bisa saja dilihat dari tingkat KPI perusahaan tersebut. Kemudian penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh (Eklund & Stern, 2021) yaitu penulis mengusulkan kerangka kerja kompensasi CEO berbasis ESG yang handal, berkelanjutan, tangguh, dan ilimiah dengan menguraikan empat metode. Namun didalam penelitian tersebut tidak menjaminkan seluruh metode yang digunakan merupakan metode yang efektif dikarenakan setiap perusahaan memiliki karakteristik profil, budaya perusahaan, dan tata kelola perusahaan yang berbeda-beda sehingga dalam menentukan kebijakan kompensasi eksekutif setiap perusahaan bisa saja berbeda-beda.

5.2 Financial Leverage dan Kompensasi Manajemen Kunci Perusahaaan

Financial leverage sangat berkaitan dengan adanya tingkat kompensasi atau remunerasi manajemen kunci suatu perusahaan. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penelitian yang dilakukan oleh (Adu-Ameyaw et al., 2021), (Elsayed & Elbardan, 2018), dan (Suherman, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Adu-Ameyaw et al., 2021) menunjukkan bahwa hubungan kompensasi bonus tunai eksekutif-leverage adalah negatif dan signifikan, sementara kompensasi bonus saham eksekutif menunjukkan efek positif pada leverage. Hal ini terjadi karena jika suatu perusahaan memiliki rasio leverage yang lebih tinggi, maka berisiko bagi kompensasi para eksekutif yang berhubungan dengan kepemilikan saham atau kepemilikan mereka yang tidak terdiversifikasi, sehingga mereka memiliki kompensasi untuk mengurangi leverage ketika kepemilikan mereka meningkat. Selanjutnya hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Elsayed & Elbardan, 2018) dan (Suherman, 2019) menunjukkan hasil penelitian yang serupa yaitu hubungan antara financial leverage dengan kompensasi manajerial yaitu hubungan positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa pihak manajemen kunci yang memperoleh remunerasi tinggi akan mengakibatkan tingkat perubahan harga saham menjadi naik dan pihak manajemen kunci akan melakukan keputusan-keputusan yang lebih berisiko.

6. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil kajian studi literatur diatas, maka artikel ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada masa pandemi covid-19 kebijakan pembayaran kompensasi manajerial tidak bergantung pada tingkat pendapatan absolut suatu perusahaan namun bergantung terhadap Key Performance Indikator (KPI) suatu

perusahaan serta kebijakan perusahaan dalam menentukan tingkat kompensasi manajemen masing-masing memiliki metode yang berebeda karena hal tersebut juga dipengaruhi oleh profil perusahaan, budaya perusahaan, dan tata kelola perusahaan yang berbeda di setiap perusahaan.

2. Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bebeda yaitu hubungan antara financial leverage dengan kompensasi manajemen kunci bisa berhubungan positif maupun negatif. Untuk hubungan negatif, hal tersebut dikarenakan pemakaian kompensasi bonus ekskeutif berdasarkan pendapatan oleh pemegang saham mempengaruhi pengurangan risiko eksekutif, yang mengakibatkan leverage perusahaan yang lebih rendah. Sementara untuk hubungan positif pihak manajemen kunci yang memperoleh remunerasi tinggi akan mengakibatkan tingkat perubahan harga saham menjadi naik dan pihak manajemen kunci akan melakukan keputusan-keputusan yang lebih berisiko.

Referensi

Adu-Ameyaw, E., Danso, A., Acheampong, S., & Akwei, C. (2021). Executive bonus compensation and financial leverage: do growth and executive ownership matter? International Journal of Accounting and Information Management, 29(3), 392–409. https://doi.org/10.1108/IJAIM-09-2020-0141

Eklund, M. A., & Stern, H. J. (2021). How COVID-19 reshapes businesses and executive pay for sustainability. Corporate Governance and Sustainability Review, 5(1, Special Issue), 107–119. https://doi.org/10.22495/cgsrv5i1sip2

Elsayed, N., & Elbardan, H. (2018). Investigating the associations between executive compensation and firm performance: Agency theory or tournament theory. Journal of Applied Accounting Research, 19(2), 245–270. https://doi.org/10.1108/JAAR-03-2015-0027

Gurkov, I. (2022). Total expenses for managerial remuneration in foreign manufacturing subsidiaries during the COVID-19 pandemic: a pilot exploration of applied policies. Employee Relations: The International Journal, 44(6), 1504–1515. https://doi.org/10.1108/ER-01-2022-0016

Jensen, M. C., dan William H. Meckling. (1976). "Theory Of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs And Ownership Structure". Journal of Financial Economics, Vol. 3 No.4, hal: 305–360

Komang, N., Handayani, R., Rupa, W., Sri, D., & Jayanti, E. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Kompensasi Bonus dan Leverage Terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursas Efek Indonesia Periode 2016-2018. Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa, 1(3), 36–41. www.idx.co.id.

Kristanto, A. K., & Yanto, H. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Sektor Consumer Cyclicals Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19. Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 11(2), 340–355. https://doi.org/10.21831/nominal.v11i2.51928

Lailiyah, M. Q. &, & Suryono, B. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Kompensasi Bonus, Dan Pajak Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur Yang Ada DI BURSA EFEK INDONESIA. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, Vol 8(No 10).

Novianti, N. (2015). Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Dan Kebijakan Dividen Terhadap Koefisien Respon Laba. Etikonomi, 13(2), 118–147. https://doi.org/10.15408/etk.v13i2.1882

Oktavia, R. ;, & Paramitha, M. (2021). PENGARUH STRUKTUR KEPEMILIKAN MANAJERIAL, LEVERAGE, KOMPENSASI BONUS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP MANAJEMEN LABA. Frontiers in Neuroscience, 14(1), 1–13.

Suherman. (2019). Pengaruh Kompensasi Eksekutif terhadap Hutang : Studi pada Perusahaan yang Terdaftar di Indeks Kompas100. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 7(1), 94–99. https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i1.3107

PENGARUH RISIKO KECUKUPAN MODAL (CAPITAL ADEQUACY RATIO) DAN RISIKO LIKUIDITAS (LOAN TO DEPOSIT RATIO) TERHADAP KINERJA KEUANGAN (ROA) PADA BANK: STUDI LITERATUR

Agustin Dina Kholishoh[1], Kris Ashfidatin Amelia P[2], M.Bintang Faalih Hardy[3],

Elva Farihah[4] (Corresponding Author)

[1234]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: elvafarihah@vakasi.unair.ac.id

Abstrak

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana variabel kecukupan modal, atau rasio kecukupan modal, dan risiko likuiditas, atau rasio pinjaman untuk pinjaman, berdampak pada kinerja keuangan bank sebagai ukuran kinerja keuangan mereka. Penelitian ini menggunakan studi literatur dengan 10 jurnal yang masuk ke dalam Scopus dan SINTA sebagai sampel. Hasilnya menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan sebagian besar dalam penelitian ini, menggunakan laporan keuangan bank sebagai data sekunder dan rentang waktu yang akan diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel risiko likuiditas dan kecukupan modal terhadap variabel kinerja keuangan bank dapat berbeda. Adapun secara individu tidak signifikan, tetapi dapat memiliki pengaruh signifikan secara simultan dengan faktor-faktor risiko lainnya. Sementara itu, pengaruh CAR terhadap ROA cenderung tidak signifikan atau bahkan memiliki kecenderungan negatif, menunjukkan bahwa faktor kecukupan modal mungkin bukan faktor utama yang mempengaruhi profitabilitas bank. Tergantung pada konteks penelitian, metode analisis yang digunakan, serta karakteristik dan kondisi bank yang diteliti. Oleh karena itu, untuk mengevaluasi bagaimana variabel risiko likuiditas dan kecukupan modal mempengaruhi variabel kinerja keuangan bank, penting untuk mempertimbangkan hasil dari banyak penelitian.

Kata Kunci: Kecukupan Modal, Risiko Likuiditas, Kinerja Keuangan, dan Bank

1. Latar Belakang

Peran krusial, dimiliki oleh perbankan, dalam sistem keuangan saat ini. Bahkan, perbankan menjadi pemain kunci dalam mendorong *economy development* suatu negara. Perbankan diatur dengan ketat oleh Bank Indonesia, karena kegiatan operasionalnya melibatkan berbagai pihak dalam masyarakat (Anam, 2018). Menurut (Andrianto, 2019) Bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi untuk mengumpulkan uang dari orang-orang, menyalurkannya kembali kepada orang-orang, dan menyediakan berbagai layanan perbankan lainnya. Sesuai dengan Peraturan BI NOMOR 24/ 3 /PBI/2022 Pasal 1, Bank Umum Konvensional adalah bank umum yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional, termasuk dalam layanan pembayaran, termasuk juga kantor cabang bank asing. Mengingat kegiatan bank yang melibatkan uang masyarakat dan kepercayaan yang diberikan, penting bagi bank untuk

memperhatikan tingkat keberlanjutan keuangan bank tersebut.

Industri perbankan di Indonesia sebelumnya telah menghadapi berbagai krisis, termasuk dampak dari pandemi Covid-19. Akibatnya, terjadi penurunan pertumbuhan ekonomi yang signifikan, bahkan mencapai angka negatif. Banyak pelaku usaha yang terpaksa mengurangi atau bahkan menutup kegiatan produksi atau jasa mereka. Penjualan juga mengalami penurunan drastis yang mengancam kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran kepada bank. Masyarakat yang menjadi nasabah kredit menjadi terguncang, masyarakat yang awalnya mampu membayar angsuran kredit mulai kesulitan untuk membayar. Maka dari itu bank harus memperhatikan kesehatan serta kinerja keuangan agar tidak terjadi kebangkrutan, Kesehatan sistem keuangan ditentukan oleh kinerja keuangan. Manajemen risiko adalah proses mengevaluasi dan memproyeksikan risiko keuangan (Harban et al., 2021) (Salem Oudat Umm Al Quwain et al., 2021). Risiko keuangan yang dihadapi lembaga diakibatkan oleh perubahan yang terjadi di pasar (kekuatan permintaan dan penawaran) dan faktor eksternal lain yang berada di luar kendali Lembaga (Adusei, 2021) (Kesraoui et al., 2022)

Metode evaluasi yang digunakan untuk memastikan stabilitas dan kesehatan bank melibatkan penilaian terhadap tingkat kecukupan modal (Capital Adequacy Ratio) dan LDR, serta ROA. Investor mengacu pada kinerja keuangan sebagai salah satu faktor dalam mengevaluasi investasi di pasar saham, sehingga membantu mereka dalam mengidentifikasi kekuatan bank dan membuat keputusan yang tepat. Kinerja keuangan bank sangat krusial dalam upaya peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat secara keseluruhan. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengkaji kinerja lembaga keuangan, termasuk bank. Temuan studi tersebut menunjukkan hasil yang berbeda pada kinerja keuangan secara global (Kioko et al, 2019). Keberhasilan bank selama bertahun-tahun diukur dengan pengembalian aset dan pengembalian ekuitas (Adusei, 2021; Harban et al., 2021; Olivia et al., 2022; Paul & Maniagi, 2020; Salem Oudat Umm Al Quwain et al., 2021)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dampak dari rasio CAR dan LDR terhadap ROA sebagai indikator kinerja keuangan bank. Pentingnya penelitian ini dapat dilihat dari dua perspektif. Pertama, bagi instansi terkait, hasil penelitian ini memberikan data yang signifikan seputar tingkat kesehatan bank, kinerja bank, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan operasional yang tepat bagi bank.

2. Tinjauan Teori

2.1 Bank

Menurut (Andrianto, 2019) pengertian bank ialah institusi keuangan dengan kegiatan utama yakni mengumpulkan dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat serta menyediakan layanan perbankan lainnya. Sesuai dengan Peraturan BI NOMOR 24/ 3 /PBI/2022 Pasal 1, Bank Umum Konvensional yaitu bank yang beroperasi secara konvensional dan menyediakan layanan dalam transaksi pembayaran yang juga mencakup kantor cabang dari bank yang berbasis di luar negeri.

2.2 Kinerja Bank

Menurut (Anam, 2018), Kinerja keuangan bank menunjukkan keadaan keuangan bank selama jangka waktu tertentu, termasuk kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana yang dilakukan oleh bank. Kondisi keuangan bank selama periode tertentu disebut kinerja keuangan (Alrabei et al., 2022) yang dievaluasi menggunakan indikator

seperti kecukupan modal, likuiditas, dan rentabilitas (Olivia et al., 2022). Faktor internal, seperti arus kas, risiko kredit, risiko operasional, kecukupan modal, risiko pasar, dan risiko likuiditas, dan faktor eksternal, seperti tingkat inflasi, fluktuasi nilai tukar, persaingan antara bank dan non-bank, dan kemajuan teknologi, dapat memengaruhi kinerja keuangan bank (Adusei, 2021). Analisis laporan keuangan digunakan sebagai pendekatan untuk mengevaluasi kinerja perbankan. Kesehatan bank menjadi hal yang fundamental bagi kegiatan perekonomian suatu negara karena jika sektor perbankan tidak sehat dan tidak berfungsi dengan baik, maka hal itu dapat mengganggu kegiatan ekonomi negara secara menyeluruh.

2.3 Laporan Keuangan

Dari (Hidayat, 2018) laporan keuangan ialah sebuah bentuk informasi yang memberikan gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan. Informasi ini digunakan untuk menjelaskan kinerja keuangan perusahaan tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa laporan keuangan ialah sebuah informasi yang berisi gambaran terkait kondisi keuangan dalam suatu perusahaan beserta kinerjanya. Tujuan disusunnya laporan keuangan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan tersebut.. Bank harus memiliki laporan keuangan baik bulanan, tahunan maupun triwulanan dan harus dipublikasikan secara transparan untuk kepentingan agar public dapat menilai kondisi bank tersebut. Laporan tersebut biasa dipublikasikan pada *website* resmi bank maupun pada *website* Bursa Efek Indonesia (IDX). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.04/2017 tentang Pemeliharaan Dokumen Bursa Efek, Bursa Efek bertanggung jawab untuk menyelenggarakan dan menyediakan sistem dan sarana yang menghubungkan penawaran jual dan beli Efek dari pihak lain dan memungkinkan perdagangan Efek di antara mereka.

2.4 Analisis Laporan Keuangan

Menurut (Hery, 2016) yang dimaksud analisis laporan keuangan, yaitu terlibatnya penguraian dan pemeriksaan terhadap unsur-unsur yang terdapat di laporan keuangan. Tujuannya ialah mendapatkan pemahaman yang baik dan akurat. Melalui analisis laporan keuangan, para pengambil keputusan dapat memahami secara lebih baik kekuatan dan kelemahan perusahaan, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang logis demi tercapainya tujuan perusahaan.

2.4.1 Capital Adequacy Ratio risk (CAR)

Rasio yang digunakan untuk menilai tingkat kecukupan modal adalah Capital Adequacy Ratio (CAR). CAR adalah rasio yang memperlihatkan seberapa jauh seluruh aktiva bank yang mengandung resiko (kredit, penyertaan, surat berharga, tagihan pada bank lain) ikut dibiayai dari dana modal sendiri bank di samping memperoleh dana-dana dari sumber-sumber di luar bank, seperti dana masyarakat, pinjaman (utang), dan lain-lain (Barlan, 2017).

$$CAR = \frac{Modal\ Bank}{Aktiva\ Tertimbang\ Menurut\ Risiko\ (ATMR)}\ x\ 100\%$$

2.4.2 Loan to Deposit Ratio risk (LDR)

Dari pemaparan (Afef Kesraoui, Mohamed Lachaab, 2022; Harban et al., 2021) Risiko likuiditas ialah suatu yang menentukan harga kredit bagi nasabah bank ini untuk memenuhi permintaan deposan untuk menarik uang mereka. Dengan kata lain, jika suatu perusahaan tidak memiliki cukup sumber daya untuk memenuhi

komitmen atau harapan kontraknya dalam jangka waktu tertentu, mereka berisiko menghadapi situasi di mana mereka tidak mampu memenuhi kewajibannya (Noor, 2019). Oleh karena itu, rasio likuiditas tertinggi dianggap stabil untuk perusahaan, meskipun perusahaan cenderung gagal bayar pada tingkat likuiditas rendah-utang yang tinggi (Adusei, 2021; Harban et al., 2021; Jihadi et al., 2021). Semenetara itu karena risiko likuiditas yang rendah akibatnya membuat bank berjuang untuk memberikan kredit untuk pendapatan (Afef Kesraoui, Mohamed Lachaab, 2022)

$$LDR = \frac{Jumlah\ kredit\ yang\ diberikan}{Dana\ Pihak\ Ketiga}\ x\ 100\%$$

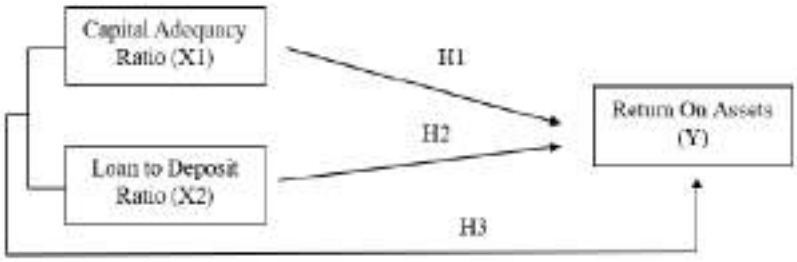
2.4.3 Return on Assets atau Kinerja Keuangan (ROA)

Dari pemaparan (Hery, 2016) Kinerja keuangan, juga dikenal sebagai ROA, yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa efektif aset suatu organisasi dalam menghasilkan laba bersih. Seperti yang dijelaskan di atas, semakin tinggi nilai ROA, semakin besar kemampuan organisasi untuk memperoleh laba bersih dari aset yang dimilikinya, dan sebaliknya berlaku. ROA biasanya digunakan untuk analisis fundamental.

$$ROA = \frac{Laba\ Bersih\ setelah\ Pajak}{Total\ Aset}\ x\ 100\%$$

2.5 Kerangka Konseptual

Objektif studi ini, yaitu menguji analisis kinerja perbankan pada bank umum konvensional di Bursa Efek Indonesia (BEI) dalam rentang waktu 2019-2022. Ini akan membentuk dasar pemikiran. Variabel independen, juga dikenal sebagai variabel terikat, adalah (X1) rasio kesesuaian modal, (X2) rasio pinjaman ke deposit, dan variabel dependen adalah (Y) rasio pengembalian aset. Berikut adalah hubungan antara variabel yang dikaji dalam penelitian ini:



2.6 Penelitian Terdahulu

a. Menurut penelitian yang dilakukan (Binsaddig et al., 2023) dapat di paparkan dengan menjelaskan risiko modal berpengaruh signifikan terhadap ROE yang dimaksud pada pernyataan tersebut ialah bahwa bank akan dapat menutupi aset berisiko, bank dengan CAR yang lebih baik, akan menutupi potensi kerugian karena kecukupan modal berpengaruh sangat besar pada variable ROE. Pada pernyataan tersebut menunjukkan pengaruh risiko likuiditas terhadap ROE lebih kea rah yang tidak signifikan pada bank umum. Hal ini dapat dipastikan bahwa sebuah bank tidak memiliki modal yang cukup untuk memenuhi kewajiban atau komitmen keuangan mereka dalam jangka waktu tertentu. Studi ini juga didukung sejumlah studi lain yang menggambarkan arah tidak signifikan dari risiko likuiditas dan juga efisiensi bank (Harban et al., 2021).
b. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dwiningsih, 2023) dapat menjelaskan temuan yang ditemukan

bahwa CAR, juga dikenal sebagai rasio kecukupan modal, berpengaruh signifikan pada ROA bank swasta nasional. Namun, LDR tidak bepengaruh signifikan pada ROA bank swasta nasional. Selain itu, CAR dan LDR berpengaruh signifikan satu sama lain. Dari penjelasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa, kinerja keuangan bank akan membaik seiring dengan modal yang lebih besar, dan sebaliknya.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Fokus studi ini, yaitu me-*review* literatur tentang bagaimana CAR dan LDR memengaruhi ROA bank.

3.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian diatas, maka tahapan dan proses penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Perencanaan studi literatur yaitu dengan menentukan kata kunci yang akan dibahas sebagai bagian dari identifikasi artikel. Penelitian ini dilandasi oleh adanya kondisi variable risiko kecukupan modal dan variable risiko likuiditas terhadap kinerja keuangan bank.
2. Merumuskan tujuan utama pada penelitian berdasarkan latar belakang dengan topik yang akan dibahas dalam studi literatur ini.
3. Strategi menemukan artikel atau jurnal baik jurnal yang berasal dari jurnal internasional maupun jurnal nasional dengan cara mencari menggunakan kata kunci topik yang akan dibahas didalam studi literatur ini. Jurnal yang diperoleh merupakan kategori open access yang berasal dari situs scopus untuk jurnal internasional dan google schoolar untuk jurnal nasional.
4. Melakukan seleksi, kutipan, dan pengambilan sampel secara acak Jurnal yang relevan dengan topik dan kata kunci yang dibahas yaitu berjumlah lebih dari 10 jurnal baik internasional maupun nasional. Namun, dalam studi literatur ini kami hanya mengambil beberapa jurnal yang terkait dengan pengaruh variable risiko kecukupan modal serta variable likuiditas terhadap return on aset pada bank. Jurnal yang dipilih akan disajikan dalam Tabel 1.
5. Mengidentifikasi setiap pikiran atau dasar dari setiap artikel melalui pembacaan abstrak dari masing-masing jurnal penelitian. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam mencari poin-poin penting yang ada didalam penelitian tersebut.
6. Melakukan analisis dan kajian terhadap keseluruhan isi dari masing-masing jurnal yang akan dipilih dalam studi literatur ini.
7. Memilih jurnal utama dan pendukung terbaik yang sangat relevan terhadap topik yang akan dibahas dalam studi literatur ini.
8. Melakukan monitoring atau pengawasan kembali mengenai jurnal yang sudah dipilih untuk dilakukan sebuah evaluasi.

Tabel 1 : Daftar Jurnal yang di Uji

Jurnal	Diterbitkan pada	Jumlah
Jurnal SIPATOKKONG BPSDM SULSEL	BPSDM Sulsel	1

Margin Eco : Jurnal Bisnis Dan Perkembangan Bisnis	Universitas Unwaha	1
Jurnal Humaniora	Universitas Abulyatama	1
Eproceedings Of Management	Universitas Telkom, Bandung	1
Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia)	1
Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malang (Stiekma)	1
Jurnal Ekonomi Manajemen	Universitas Siliwangi	1
Uncertain Supply Chain Management	Growing Science	1
Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis	Universitas Bina Sarana Informatika	1
Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)	Universitas Pendidikan Ganesha	1

Sumber : Data diolah secara pribadi tahun 2023

4. Hasil Penelitian & Pembahasan

A. Hasil Penelitian berupa kajian literatur yang dapat dilihat secara terperinci pada tabel 2

Tabel 2. Judul, Tema Konsep, Penulis, Metodologi, Kesimpulan

1.	Judul	Analisis Pengaruh Risiko Likuiditas, Kecukupan Modal, dan Risiko Kredit, Terhadap Profitabilitas Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Umum Konvensional Kelompok Buku 4 Yang Terdaftar Di BEI Peada Tahun 2012-2019)
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Wildan Nursalim, Anwar, 2021)
	Tujuan	Tujuan dari jurnal ini adalah menguji dampak variable risiko likuiditas, risiko kecukupan modal dan risiko kredit terhadap profitabilitas perbankan. Dengan objek penelitianya adalah bank umum konvensional kelompok buku 4 yang ada dalam BEI.
	Metodologi	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder.
	Kesimpulan	Studi mengemukakan bahwa risiko likuiditas, kecukupan modal, dan risiko kredit secara bersamaan secara signifikan mempengaruhi profitabilitas (ROA). Kemudian, risiko likuiditas (LDR) memiliki dampak positif namun tidak signifikan pada profitabilitas (ROA), sedangkan risiko kredit (NPL) memiliki dampak negatif namun signifikan pada profitabilitas (ROA).
2.	Judul	Pengaruh Risiko Likuiditas dan Risiko Kredit Pada Kinerja Keuangan Perbankan di Bank Umum Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek

		Indonesia (Tahun 2012-2016)
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Anam, 2018)
	Tujuan	Untuk melakukan uji analisis mengenai pengaruh variabel LDR dan NPL terhadap Return On Asset (ROA) pada bank umum konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.
	Metodologi	Metode dokumentasi dengan purposive sampling
	Kesimpulan	Hasil menunjukkan bahwa variabel utama LDR dan NPL, mempengaruhi kinerja keuangan (ROA) secara bersamaan. Risiko likuiditas (LDR) tidak mempengaruhi kinerja keuangan perbankan (ROA) secara signifikan, tetapi LDR secara parsial mempengaruhi ROA.
3.	Judul	Pengaruh Resiko Kredit & Resiko Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Empires Pada Bank yang Terdaftar Di BEI Rentang Waktu 2015-2019)
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Mariana & Manda, 2019)
	Tujuan	Untuk melakukan uji risiko perbankan yang diukur melalui rasio Loan to Deposit dan Non Performing Loan terhadap kinerja keuangan (ROA) pada bank-bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).
	Metodologi	Deskriptif Kuantitatif
	Kesimpulan	Studi ini menunjukkan bahwa variabel resiko likuiditas (LDR) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bank (ROA) secara parsial, dan variabel resiko kredit (NPL) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan (ROA) secara parsial. Terakhir, tetapi tidak kurang penting, baik risiko likuiditas maupun resiko kredit memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja keuangan bank secara bersamaan.
4.	Judul	Pengaruh Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, dan Risiko Kredit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Umum Konvensional Yang Terdaftar Di BEI 2019-2021)
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Rahmandita et al., 2023)
	Tujuan	Bertujuan untuk mengungkapkan dampak risiko pasar, risiko likuiditas, dan risiko kredit, dan terhadap kinerja keuangan bank umum konven selama periode yang sudah ditentukan yaitu 2019-2021.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif

	Kesimpulan	Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa risiko pasar, risiko likuiditas, dan risiko kredit berdampak pada kinerja keuangan bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dari tahun 2019 hingga 2021. Meskipun demikian, risiko pasar memengaruhi kinerja keuangan secara parsial, sementara risiko likuiditas tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, dan risiko kredit memengaruhi kinerja keuangan secara negatif.
5.	Judul	Pengaruh Aset Produktif, Likuiditas, Kecukupan Modal dan Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bei Periode 2016-2020.
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Mahmudah & Suprihhadi, 2022)
	Tujuan	Untuk mengidentifikasi dampak aset produktif, likuiditas, kecukupan modal, dan profitabilitas terhadap kinerja keuangan bank pada waktu yang telah ditentukan.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif
	Kesimpulan	Berdasarkan hasil analisis hipotesis, dapat di tarik kesimpulan tidak ditemukan pengaruh signifikan antara likuiditas, kecukupan modal, dan asset produktif terhadap kinerja keuangan, meskipun terdapat kecenderungan negatif dalam pengaruh tersebut. Di sisi lain ditemukannya variable profitabilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja keuangan.
6.	Judul	Analisis Pengaruh Variable Likuiditas dan Variable Kecukupan Modal terhadap Kinerja Keuangan Bank Swasta Nasional Pada BEI pada Tahun 2014-2018.
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Dwiningsih, 2023)
	Tujuan	Mengetahui dampak LDR dan CAR pada profitabilitas Bank Swasta Nasional pada waktu yang telah ditentukan.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif
	Kesimpulan	Penelitian ini menemukan bahwa masing-masing variabel memengaruhi sebagian kinerja keuangan; kecukupan modal berdampak positif dan signifikan pada kinerja keuangan, sedangkan likuiditas berdampak negatif dan signifikan. Namun, pada Bank Swasta Nasional, CAR dan LDR dibandingkan dengan ROA secara bersamaan.
7.	Judul	Pengaruh Rasio Likuiditas dan Rasio Kredit Macet Terhadap Kinerja

		Keuangan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Budiman & Fadillah, 2017)
	Tujuan	Mengobservasi bagaimana likuiditas mempengaruhi kinerja keuangan BPR dan bagaimana rasio kredit macet mempengaruhi kinerja keuangan BPR.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif
	Kesimpulan	Studi ini menyimpulkan bahwa rasio likuiditas memengaruhi kinerja keuangan Bank Perkreditan Rakyat secara signifikan, tetapi rasio kredit macet tidak memengaruhi kinerja keuangan.
8.	Judul	The effect of liquidity risk and capital risk on financial performance: An empirical examination on banking industry.
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Binsaddig et al., 2023)
	Tujuan	Untuk menguji risiko keuangan yang dipilih dan kinerja keuangan bank komersial, yang ada di Bursa Bahrain dari 2014 hingga 2021
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif
	Kesimpulan	Ada hubungan yang sangat signifikan antara risiko modal dan ukuran dan pengembalian bank, dan hubungan yang dapat diabaikan antara risiko dan pengembalian likuiditas, untuk bank komersial.
9.	Judul	Pengaruh Variable Risiko CAR dan Variable Risiko LDR terhadap Return on Assets (Bank BJB)
	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Edwar Yokeu Bernardin, 2016)
	Tujuan	Menemukan dan mengungkapkan pengaruh variabel CAR dan LDR pada ROA bank BJB, dari Bursa Efek Indonesia (BEI), tahun 2009 hingga 2015.
	Metodologi	Studi ini bermetode deskriptif serta verifikatif, melalui pendekatan kuantitatif dengan beberapa uji.
	Kesimpulan	Studi ini menemukan bahwa variable CAR berpengaruh signifikan pada ROA, artinya peningkatan kualitas CAR dapat menyebabkan peningkatan ROA BJB. Namun, variable LDR tidak berpengaruh signifikan pada ROA, artinya peningkatan likuiditas tidak secara langsung berdampak pada peningkatan laba.
10.	Judul	Pengaruh Variable Risiko Net Performing Loan, Capital Adequacy Ratio dan Loan to Deposit Ratio terhadap Profitabilitas Bank (ROA) Tahun 2017-2019.

	Tema Konsep	Sustainability Economy
	Penulis	(Pricilla Febryanti Widyastuti & Nur Aini, 2021)
	Tujuan	Tujuan utama pada penelitian untuk melakukan analisis dan pengujian terhadap pengaruh variable risiko NPL, CAR, dan LDR pada ROA.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif
	Kesimpulan	Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa rasio risiko pinjaman ke deposito (ldr) dan CAR tidak berpengaruh signifikan pada variable ROA. Sebaliknya, NPL berpengaruh signifikan pada ROA.

Sumber: Data diolah secara pribadi tahun 2023

B. Pembahasan

Kajian literatur yang dilakukan pada penelitian ini secara intensif dalam beberapa rentang waktu dengan menganalisis hasil setiap penelitian dengan pendekatan kuantitatif berupa meetode penelitian dokumentasi, deskriptif, verifikatif dan beberapa uji lainnya, tidak lain dimaksudkan untuk menggali berbagai infromasi dan faktor yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja keuangannya melalui variable risiko kecukupan modal dan variable risiko likuiditas.

- Pengaruh Varibale Risiko Kecukupan Modal (CAR) terhadap Variable Kinerja Keuangan (ROA) Bank.
  Pertama, pengaruh LDR terhadap ROA. Beberapa jurnal dapat ungkapan dengan menyimpulkan bahwa pengaruh variable risiko likuiditas terhadap variable ROA secara individu tidak signifikan. Namun, ketika LDR dipertimbangkan secara simultan dengan faktor lain seperti variable risiko kredit dan variable risiko pasar, faktor-faktor tersebut mempunyai sebuah pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas bank. Adapun juga jurnal yang menunjukkan bahwa variable risiko LDR memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable ROA, baik secara positif maupun negatif, tergantung pada tingkat likuiditas yang dimiliki. Namun, ada juga beberapa jurnal yang menyebutkan bahwa pengaruh variable risiko likuiditas terhadap ROA cenderung negatif atau bahkan memiliki kecenderungan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan kompleksitas dalam hubungan antara LDR dan profitabilitas bank, Oleh karena itu, analisis yang lebih komprehensif dan melibatkan variabel-variabel lain diperlukan untuk memahami hubungan yang lebih jelas antara LDR dan profitabilitas bank.
- Pengaruh Variable Risiko Likuiditas (LDR) terhadap Variable Kinerja Keuangan (ROA) Bank.
  Kedua, pengaruh CAR terhadap ROA. Temuan dalam jurnal-jurnal yang berbeda juga mencatat hasil yang beragam mengenai pengaruh variable risiko CAR terhadap variable ROA. Beberapa jurnal menyimpulkan bahwa pengaruh variable CAR terhadap variable ROA tidak signifikan secara individu. Namun, Ketika variable risiko CAR dipertimbangkan bersama dengan faktor-faktor lain, seperti variable risiko kredit dan variable risiko pasar, pengaruh variable CAR tersebut menjadi signifikan atau positif terhadap profitabilitas bank. Meskipun demikian, ada pula jurnal yang menyebutkan bahwa pengaruh CAR terhadap ROA cenderung tidak signifikan atau bahkan memiliki kecenderungan negatif. Ini berarti bahwa faktor kecukupan modal mungkin bukanlah faktor utama yang mempengaruhi profitabilitas bank. Meskipun memiliki modal yang memadai penting untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan usaha bank, hal tersebut tidak selalu berarti bahwa kecukupan modal secara langsung meningkatkan ROA. Hal

ini menunjukkan perlunya melibatkan variabel-variabel tambahan dalam analisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang hubungan antara CAR dan profitabilitas bank.

4. Kesimpulan dan Saran

- *Kesimpulan*

  Secara keseluruhan, hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa pengaruh variable risiko LDR terhadap ROA secara individu menunjukan tidak signifikan, tetapi dapat memiliki pengaruh signifikan secara simultan dengan faktor-faktor risiko lainnya. Sementara itu, pengaruh CAR terhadap ROA cenderung tidak signifikan atau bahkan memiliki kecenderungan negatif, menunjukkan bahwa faktor kecukupan modal mungkin bukan faktor utama yang mempengaruhi profitabilitas bank. Penting untuk mencatat bahwa konteks dan kondisi tertentu dapat memengaruhi hubungan antara LDR, CAR, dan ROA, kompleksitas dalam hubungan antara LDR, CAR, dan profitabilitas bank. Pengaruh keduanya terhadap ROA dapat bergantung pada faktor-faktor lain dan perlunya mempertimbangkan variabel-variabel tambahan dalam analisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

- *Saran*

  Berdasarkan kesimpulan atas hasil mengenai studi literatur Pengaruh variable Kecukupan Modal (CAR) dan variable Likuiditas (LDR) terhadap Kinerja Keuangan atau ROA Bank, maka saran yang bisa diajukan penelitian adalah bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil variable-variable tertentu untuk menganalasis pengaruh terhadap kinerja keuagan bank, misalnya variable profitabilitas, net profit margin, dll. Supaya dapat hasil yang lebih bervariatif dan dapat memberikan gambaran tentang suatu hal apapun yang berpengaruh dengan kondisi Kinerja Keuangan.

Referensi

Adusei, M. (2021). The liquidity risk–financial performance nexus: Evidence from hybrid financial institutions. *MDE Managerial and Decision Economics*, *43*(1).

Afef Kesraoui, Mohamed Lachaab, A. wahed. (2022). The impact of credit risk and liquidity risk on bank margins during economic fluctuations: evidence from MENA countries with a dual banking system. *Taylor & Francis Journals*, *54*(35), 4113–4130.

Alrabei, A. M., Al-Othman, L. N., Al-Dalabih, F. A. N., Taber, T. A., Ali, B. J. A., & Amareen, S. M. (2022). The Impact of Mobile Payment on the Financial Inclusion Rates. *Information Sciences Letters*, *11*(4), 1033–1044. https://doi.org/10.18576/isl/110404

Anam, C. (2018). Pengaruh Risiko Kredit Dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Pada Bank Umum Konvensional Yang Terdaftar Di Bei (2012-2016). *MARGIN ECO : Jurnal Bisnis Dan Perkembangan Bisnis*.

Andrianto. (2019). *Manajemen Bank*. CV Penerbit Qiara Media.

Binsaddig, R., Ali, A., Ali, B. J. A., & Alkawi, T. Al. (2023). The effect of capital and liquidity risks on financial performance: An empirical examination on banking industry. *Uncertain Supply Chain Management*, *11*(2), 593–600. https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.2.005

Budiman, A., & Fadillah, A. R. (2017). Pengaruh Rasio Kredit Macet Dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, *3*(2), 120–128. http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem

Dwiningsih, S. (2023). Analisis Pengaruh Kecukupan Modal (CAR) dan Likuiditas (LDR) terhadap Kinerja Keuangan (ROA) Keuangan Bank Swasta Nasional Tahun 2014-2018 (Studi Pada Bei Bank Swasta Nasional). *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi BisnisJurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, *5*(2), 190–204.

Edwar Yokeu Bernardin, D. (2016). *Pengaruh Car Dan Ldr Terhadap Return on Assets*. *IV*(2), 232–241. http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica

Harban, F. J. M. J., Ali, B. J. A., & Oudat, M. S. (2021). The effect of financial risks on the financial performance of banks listed on bahrain bourse: An empirical stud. *Information Sciences Letters*, *10*(Special Issue 1), 71–89. https://doi.org/10.18576/isl/10S105

Hery. (2016). Analisis Laporan Keuangan, Integrated and Comprehensive Edition. In *Analisis Laporan Keuangan*.

Hidayat. (2018). *Dasar-Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Jihadi, M., Vilantika, E., Hashemi, S. M., Arifin, Z., Bachtiar, Y., & Sholichah, F. (2021). The Effect of Liquidity, Leverage, and Profitability on Firm Value: Empirical Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *8*(3), 423–431. https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0423

KIOKO, C, M., DR. OLWENY TOBIAS (Ph.D), L. O. (2019). EFFECT OF FINANCIAL RISK ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA LISTED ON THE NAIROBI STOCK EXCHANGE. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, *6*(2).

Mahmudah, R., & Suprihhadi, H. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Kecukupan Modal dan Aset Produktif Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *11*(9), 1–19.

Mariana, D., & Manda, G. S. (2019). Pengaruh Risiko Likuiditas dan Risiko Kredit Terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Humaniora*, *4*(2), 244–255.

Noor, J. A. M. (2019). *EFFECT OF FINANCIAL RISK ON PERFORMANCE OF TRANSPORT FIRMS IN MOMBASA COUNTY*. Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology.

Olivia, C., Dorkas, A., Atahau, R., & Martono, S. (2022). Financial Risk and Performance of National Private Foreign Exchange Commercial Bank: Moderating Effects of Bank Size. *Peer-Reviewed Article Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *26*(1), 2443–2687. https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6268

Paul, S. M., & Maniagi, M. (2020). Effects of Credit Risk Management Practices on Financial Performance of Deposit Taking Microfinance Institutions in Nairobi. *Journals in Business & Management*, *1*(2), 29–34.

Pricilla Febryanti Widyastuti, & Nur Aini. (2021). Pengaruh Car, Npl, Ldr Terhadap Profitabilitas Bank (Roa) Tahun 2017-2019. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, *12*(03), 2614–1930.

Rahmandita, B., Putra, D., & Mahardika, K. (2023). *Pengaruh Risiko Likuiditas , Risiko Kredit Dan Risiko Pasar Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Pada Tahun 2019 – 2021 (Studi Kasus pada Bank Umum Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2019-2021) Influence Of Liquidity Risk , Credit Risk And Market Risk To Banking Financial Performance In 2019 – 2021 (Case Study on Conventional*

Commercial Banks Registered in Indonesia Stock Exchange 2019-2021). *10*(2), 1440–1446.

Salem Oudat Umm Al Quwain, M., A Ali, B. J., Salem Oudat, M., Professor, A., & professor, A. (2021). The Underlying Effect of Risk Management On Banks' Financial Performance: An Analytical Study On Commercial and Investment Banking in Bahrain The Underlying Effect of Risk Management On Banks' Financial Performance: An Analytical Study On Commercial and I. *Ilkogretim Online-Elementary Education Online, Year*, *20*(5), 404–414. https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.42

Wildan Nursalim, Anwar, S. H. (2021). Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatanhasbiah. *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*, *2*(2), 137–142.

Peran Layanan *Digital Banking* Sebagai Modernisasi Layanan Keuangan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Wahyuningtiyas Rizky Enggar Aullia[1], Revinna Radillya Tama[2], Naufal Firoos[3]

Eka Lestari Hafqi Putri (Coresponding Author)

[1234]Fakultas Vokasi, Program Studi Perbankan dan Keuangan

Universitas Airlangga

Email: eka.lestarihp@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi melalui penggunaan teknologi internet telah semakin berkembang dengan pesat. Perilaku tersebut sebagai tanda adanya era digitalisasi teknologi. Di dunia bisnis, transformasi digital menjadi suatu kebutuhan yang mendesak bagi semua perusahaan yang telah mengadopsi teknologi digital. Begitu juga dengan dunia perbankan, layanan digital banking menjadi salah satu inovasi yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan dengan lebih efisien dan nyaman. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran layanan digital banking sebagai modernisasi layanan keuangan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Artikel ini menggunakan metode berupa studi literatur yang mencakup beberapa jurnal yang berkaitan dengan topik yang sedang dibahas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran penting layanan perbankan digital dalam memodernisasi layanan keuangan. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara online termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk, dan lain sebagainya melalui aplikasi perbankan yang dapat diakses melalui ponsel pintar. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih cepat dan efisien tanpa harus mengunjungi kanto cabang fisik.

Kata Kunci: Digital Banking, Layanan Keuangan, Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini, teknologi informasi telah menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kemajuannya telah mengubah berbagai sektor, termasuk sektor Perbankan. Bank, yang merupakan pilar utama perekonomian suatu negara, memegang peran penting dalam menggerakkan perekonomian negara tersebut (Maulidya & Afifah, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah suatu institusi yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengalirkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kehadiran sistem keuangan yang stabil akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan distribusi pendapatan yang lebih merata, mengurangi tingkat kemiskinan, mencapai stabilitas keuangan, serta menyediakan layanan yang responsif bagi warga negara. Perkembangan teknologi informasi di perbankan juga membawa perubahan yang mengarah ke layanan perbankan digital untuk

meningkatkan kemampuan layanan perbankan dalam melayani nasabah. Pelayanan perbankan digital memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa perlu mengunjungi fisik kantor cabang bank, juga penghematan biaya yang dapat dipotong dari pekerjaan manual yang digantikan oleh aplikasi dengan akurasi yang meningkat dibandingkan dengan perbankan tradisional yang mengandalkan kertas yang memiliki potensi kesalahan sampai 40% (Setiawan, 2021), namun dengan menyeimbangkan perubahan model pemasaran dan model manajemen yang sesuai dengan perubahan pasar (Wardani, 2021)

Pada tahun 2018, Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengatur pelaksanaan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Aturan ini menjelaskan bahwa Layanan Perbankan Digital merupakan bentuk pelayanan perbankan elektronik yang ditingkatkan dengan memanfaatkan data nasabah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*). Selain itu, nasabah dapat melakukan layanan ini secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. (Fazlun, Djakfar, & Dianah, 2020) Sebagai contoh, layanan perbankan digital menyediakan kemudahan bagi pelanggan dalam membuka rekening dengan cara yang sederhana, tanpa adanya batasan waktu dan tempat tertentu. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang menjadi salah satu prioritas utama perbankan. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting bagi kesuksesan bank dalam menguasai pasar dan mempertahankan pelanggannya. Oleh karena itu, perbankan berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan berbagai cara, salah satunya dengan mengembangkan layanan perbankan digital. Dalam hal ini, peran layanan digital banking menjadi sangat penting sebagai upaya modernisasi layanan keuangan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perbankan perlu memberi perhatian pada kualitas layanan digital banking yang diberikan sebagai bagian dari modernisasi layanan keuangan. Kepercayaan nasabah terhadap layanan dan kualitas pelayanan digital banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perbankan perlu terus mengembangkan layanan digital banking yang berkualitas dan dapat diandalkan oleh nasabah..

Metodelogi

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan mengacu pada beberapa jurnal sebelumnya yang telah dilakukan. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi temuan utama dari masing-masing jurnal yang berkaitan dengan peran layanan perbankan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Data-data yang relevan seperti hasil penelitian, temuan, dan argumen yangdisajikan dalam jurnal-jurnal tersebut dianalisis untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian. Dalam studi ini, akan digunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan data sekunder dari jurnal-jurnal terkait. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis temuan utama yang terungkap dalam jurnal-jurnal tersebut, sementara pendekatan kuantitatif akan digunakan untuk menggambarkan dan mengukur dampak layanan digital banking terhadap tingkat kepuasan nasabah. Analisis dalam penelitian ini akan membahas peran layanan perbankan digital dalam memodernisasi layanan keuangan, termasuk peningkatan pelayanan dan pengalaman nasabah. Selain itu, pengaruh layanan perbankan digital terhadap kepuasan nasabah akan diteliti berdasarkan penelitian sebelumnya. Kesimpulan dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran layanan perbankan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah, serta pentingnya dalam konteks modernisasi layanan keuangan.

Hasil Penelitian

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Peranan digital banking untuk pengoptimalan kepuasan nasabah kredit
Penulis	(Marlina Astri, 2018)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut dalam penggunaan layanan digital banking memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah kredit. Nasabah merasa puas karena dapat mengakses informasi rekening, melakukan transaksi, dan memeriksa aktivitas keuangan dengan efisien melalui layanan digital banking. Hal ini memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola keuangan.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 Sebagai Tolok Ukur Kepuasan Nasabah Dalam Pengaruh Jasa Mobile Banking.
Penulis	(Wardani, 2021)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut dalam variabel kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh dengan perolehan nilai yang signifikan dari hasil uji simultan (uji F) sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya berpengaruh kepada kepuasan nasabah bank syariah dalam upaya melakukan upaya transaksi di masa pandemi covid-19

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Kualitas desain website, informasi website, accuracy, speed, dan security berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.
Penulis	(Fazlun, Djakfar, & Dianah, 2020)
Hasil Penelitian	Mengungkapkan bahwa temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas desain website, kualitas informasi website, akurasi, kecepatan, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah
Penulis	(Karomillah, 2015)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut menemukan adanya hubungan yang signifikan antara layanan E-Banking dan tingkat kepuasan nasabah yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah berhasil menyediakan berbagai fitur dan produk yang memadai kepada nasabahnya.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Pengaruh kualitas layanan digital dengan kepuasan nasabah
Penulis	(Chairunisa, 2022)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah. Temuan ini juga menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Adopsi teknologi digital oleh bank
Penulis	(Marlina, A., Bimo, W.A. 2018)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian digital banking mampu memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan adanyadigital banking, bank dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan nasabah, seperti kemudahan transfer dana dan akses informasi melalui platform digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan layanan digital banking cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Pengaruh Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PTBank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya
Penulis	(Masitoha dkk., 2023)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian layanan digital banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah yang tidak menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa digital banking memberikan manfaat dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pad Sebuah Bank Swasta
Penulis	(Sicillia & Yazid, 2020)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian digital banking memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Layanan digital banking yang cepat, efisien, dan akurat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap bank tersebut.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbanakan
Penulis	(Susilawaty & Nicola, 2020)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian layanan perbankan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital cenderung lebih puas karena mereka memiliki akses yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka.

Jurnal	Keterangan
Tema Konsep	Digital-Only Banking Experience: Insights from Gen Y and Gen Z
Penulis	(Windasari dkk., 2022)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa hasil penelitian generasi Y dan Z cenderung menggunakan layanan perbankan digital dan mengharapkan pengalaman yang mudah, cepat, dan personal. Layanan digital banking memberikan mereka fleksibilitas dan kenyamanan dalam mengelola keuangan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah dari generasi tersebut.

Pembahasan

Peran layanan perbankan digital secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Pemanfaatan layanan perbankan digital memberikan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Hal ini membantu modernisasi layanan keuangan dan meningkatkan pengalaman nasabah. Penggunaan layanan perbankan digital membawa manfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi keuangan seperti *transfer*, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan melalui platform digital. Kecepatan, kemudahan, dan responsivitas layanan digital banking memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, generasi Y dan Z sebagai pengguna aktif layanan digital banking cenderung memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan perbankan. Mereka menginginkan pengalaman yang mudah, cepat, dan efisien. Layanan digital banking memenuhi harapan ini dengan menyediakan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi generasi tersebut. Hal ini berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dari generasi Y dan Z.

Kesimpulan

Digital banking memiliki peran yang signifikan dalam modernisasi layanan keuangan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Melalui layanan digital banking, nasabah dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat. Layanan perbankan digital juga memberikan keuntungan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah melalui penggunaan teknologi digital yang efisien. Hasil dari berbagai penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan bahwa penggunaan layanan perbankan digital berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank bank perlu terus meningkatkan layanan digital banking guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah di era digital yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

Marlina, A. , & B. W. A. (2018). *DIGITALISASI BANK TERHADAP PENINGKATANPELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH BANK*.

Marlina Astri, H. F. (2018). *PERAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KREDIT (STUDI KASUS PT.BANK TABUNGAN NEGARASYARIAH)*.

Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). PENGARUH LAYANAN DIGITALBANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG TASIKMALAYA. *Jurnal*

Perbankan dan Keuangan, *4*(1), 11–16. http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA*.

Sicillia, M., & Yazid, A. (2020). *Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas PelayananTerhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta*. *3*, 79–83.

http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK

Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *19*(2), 179–190.

https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478

Windasari, N. A., Kusumawati, N., Larasati, N., & Amelia, R. P. (2022). Digital-only bankingexperience: Insights from gen Y and gen Z. *Journal of Innovation and Knowledge*, *7*(2). https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100170

BPK. (1998). *Undang Undang No.10 Tahun 1998*. Retrieved juni 2023, from BPK.go.id: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998

Fazlun, I., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *Journal of Islamic Bankingand Finance, 2*(1), 2-3.

Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan dalam Era Baru Digital : Menuju Bank 4.0.

278.

Setiawan, R. (2021). Peran Digital Banking dalam Meningkatkan Pelayanan KepadaMasyarakat di Era Society 5.0. 5-6.

Wardani, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (StudiKasus Mahasiswa Universitas Islam Malang Pengguna Mobile Banking). 5.

Chairunisa, L. (2022). Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap KepuasanNasabah (Studi Kasus Bank Syariah). 50.

Karomillah, M. (2015). Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNISyariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. 80.

Peran Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan pada Nasabah Bank

Siti Wirdatus Sholihah[1] (Corresponding author), Diyan Elok Marcelina[2]
Elsha Sophia[3]
[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
E-mail: Wirdatssh29@gmail.com
[2]Vocational Faculty, Airlangga University
E-mail: ssk@tmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin maju menjadikan dunia perbankan memanfaatkan kemajuan ini dengan berupaya melayani segala kebutuhan nasabah dengan adanya internet banking. Layanan melalui internet banking memiliki kelebihan-kelebihan seperti kemudahan mengakses, keamanan kuat, dan kecepatan bertransaksi. Oleh karena itu dunia perbankan akan memaksimalkan dan memanfaatkan hal tersebut. Temuan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kualitas Internet banking terhadap Kepuasan nasabah Bank berdasarkan literatur terpilih. Metode yang digunakan dalam temuan ini adalah studi literatur. Hasil dari tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa, layanan internet banking yang memiliki tingkat kualitas yang tinggi secara signifikan akan mempengaruhi kepuasan nasabah dan berdampak pada loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Internet banking, Kepuasan nasabah dan Kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Aplikasi bisnis yang berbasis internet muncul sebagai hasil dari perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet. Saat ini, internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan manusia. Internet merupakan bagian penting dari kehidupan modern, karena dengannya kita dapat dengan mudah dan cepat mengakses informasi dari hal kecil hingga besar. Di antara 259 juta orang Indonesia, sekitar 88,1 juta menggunakan internet, menurut WeAreSocial. Banyak orang sekarang menghabiskan waktu mereka di internet. Kebiasaan lama telah digeser oleh kehidupan manusia saat ini, yang berdampak pada sektor industri, perbankan, dan lainnya (Nizaruddin Wajdi et al., 2017).

Kualitas pelayanan keunggulan yang melebihi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka (Afthanorhan et al., 2019). Hal ini juga mencakup atribut dan karakteristik produk, baik barang maupun jasa, yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi harapan mereka (Pradinta, L., & Iriani, 2018).

Selain itu, transaksi perbankan melalui internet dapat dilakukan secara mudah dan praktis di manapun dan kapan pun melalui jaringan elektronik seperti internet, ponsel, atau ATM, sehingga mengurangi antrian di bank atau ATM.

Akan tetapi, untuk saat ini permasalahan yang tengah dihadapi dikarenakan adanya persaingan yang sengit di antara perusahaan jasa sejenis, Perbankan menghadapi persaingan yang semakin meningkat di industri ini. Hal ini menyebabkan peningkatan jumlah bank dengan berbagai produk jasa dan layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya.

Perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan karena hal ini berdampak langsung pada kinerja penjualan. Pada dasarnya, maksud utama bisnis adalah membuat pelanggan yang merasa puas. Ketika kenyataan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan harapannya, maka nasabah akan merasa puas.(Jajuk Herawati danPrayekti, 2013)

Berdasarkan hasil dari penelitian (Rahmawati, 2014) mengungkapkan bahwa mutu layanan mobile banking secara signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Pada hasil penelitian (Untung Sriwidodo, 2016) juga mengungkapkan bahwa mutu pelayanan mobile banking berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah. Menurut Rangkuti dalam (Atmojo, agung purwo, 2013) meskipun suatu jasa bermutu dan memberi kepuasan pada konsumen, namun belum tentu jasa tersebut mempunyai nilai bagi konsumen tersebut, sedangkan menurut (Abidin, 2014) sebuah bank dikatakan mempunyai nilai yang tinggi dimata konsumen jika bank sanggup memberikan mutu dan manfaat yang besar dengan pengorbanan yang sangat kecil.

Melihat keunggulan suatu bank dalam layanan dan jumlah nasabah yang memakai internet banking dalam bertransaksi, maka pada studi ini mencoba menjadikan salah satu bank swasta melalui layanan internet bankingnya karena dipandang sebagai salah satu institusi keuangan yang menjadi pionir atau pelopor dalam penggunaan layanan internet banking. Tujuan dari temuan ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan internet banking mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan perbankan dan perekonomian di Jawa Timur.

TINJAUAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah sarana untuk memastikan kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan bahkan loyalitas (Boonlertvanich, n.d.). Model kualitas pelayanan saat ini berkembang pesat dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang dihadapi. Memahami konsep kualitas layanan dan dampaknya akan membantu manajer mengelola kinerja organisasi(Boonlertvanich, n.d.). Selain itu, kualitas layanan tidak hanya berfokus pada pelanggan baru tetapi juga pada bagaimana membangun hubungan dan mempererat hubungan dengan pelanggan yang sudah lama menjadi pelanggan. Peningkatan layanan masih dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan niat perilaku(Pakurár et al., 2019).

Dalam penelitian ini, memberi penekanan pada layanan internet banking dari perspektif nasabah yang mengaksesnya melalui sebuah situs atau website. Pengukuran perspektif tersebut mencakup beberapa elemen utama, antara lain:

1. Harapan nasabah

Menurut Olson dan Dover sebagaimana dikutip dalam (Santoso, 2015), harapan nasabahh adalah kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah sebelum memvalidasi atau membeli suatu produk. Harapan tersebut menjadi standar atau acuan dalam memperkirakan kapasitas produk tersebut.

Menurut (Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, 2017), terdapat empat indikator ekspektasi pelanggan yaitu:

A. Sarana dan Prasarana :merupakan hal yang diperlukan untuk menjalankan suatu usaha.

B. Kamar :tempat tertutup yang terletak di dalam rumah atau bangunan lain.

C. Penampilan:cara seseorang untuk mengubah gayanya atau tampil berbeda.

D. Pelayanan :proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain.

e. Produk:barang atau jasa yang dapat dibeli.

2. Citra Perusahaan

Citra perusahaan yaitu hasil dari proses dimana konsumen membandingkan berbagai atribut yg dimiliki oleh perusahaan dengan atribut yg dimiliki oleh pesaing. Citra perusahaan ini sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi konsumen, keputusan pembelian, dan hubungan dalam jangka Panjang antara konsumen dan perusahaan (Sari & Yasa, 2020).

a. Internet Banking

Salah satu pelayanan yang disediakan adalah layanan perbankan melalui internet oleh penyedia layanan kepada nasabah. Aktivitas pelanggan yang semakin dinamis membutuhkan pelayanan yang ringkas, cepat, dan aman serta tidak dibatasi ruang dan waktu. Perbankan internet adalah layanan bank yang penting untuk memastikan pemenuhan kebutuhan pelanggan, meningkatkan keterlibatan pelanggan dan mengurangi biaya untuk merekrut pelanggan baru, yang mengarah pada profitabilitas jangka Panjang. (Syed Ali Raza, Amna Umer, Muhammad Asif Qureshi, 2020).

Dari penjelasan tersebut kita dapat menyimpulkan Bahwa teknologi memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk menggunakan layanan internet banking, karena teknologi ini mampu meningkatkan kerjasama dan komunikasi dalam bisnis dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Kepuasan Nasabah

Dalam konteks hukum, nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan bank. Nasabah tidak hanya terbatas pada individu atau masyarakat yang memiliki rekening bank, selain itu juga mencakup orang yang tidak mempunyai rekening namun menggunakan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. (Intan Nur Rahmawanti et al., 2014). Kepuasan nasabah merujuk pada pendapat yang dimiliki oleh nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, dan hasil yang diperoleh oleh nasabah adalah optimal. Layanan perbankan juga mempertimbangkan kesanggupan nasabah dan keluarganya, memberikan pengamatan terhadap keluarga nasabah, serta memperhatikan kebutuhan nasabah dengan tujuan menjaga kesinambungan yang terbaik antara kepuasan nasabah dan hasil yang diperoleh. (repository.uin-suska.ac.id). Kepuasan nasabah menjadi salah satu prioritas utama yang perlu mendapat perhatian dan sangat penting untuk perkembangan dan kemajuan perusahaan..

Berdasarkan pengertian di atas adapun yang menjadi faktor-faktor kepuasan nasabah dalam (Daga, 2017) yaitu:

1. Kenyamanan, yaitu kemampuan produk untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya.

2. Kualitas layanan mencakup keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan mengacu pada lima dimensi yang meliputi bukti fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati.

3. Kualitas produk mencakup kinerja, daya tahan, fitur, pemulihan, estetika, dan penampilan produk yang ditawarkan oleh lembaga perbankan, termasuk desain web.

4. Kemudahan, yaitu kepuasan nasabah akan tercipta apabila adanya kemudahan dan efisiensi dari sebuah produk yang dikeluarkan oleh pihak perbankan.

b. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian sebelumnya yang membahas efek mutu layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (analisis yang dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah di IAIN Palu), digunakan dimensi keamanan, kecepatan, akurasi data, dan trust sebagai tolak ukur mutu layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara bersamaan /simultan variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengadopsi dimensi pengukuran mutu layanan dari SERVQUAL yaitu assurance, reliability, empathy, tangible, dan responsiveness, serta menambahkan dimensi kepatuhan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al, sebagaimana dikembangkan oleh Othman dan Owen (Nurdin, 2022). Selanjutnya temuan lain yang dilakukan oleh Nurjannah (2020) mengenai Aplikasi Ceria Digital dalam Mengoptimalkan Pelayanan Prima kepada Anggota di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Asyafiiyah Berkah Kota Nasional Gajah menyatakan bahwa kepuasan anggota terhadap Aplikasi Ceria Digital dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu produk mutu, mutu layanan dan biaya.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, ada beberapa hal yang membedakan antara lain subjek penelitian, pengukuran kualitas pelayanan, lokasi dan waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengkaji nasabah bank yang merupakan salah satu lembaga keuangan dalam menyediakan layanan internet banking. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah yang muncul dalam temuan ini adalah bagaimana kualitas layanan internet banking mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada perbankan.

Kerangka Teori



METODE PENELITIAN

Temuan ini menggunakan metode Studi Literatur. Studi kepustakaan dalam penelitian ini merupakan jenis temuan yang dilakukan dengan cara (Endah Safitri, 2018)Instagram maupun dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian, yaitu peran mutu layanan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah Bank. Dalam pengumpulan studi literatur, Studi ini mengumpulkan artikel jurnal yang relevan dan melakukan analisis konten, yang mencakup penentuan konten dan tujuan. Semua jurnal dengan riset yang solid pada akhirnya akan menjadi bahan diskusi.

Tahapan Proses Penelitian

Langkah proses studi literatur ini dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap awal dimulai dengan mengidentifikasi kata kunci yang akan digunakan untuk menemukan artikel yang relevan.
2. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, tujuan penelitian harus relevan dengan kebutuhan penelitian. Tujuan tersebut harus relevan dengan layanan yang ditawarkan dan peningkatan penggunaan layanan internet banking pada perbankan. Oleh karena itu, periode penerbitan artikel yang relevan ditentukan dengan memilih jurnal internasional dan nasional yang memenuhi persyaratan judul dan kata kunci.
3. Metode untuk menemukan literatur adalah dengan menggunakan situs sciencedirect.com dan jurnal SINTA untuk mencari artikel dalam jurnal. Situs-situs ini tidak hanya menyediakan artikel jurnal yang telah melalui proses penelaahan oleh para pakar, tetapi juga memiliki konten yang dapat diakses secara publik, yang memungkinkan orang untuk mendapatkan akses ke artikel terkait.
4. Hal-hal penting diidentifikasi dengan membaca abstrak. Salah satu tujuan membaca abstrak adalah untuk melihat seberapa inovatif penelitian itu dan apakah temuan yang dihasilkannya dapat diandalkan.
5. Analisis dan evaluasi dilakukan terhadap seluruh isi artikel.
6. Artikel utama yang mendukung tinjauan literatur dipilih untuk dikaji secara menyeluruh. Peneliti mencari artikel maupun jurnal yang sesuai dengan topik.
7. Artikel yang telah dipilih untuk dievaluasi ditinjau kembali.

Jurnal	Penerbit	Jumlah
JIHBIZ : Journal of Islamic Banking and Finance	UIN An-Raniry Banda Aceh	1
Jurnal Internasional Ilmu Sosial dan Bisnis. Jilid 5, Nomor 1, Tahun 2021	ejournal.undiksha.ac.id	1
Jurnal Baabu al-ilmi Ekonomi dan Perbankan syariah Vol 6, No 2 (2021)	Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Bengkulu	1
International Journal of Bank Marketing	Emerald	1
Management Research Studies Journal Volume I, Issue 1, October 2020	journal.perbanas.id	1
Journal Marketing Intelligence & Planning	Emerald	1
JURNAL JEMPPER Vol 1 No. 1 (Januari 2022)	Ejurnal.stie-triandra.ac.id	1
Jrnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi	ejournal.stiepena.ac.id	1
SSRN Electronic Journal	Elsevier	1
Jurnal Teknologi Dan Manajemen -Vol.19no.2 (2021)55-66	jurnal.stmi.ac.id	1

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil literatur dengan menggunakan kata kunci “Kualitas Layanan Internet Banking” pada jurnal internasional dan nasional ditemukan 10 jurnal yang sesuai. Kriteria dari beberapa jurnal berdasarkan judul dan penerbit bisa di lihat dari tabel berikut :

Tabel 1

Klasifikasi artikel berdasarkan Temuan dan Hasil

No	Jurnal	Keterangan
1.	Judul	Pengaruh Electronic Banking, E-Service Quality, dan Communication Quality terhadap Kesetiaan Nasabah (Analisis dilakukan pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang).

	Penulis	(Yuliani & Luhgiatno, 2022)
	Tujuan	Dalam rangka memahami dampak pengaruh penggunaan layanan elektronik banking (e-banking), mutu pelayanan, dan efektivitas komunikasi terhadap tingkat kesetiaan nasabah Bank BCA di Kota Semarang.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif metode Analisis regresi linier Berganda
	Kesimpulan	Temuan penelitian menunjukkan bahwa e-banking, layanan, dan komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat loyalitas nasabah Bank BCA di Kota Semarang.
2.	Judul	Efek dari mutu pelayanan Internet Banking Syariah Mobile pada Tingkat Kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil Artha Buana Metro.
	Penulis	(Nurhayati et al., 2021)
	Tujuan	Memahami dampak Internet banking syariah Mobile terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Baitul Maal Wat Tamwil Artha Buana Metro.
	Metodologi	Pendeketan kuantitatif metode Analisis regresi linier sederhana
	Kesimpulan	R-squared 80,70% menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini mempengaruhi 19,30% dari R-squared yang tersisa. Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasaan nasabah BMT Artha Buana Metro dipengaruhi oleh kualitas layanan Internet Banking Syariah Mobile.
3.	Judul	Dampak dari Kemudahan layanan perbankan melalui Internet Banking pada Tingkat Kesetiaan Nasabah di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto.
	Penulis	(Yenny, 2022)
	Tujuan	untuk mengidentifikasi dampak penggunaan layanan perbankan online terhadap kemudahan dan kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan.
	Metodologi	Pendekatan Kuantitatif metode Teknik Random Sampling
	Kesimpulan	Temuan ini menyatakan bahwa terdapat relasi yang tidak terlalu positif antara kenyamanan dalam menggunakan internet banking dan kepuasan nasabah, karena sebagian besar kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.
4.	Judul	Internet Banking e-Service Quality: Building Satisfaction and Customer Trust
	Penulis	(Nugraha, 2021)
	Tujuan	untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel IBSQ kepuasan dan kepercayaan nasabah pada bank BUMN di Kabupaten Jember
	Metodologi	Menggunakan model persamaan struktural (SEM-PLS)
	Kesimpulan	Temuan ini menunjukkan bahwa penting bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan untuk menghasilkan keunggulan kompetitif dan konsisten dari waktu ke waktu. Hasil keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa IBSQ sebagai bagian dari bisnis perbankan

		berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan sangat penting dan membutuhkan upaya dan strategi yang konsisten dalam mencapainya.
5.	Judul	Quality of Service in Internet Banking: the significance of customer engagement
	Penulis	(Broderick, 2014)
	Tujuan	untuk mengeksplorasi bagaimana pelanggan perbankan Internet memandang dan menginterpretasikan unsur-unsur model
	Metodologi	Menggunakan observasi partisipan dan analisis naratif
	Kesimpulan	Temuan menunjukkan bahwa tingkat dan jenis partisipasi konsumen memiliki dampak terbesar pada kualitas pengalaman layanan dan masalah seperti zona toleransi pelanggan.
6.	Judul	Internet banking service quality and its implications for e-customer satisfaction and e-customer loyalty
	Penulis	(Muslim Amin, 2016)
	Tujuan	Untuk melakukan analisis terhadap mutu layanan internet banking dan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
	Metodologi	Pendekatan kuantitatif dg metode teknik random sampling
	Kesimpulan	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara tingkat mutu layanan internet banking dengan kepuasan pelanggan. Sebagai hasilnya, pelanggan menjadi lebih setia dan enggan untuk mengakhiri hubungan dengan bank.
7.	Judul	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan layanan Mobile Banking di Bank Central Asia Tbk.
	Penulis	(Novitasari et al., 2021)
	Tujuan	Untuk memahami efek mutu layanan serta tingkat kepercayaan pelanggan pada tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan mobile banking BCA.
	Metodologi	Pendekatan kuantitatif dengan Metode non-probability sampling terutama accidental sampling
	Kesimpulan	Berdasarkan temuan penelitian, peneliti berkesimpulan bahwa (1) mutu layanan memiliki efek yang besar terhadap kepuasan nasabah di bank BCA dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,318, dan (2) kepercayaan juga memiliki efek yang besar terhadap kepuasan nasabah di bank Bank Central Asia dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,602. Oleh karena itu, Bank Central Asia perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan serta kepercayaan kepada nasabah dalam penggunaan mobile bankingnya.
8.	Judul	Content Analysis Dimensions of Internet Banking Portal Service Quality
	Penulis	(Halvadia & Halvadia, 2019)

	Tujuan	untuk mengidentifikasi dimensi penting dari kualitas layanan portal internet banking di India.
	Metodologi	Pendekatan kualitatif menggunakan Analisis konten
	Kesimpulan	Penelitian ini mengidentifikasi dimensi kualitas layanan portal internet banking yang penting. Dimensi tersebut adalah: (1) Kualitas informasi, (2) Desain situs web, (3) Kemudahan penggunaan, (4) Keandalan, (5) Keamanan dan privasi, (6) Interogasi interaktif, (7) Personalisasi/Kustomisasi, (8) Kualitas layanan dasar, (9) Kualitas layanan produk keuangan lainnya dan (10) Nilai tambah
9.	Judul	Analisis mengenai Mutu Layanan, Citra Bisnis, dan Peran Internet Banking dalam Memengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Unit Tombatu).
	Penulis	(Seke et al., 2023)
	Tujuan	untuk memahami kualitas layanan, citra bisnis, dan fungsi Internet Banking untuk kepuasan pelanggan Bank BRI Unit Tombatu.
	Metodologi	Pendekatan kuantitatif dg menggunakan Teknik purposive sampling
	Kesimpulan	Berdasarkan analisis data, terdapat temuan bahwa variabel kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan kepemilikan konsumen. Namun, variabel citra bisnis memiliki dampak negatif secara parsial, meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, variabel Internet Banking memiliki dampak positif secara parsial, namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
10.	Judul	Efek Mutu Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Banda Aceh.
	Penulis	(Jannah et al., 2020)
	Tujuan	untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan BNI Syariah KC Banda Aceh dipengaruhi oleh mutu perbankan digital.
	Metodologi	Metode non-probability Sampling.
	Kesimpulan	Kualitas desain dan informasi website, akurasi, kecepatan, dan keamanan secara bersamaan memengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital BNI Syariah. Kualitas desain dan informasi secara parsial tidak memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi akurasi, kecepatan, dan keamanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Studi literatur ini bertujuan untuk menyelidiki informasi mengenai hubungan antara mutu penggunaan layanan internet banking dan kepuasan nasabah perbankan. Pendekatan ini didasarkan pada analisis hasil penelitian dari 10 jurnal dan tinjauan literatur yang relevan.

Layanan internet banking yang memberikan tingkat kualitas yang tinggi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dan akhirnya memengaruhi tingkat kesetiaan nasabah. Ketika nasabah mengalami pengalaman yang baik dengan internet banking, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan yang kuat, antarmuka yang intuitif, dan dukungan pelanggan yang responsif, mereka cenderung merasa puas dengan layanan tersebut. Kelebihan-kelebihan dalam layanan internet banking yang berkualitas tinggi membuat nasabah merasa terlayani dengan baik dan memiliki pengalaman yang menyenangkan. Ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan membuat mereka merasa dihargai sebagai pelanggan. Sebagai hasilnya, nasabah merasa lebih terikat dan cenderung memilih untuk terus menggunakan layanan internet banking dari bank tersebut.

Loyalitas nasabah berarti bahwa nasabah akan mempertahankan hubungannya dengan bank tersebut dan mungkin memilih untuk menggunakan layanan lain yang ditawarkan oleh bank tersebut, seperti produk perbankan lainnya. Loyalitas nasabah juga berarti bahwa nasabah cenderung merekomendasikan layanan internet banking tersebut kepada orang lain, yang berpotensi membawa nasabah baru kepada bank.

Dalam kesimpulannya, tingkat kualitas yang tinggi dalam layanan internet banking secara signifikan berdampak pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tersebut kemudian berkontribusi pada loyalitas nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank serta berpotensi membawa manfaat bagi bank itu sendiri.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan internet banking pada perbankan dan bagaimana hal itu berdampak pada kepuasan pelanggan. Bank ini dipilih karena banyaknya pelanggan internet banking dan reputasinyaa sebagai pemimpin. Hasil temuan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang evolusi perbankan dan ekonomi Jawa Timur.

Dalam keseluruhan, sektor perbankan telah mengalami perubahan besar karena kemajuan teknologi informasi dan peluncuran layanan perbankan online, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi yang lebih mudah dan praktis. Penelitian ini berfokus pada mutu layanan internet banking pada perbankan dan bagaimana hal itu berdampak pada kepuasan pelanggan karena kualitas layanan sangat penting untuk mencapai kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, F. S. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bpd Diy Syariah).*

ajuk Herawati danPrayekti, M. S. (2013). *PENGARUH DIMENSI INTERNET BANKING SERVICE QUALITY DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Penelitian Empiris terhadap Nasabah Internet Banking di Kota Yogyakarta)**.

Atmojo, agung purwo, Y. (2013). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, DAN ATRIBUT PRODUK ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*.

Boonlertvanich, K. (n.d.). Kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas: peran moderasi mainbank dan status kekayaan.Jurnal Internasional Pemasaran Bank. *2019*.

Broderick, A. J. S. V. (2014). *service quaility in internet banking : the importance of customer role*.

Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra,Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).

Endah Safitri, F. N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun. In *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya* (Vol. 6, Issue 1, p. 71). https://doi.org/10.25273/equilibrium.v6i1.2187

Halvadia, N., & Halvadia, S. (2019). Content Analysis for Internet Banking Portal Service Quality Dimensions. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3337300

Intan Nur Rahmawanti, 1983-, Lubis, Rukiyah, 1980-, & Yustisia, T. P. (2014). *Win-win solution sengketa konsumen / Intan Nur Rahmawanti, Rukiyah Lubis ; penyunting, Tim Pustaka Yustisia*.

Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, *2*(1), 1. https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576

Muslim Amin. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, *34*(1), 1–5.

Nizaruddin Wajdi, M. B., Ummah, Y. C., & Sari, D. E. (2017). UKM Development Business Loan. *IJEBD (International Journal Of Entrepreneurship And Business Development)*, *1*(1). https://doi.org/10.29138/ijebd.v1i1.350

Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. In *Jurnal Teknologi dan Manajemen* (Vol. 19, Issue 2, pp. 1–12). https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26

Nugraha, K. S. W. (2021). Internet Banking Service Quality: Building Satisfaction and Customer Trust. *International Journal of Social Science and Business*, *5*(1), 52–59. https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i1.31861

Nurhayati, P., Mukhlisin, A., Farida, A., Arifin, Z., & Nafisah, J. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSP-PS BMT Artha Buana Metro. In *Jurnal Baabu Al-ilmi* (Vol. 6, Issue 2, pp. 32–45).

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(4), 1–24. https://doi.org/10.3390/su11041113

Rahmawati, Y. B. (2014). *Kepuasan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Surabaya, Nasabah Di Pt. Bank Central Asia (Bca) Tbk Cabang Undaan*.

Santoso, L. R. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, *3*(1), 1–11.

Sari, A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). KEPERCAYAAN PELANGGAN DI ANTARA HUBUNGAN CITRA PERUSAHAAN DAN KEWAJARAN HAR... - Google Books. In *Lakeisha*.

Seke, H. E., Massie, J. D. D., & Roring, F. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Serta Peran Internet Banking Bagi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Unit Tombatu) Analysis Service Quality, Company Image and the Role of Internet Banking for Customer Satisfaction (Case Study At Bank . In *Jurnal EMBA* (Vol. 11, Issue 1, pp. 746–756).

Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBIS: Jurnal Inovasi*

Bisnis Dan Manajemen Indonesia, *1*(4), 473–488. https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52

Syed Ali Raza, Amna Umer, Muhammad Asif Qureshi, A. S. D. (2020). *Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model*.

Untung Sriwidodo, R. W. W. (2016). *Pengaruh Kualtas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pengguna Mobile Banking.*

Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, D. D. G. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.

Yenny, D. D. Y. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, *1*(Vol 1 No 1 (2022): Januari : Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan), 88–95. http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/212/187

Yuliani, K. C., & Luhgiatno. (2022). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Bca Kota Semarang). In *Jurnal IlmiahFokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 01, Issue 03, pp. 228–296).

Gambaran Umum Faktor-Faktor Khusus yang Mendorong Profitabilitas Bank Umum di Indonesia

Afrillia Nindy Olyviasyah[1], Febby Ilmiatus Sholeha[2], Wahyu Kusuma[3]

Himmatul Kholidah[4]

[1234]Fakultas Vokasi. Program Studi Perbankan dan Keuangan

Universitas Airlangga

E-mail: himmatul.kholidah@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Profitabilitas merupakan faktor utama dalam masalah keuangan perbankan. Bagi investor dan analis keuangan, profitabilitas menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi kinerja dan membandingkan antar bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenali elemen-elemen yang berperan dalam meningkatkan profitabilitas bank-bank konvensional di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah analisis literatur yang melibatkan pengumpulan sekitar 10 jurnal dari sumber internasional dan nasional. Data dikumpulkan dengan melakukan review atau ringkasan dari setiap jurnal yang telah ditentukan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi profitabilitas bank konvensional di Indonesia.

Temuan dari penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai elemen-elemen yang memengaruhi profitabilitas sektor perbankan secara menyeluruh. Sebelumnya, penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa kualitas aset, rasio kecukupan modal, kredit macet, biaya operasional, ukuran bank, tingkat inflasi, dan pertumbuhan PDB memiliki dampak yang signifikan terhadap profitabilitas bank. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dan memberikan dorongan bagi penelitian selanjutnya untuk memahami faktor-faktor khusus yang berkontribusi pada profitabilitas perbankan.

Kata Kunci: profitabilitas, faktor khusus, kinerja keungan

Pendahuluan

Bank adalah lembaga keuangan yang memegang peran yang sangat vital dalam menyediakan layanan keuangan dan menjaga stabilitas ekonomi global. Di berbagai negara berkembang seperti Indonesia. Peran serta fungsi sektor perbankan sangatlah penting untuk menopang kekuatan dan kelancaran sistem pembayaran serta menjaga kestabilan dalam aspek keuangan di suatu negara. Oleh karena itu, sektor perbankan merupakan sektor terpenting yang dibutuhkan oleh negara dalam menjaga perkembangan dalam dunia perekonomian. Dalam menjaga kinerja bank dengan baik penting bagi bank untum selalu memantau segala aktivitas yang ada di sektor perbankan salah satunya dengan adanya faktor profitabilitas. Profitabilitas yaitu kesetaraan untuk mengetahui kesanggupan

perusahaan dalam mencari keuntungan, pendapatan serta perhitungan lainnya. Oleh karena itu, profitabilitas dapat digunakan untuk megukur kinerja keuangan karena profitabilitas dapat dijadikan sebagai indikator. Untuk mencapai tingkat profitabilitas yang tinggi, terdapat dua aspek yang dapat mempengaruhinya, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Dalam faktor internal, rasio Kecukupan Modal (CAR) merupakan salah satu elemen yang dapat memiliki dampak terhadap profitabilitas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Arifian & Noor, 2022) disimpulkan bahwa CAR memiliki pengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas. Hal ini karena CAR digunakan untuk mengatur kecukupan modal yang dimiliki oleh bank dalam menghadapi risiko yang dihasilkan oleh aset-aset yang dimiliki. Oleh karena itu, jika CAR yang dihasilkan tinggi dianggap dapat mengalami risiko dari setiap kredit/aktiva maka dari itu CAR memiliki kedudukan yang penting dalam mendorong profitabilitas di suatu bank.

Serta dalam penelitian lain salah satu aspek lainnya yang berdampak padai profitabilitas di suatu bank yaitu adanya kredit bermasalah, penelitian yang dilakukan oleh (Arifian & Noor, 2022)menjelaskan bahwa akibat tingginya risiko NPL (Kredit bermasalah) atau permasalah biaya yang jatuh tempo cenderung mendorong tingkat menyebabkan tingkat profitabilitas menurun serta dalam beberapa kasus kredit bermasalah lainnya dianggap berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas disuatu bank oleh karena itu NPL termasuk dalam faktor yang mendorong Profitablitas.

Lalu, selain dari faktor internal yang mempengaruhi tingkat profitabilitas yaitu juga dipengaruhi faktor eksternal salah satunya yaitu faktor yang berasal dari luar sektor perbankan yaitu tingkat inflasi. Bank Indonesia mendefinisikan inflasi sebagai suatu kondisi di mana terjadi peningkatan secara umum dalam harga-harga secara berkelanjutan dalam jangka waktu tertentu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Arifian & Noor, 2022)juga menemukan bahwa inflasi suatu negara memiliki akibat yang signifikan akan profitabilitas di suatu bank. Salah satu faktor eksternal lainnya adalah Produk Domestik Bruto (PDB). Kenaikan PDB suatu negara dapat mempengaruhi profitabilitas bank karena meningkatnya pendapatan masyarakat. Dengan adanya peningkatan pendapatan, kemampuan masyarakat dalam menabung juga meningkat, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada perkembangan profitabilitas bank.

Oleh karena itu, dari beberapa faktor internal dan eksternal tersebut yang telah diuji dari penelitian sebelumnya dapat memberikan gambaran umum mengenai aspek apa saja yang berpengaruh terhadap profitabilitas di suatu bank. Meskipun ada beberapa peneliltian yang menyimpulkan bahwa belum ada faktor khusus dalam mendorong profitabilitas di suatu bank. Melalui analisis ini, tujuan utamanya adalah untuk meneliti faktor-faktor apa yang mempengaruhi profitabilitas di bank, serta apakah ada faktor-faktor khusus yang berperan dalam mendorong profitabilitas di bank tersebut.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Bank dan Profitabilitas

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang telah direvisi oleh Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, bank didefinisikan sebagai entitas bisnis yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengalokasikannya kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman dan/atau metode lainnya dengan tujuan meningkatkan taraf hidup banyak orang. Bank umum adalah jenis bank yang dapat menyediakan layanan untuk melakukan transaksi pembayaran. Tugas pokok bank adalah menghimpun dan

menyalurkan dana masyarakat, selain itu juga mendukung pelaksanaan pembangunan nasional.

Profitabilitas merupakan indikator utama didalam masalah keuangan perbankan. Profitabilitas menjadi acuan para investor dan analis keuangan guna dapat menilai kemampuan bank serta menandingkan antar bank. Perbankan mengukur profitabilitas dari hasil perbandingan rasio ROE, ROA, dan NIM. Return on Assets (ROA) adalah sebuah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelola kinerja keuangan mereka. Menurut (Septiasa & Zuhri, 2020) mengatakan Profitabilitas bank dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, juga dikenal sebagai faktor mikro atau khusus bank, berada di bawah kendali langsung manajemen bank. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan pengawasan terhadap dampak lingkungan ekonomi makro terhadap kinerja bank.

Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas

Parameter utama yang digunakan untuk mendefinisikan lingkungan ekonomi, terutama makroekonomi, termasuk suku bunga, pertumbuhan ekonomi, dan karakteristik sistem keuangan. Pertumbuhan PDB memengaruhi tingkat profitabilitas bank secara linier, yang menunjukkan permintaan pinjaman yang meningkat dari lembaga keuangan selama siklus naik.

Produk Domestik Bruto (PDB) merupakan indikator yang mengukur total nilai barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu negara. PDB memiliki pengaruh terhadap berbagai faktor seperti permintaan dan penawaran pinjaman, tabungan, giro, dan deposito. Pertumbuhan PDB, yang mencerminkan pertumbuhan ekonomi, dapat meningkatkan permintaan kredit dan meningkatkan kualitas kredit. Akibatnya, hal ini dapat berperan dalam meningkatkan profitabilitas sektor perbankan.

Selain itu, inflasi juga dapat menjadi salah satu faktor, karena dengan menaikkan suku bunga tabungan saat laju inflasi meningkat, mendorong orang untuk menabung, hal tersebut dapat menghentikan inflasi dan meningkatkan profitabilitas. Selain GDP dan inflasi, ada pula factor yang dapat mempengaruhi terjadinya profitabilitas perbankan yakni Net Interest Margin (NIM), bank size, Capital Adequecy Ratio (CAR), Return on Assets (ROA).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengkaji Faktor-Faktor spesifik yang mendorong tingkat profitabilitas di suatu perbankan. Adapun langkah-langkah analisisnya sebagai berikut:

1. Menentukan kata kunci untuk mengidentifikasi jurnal yang nantinya akan dikaitkan dalam topik peneltian, kata kunci yang diterapkan dalam pencarian jurnal yaitu Profitabilitas, faktor khusus,kinerja keuangan serta faktor internal dan eksternal
2. Merumuskan tujuan penelitian berdasarkan dengan fenomena yang relevan sesuai dengan topik penlitian
3. Menentukan sumber jurnal yang kredible agar dapat menghasilkan analisis yang valid, sumber jurnal yang dijadikan referensi serta acuan berasal dari jurnal scopus dan sinta.
4. Memilih dan menentukan artikel yang ada dan memilih 10 jurnal yang dianggap relevan untuk dijadikan acuan dalam penelitian
5. Mengidentifikasi point-point penting dari abstrak untuk mendapatkan gambaran dari isi jurnal keseluruhan
6. Melakukan analisis keseluruhan dari isi jurnal yang mencakup
   Topik, judul, tujuan, metode, kesimpulan.
7. Menentukan jurnal untuk dijadikan acuan utama dan pendukung studi literatur.
8. Melakukan monitoring dan review kembali jurnal-jurnal yang terplih untuk bahan evaluasi.

Pembahasan

Deskripsi untuk hasil penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Table 1: Deskripsi Hasil Penelitian Tiap Jurnal

Jurnal	Keterangan
Tema	*Faktor Khusus Bank vs. Makro-Ekonomi: Apa yang Mendorong Profitabilitas Bank Umum di Arab Saudi*
Penulis	Farkhanda Shamim, Bora Aktan, Mohammed Attaitalla Abdulla, Nabeel Mohammed Yaseen Sakhi
Metode Penelitian	Metode analisis regresi berganda. Pengambilan data sampel untuk periode berkisar tahun 2009 dan 2015 untuk 12 bank lokal.
Hasil Penelitian	Faktor internal bank secara khusus, ukuran bank, likuiditas, risiko kredit dan efisiensi operasional secara signifikan menentukan profitabilitas di bank dibandingkan dengan variabel makro-ekonomi.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Faktor Profitabilitas Perbankan di BEI*
Penulis	Sugiarto, Henny Setyo Lestari
Metode Penelitian	Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih bank-bank yang terdaftar di Bursa Efek

	Indonesia (BEI) pada periode 2006-2015. Bank-bank yang dipilih adalah yang memiliki data pengamatan selama periode tersebut dan mencatatkan laba atau profitabilitas yang positif selama periode 2006-2015.
Hasil Penelitian	Ukuran bank, rasio permodalan dan rasio kredit berpengaruh jelas terhadap ROE, ROA dan NIM. Deposito memiliki hasil yang relevan terhadap ROE, tetapi tidak dengan ROA dan NIM. Pada saat yang sama, kualitas aset memiliki hasil yang relevan terhadap NIM, namun tidak memiliki hubungan yang relevan dengan ROE dan ROA.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Faktor Profitabilitas Bank Konvensional Go – Publik di BEI*
Penulis	Nove Anggrayini
Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan menerapkan metode analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari laporan keuangan 24 bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2014-2018.
Hasil Penelitian	Profitabilitas perbankan dipengaruhi oleh nilai Return on Assets (ROA), yaitu perbandingan antara rasio kecukupan modal dan biaya operasional terhadap pendapatan operasional. Namun, tidak terdapat pengaruh signifikan dari kredit bermasalah terhadap profitabilitas perbankan.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Penentu Profitabilitas dengan Studi Empiris*
Penulis	Dini Arifian, Juliansyah Noor
Metode Penelitian	Menggunakan analisis data panel pada tiga ukuran profitabilitas bank yaitu Net Interest Margin, Return on Assets dan Return on Equity. Dan menggunakan data sampel yang mencakup 20 bank umum Indonesia dan bank asing periode 2013-2021.
Hasil Penelitian	Rasio kecukupan modal, kredit bermasalah, bayaran operasional, serta bank size berdampak relevan terhadap profitabilitas. Tidak hanya itu, variabel inflasi serta perkembangan produk dalam negeri bruto berdampak terhadap profitabilitas bank.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Pengaruh Kinerja serta Kondisi Makro pada Profitabilitas Perbankan*
Penulis	Bayu Widokartiko, Noer Azam Achsani, Irfan Syauqi Beik
Metode Penelitian	Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Granger causality dan Vector Auto Regressive (VAR)/Vector Error Correction Model (VECM).
Hasil Penelitian	Perbankan syariah menunjukkan tingkat profitabilitas yang lebih konsisten dalam

	menghadapi perubahan kondisi ekonomi makro dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional. Dampak makroekonomi dari variabel kinerja internal bank memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap bank konvensional.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Dampak Spesifik Bank Profitabilitas Bank*
Penulis	Mahesa Vigo Septiasa, Mustanwir Zuhri
Metode Penelitian	Memakai regresi informasi panel yang terdiri dari: Uji anggapan tanggapan klasik, serta Analisis regresi. Pengolahan serta analisis informasi dicoba secara kuantitatif dengan memakai spread-sheet serta statistik parametrik.
Hasil Penelitian	CAR, GDP, dan deposit bank berdampak relevan terhadap profitabilitas bank, sementara bank size berdampak negatif.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Faktor Internal dan Eksternal Efisiensi Bank Umum dengan Menggunakan Analisis Penyelubungan Data Dua Tahap*
Penulis	Riana Fatmawati, Tony Seno Aji
Metode Penelitian	Menggunakan ilustrasi 150 bank konvensional di Indonesia dan terdiri dari dua tahap yaitu Data Envelopment Analysis dan Metode Tobit.
Hasil Penelitian	ROA, bank size, NPL, serta cabang bank berdampak terhadap tingkatan efisiensi bank konvensional. Sedangkan, CAR, NPL, dan GDP tidak berdampak terhadap tingkatan efisiensi bank konvensional.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Studi Kasus Faktor Profitabilitas Aset Bank Umuml Terbesar di Indonesia Pada Tahun 2010-2015*
Penulis	Ibram Pinondang Dalimunthe, Nofryanti
Metode Penelitian	Metode pengumpulan data riset ini menggunakan riset kepustakaan (library research). Selain itu juga memakai uji regresi panel dengan model efek tetap yang dibantu dengan teknik *purposive sampling*.
Hasil Penelitian	Hal ini membuktikan bahwa CAR dan NIM berdampak relevan terhadap Return On Asset, sementara BOPO dan LDR berdampak negatif. Selain itu, cadangan kerugian penurunan nilai (CKPN) dan gross non-performing loan (NPL) tidak berdampak terhadap Return On Asset.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Analisis Faktor Penentu Makroekonomi Profitabilitas Bank Umum di Malaysia untuk Periode 1995-2011*
Penulis	Mirza Vejzagicÿ Hashem Zarafatÿÿ

Metode Penelitian	Model regresi standar yaitu regresi linier dan analisis korelasi dengan Ordinary Least Squares (OLS). Selain itu juga menggunakan metode pendugaan (pendugaan *least square*). Data yang digunakan diperoleh dari Bank Data Dunia (World Development Indicators & Global Development Finance), Bank Negara Malaysia (situs web Bank Sentral Malaysia), dan BankScope (sumber informasi global tentang perbankan) dalam rentang waktu 1995-2011. Dalam analisis ini, data dilakukan dengan frekuensi dari 17 observasi.
Hasil Penelitian	Di negara Malaysia, diketahui bahwa suku bunga riil tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas bank. Berdasarkan hasil estimasi empiris, disarankan bahwa pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) diperlukan untuk merangsang aktivitas peminjaman dan pinjaman guna meningkatkan profitabilitas bank.

Jurnal	Keterangan
Tema	*Indikator Profitabilitas Khusus Bank dan Makroekonomi - Bukti Empiris dari Bank Komersial Pakistan*
Penulis	Khizer Ali, Muhammad Farhan Akhtar, Prof Hafiz Zafar Ahmad
Metode Penelitian	Pengembalian aset (ROA) dan pengembalian ekuitas (ROE) digunakan sebagai ukuran profitabilitas untuk menentukan pengaruh indikator ekonomi makro dan spesifik bank terhadap profitabilitas. Serta menggunakan hasil analisis deskriptif, korelasi dan regresi diperoleh dengan bantuan SPSS.
Hasil Penelitian	Di kedua model, pertumbuhan ekonomi dan manajemen aset yang efektif mempunyai hubungan yang relevan dengan profitabilitas. Risiko kredit yang tinggi dan tingkat kapitalisasi yang tinggi berhubungan dengan profitabilitas yang lebih rendah, yang diukur dengan ROA. Sebaliknya, efisiensi operasional secara umum berhubungan dengan tingkat profitabilitas yang lebih tinggi, yang juga diukur dengan ROA.

Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan metode analisis regresi berganda dan menggunakan teknik sampling purposive. Selain itu, penelitian-penelitian tersebut juga menggunakan data sekunder dalam bentuk laporan keuangan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumya, dapat diketahui bahwa faktor yang mendorong terjadinya profitabilitas perbankan yakni berbeda-beda. Hal ini sangat tergantung dari karakteristik dari bank yang digunakan, serta metodenya. Dari hasil review jurnal dapat memberikan informasi bahwa faktor yang paling mempengaruhi profitabilitas pada perbankan yakni rasio kecukupan modal, rasio pengembalian aset, margin bunga bersih, dan produk domestik bruto. Untuk yang paling tidak dapat mempengaruhi profitabilitas yakni kredit bermasalah.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja

keuangan suatu bank. Kinerja keuangan ini mencakup kemampuan bank dalam menghasilkan laba, pendapatan, serta variabel keuangan lainnya, dan profitabilitas digunakan sebagai indikator untuk mengukur hal tersebut. Oleh karena itu, profitabilitas dapat digunakan untuk megukur kinerja keuangan, karena profitabilitas dapat dijadikan sebagai indikator utama untuk keberhasilan dalam perbankan. Dari hasil yang diperoleh dapat diketahui faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh terbesar terhadap profitabilitas pada perbankan yakni Capital Adequecy Ratio (CAR), Return on Assets (ROA), Net Interest Margin (NIM), dan produk domestic bruto. Dari hal tersebut dapat digunakan sebagai acuan perbankan untuk terus menjaga kinerja bank dengan baik, karena penting bagi bank untuk selalu memantau segala aktivitas yang ada di sektor perbankan salah satunya dengan adanya faktor profitabilitas.

Referensi

Ali, K., Farhan Akhtar, M., & Zafar Ahmed, H. (2011). Bank-Specific and Macroeconomic Indicators of Profitability-Empirical Evidence from the Commercial Banks of Pakistan. In *International Journal of Business and Social Science* (Vol. 2, Issue 6). http://www.sbp.org.pk/f_links/index.asp

Anggrayini, N. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS PERBANKAN (STUDI : BANK UMUM YANG GO PUBLIK TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2014-2018)* (Vol. 9, Issue 2).

Arifian, D., & Noor, J. (2022). Determinan Profitabilitas Bank Studi Empiris di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.985

Henny, S., & Lestari, S. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS BANK PADA BANK KONVENSIONAL YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, *10*(2), 267–280. https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i1.2510

Mirza Vejzagic, & Hashem Zarafat. (2013). *AN ANALYSIS OF MACROECONOMIC DETERMINANTS OF COMMERCIAL BANKS PROFITABILITY IN MALAYSIA FOR THE PERIOD 1995-2011*. http://ssrn.com/abstract=2305597

Pinondang Dalimunthe, I. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Profitabilitas Perbankan (Studi Kasus Pada Aset Bank Konvensional Terbesar Di Indonesia Periode 2010-2015)*. *4*(2).

Riana Fatmawati, & Tony Senoaji. (2018). ANALISIS PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP EFISIENSI BANK UMUM KONVENSIONAL DI INDONESIA PERIODE 2012-2016 DENGAN MENGGUNAKAN TWO STAGE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS. *Jurnal Ilmu Manajemen*.

Septiasa, M. V., & Zuhri, M. (2020). *Analisis Pengaruh Spesifik Bank Dan Makro Ekonomi Terhadap Profitabilitas Bank Analysis Of The Specific Influence Of Bank And Macroeconomics On Bank Profitability* (Vol. 7, Issue 2).

Shamim, F., Aktan, B., Abdulla, M. A., & Sakhi, N. M. Y. (2018). Bank-specific vs. Macro-economic factors: What drives profitability of commercial banks in Saudi Arabia. *Banks and Bank Systems*, *13*(1), 139–149. https://doi.org/10.21511/bbs.13(1).2018.13

Widokartiko, B., Achsani, N. A., & Beik, I. S. (2016). DAMPAK KINERJA INTERNAL DAN KONDISI MAKRO EKONOMI TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERBANKAN. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *2*(2), 161–171. https://doi.org/10.17358/jabm.2.2.161

MENGGALI POTENSI ARTIFICIAL INTELEGENCE DALAM MENINGKATKAN KUAILITAS PELAYANAN PARIWISATA

Bhisma Adhi Galih Prasetya, Yahya Arya Sukma (Coresponding Author),
Dian Yulie Reindrawati,S.Sos.,MM.,PhD.
Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
E-mail: bhisma.adhi.galih-2020@vokasi.unair.ac.id,
E-mail: yahya.arya.sukma-2020@vokasi.unair.ac.id.
E-mail: dian.reindrawati@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Kecerdasan buatan atau bisa disebut dengan Aritificial Intelegence adalahh teknologi yang kini telah menjadi pembicaran yang populer di kalangan dunia bisnis di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Teknologi AI telah membuktikan kekuatannya dalam banyak aspek kehidupan, termasuk di Industri. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi perekonomian suatu negara, dalam era digital seperti sekarang, Teknologi AI adalah teknologi yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata. Dalam artikel ini akan dibahas bagaimana AI bisa membawa perubahan besar pad industri pariwisata di Indonesia. Penggunaan AI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para calon wisatawan.

Kata Kunci: Potensi, Artificial Intelegence, AI, Pelayanan, Pariwisata.

1. LATAR BELAKANG MASALAH

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata telah menjadi salah satu sektor utama ekonomi global dan sumber pendapatan penting bagi banyak negara. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, khususnya artificial intelligence (AI), memberikan dampak positif yang sangat besar di berbagai sektor, termasuk pariwisata. AI berpotensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan di industri pariwisata, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan, dan membantu mengoptimalkan operasi bisnis di industri ini.

Salah satu tantangan yang dihadapi industri pariwisata adalah kebutuhan untuk menyediakan layanan yang dipersonalisasi sesuai preferensi setiap wisatawan. Dalam skala besar, mencapai tingkat personalisasi ini menjadi sulit tanpa bantuan teknologi. AI dapat memainkan peran penting di sini. AI dapat menggunakan algoritme pembelajaran mesin untuk menganalisis sejumlah besar data yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti media sosial, survei kepuasan pelanggan, dan profil wisatawan. Data ini memungkinkan kami untuk lebih memahami preferensi dan kebutuhan masing-masing wisatawan, memungkinkan penyedia pariwisata memberikan rekomendasi yang lebih akurat dan personal.

Selain itu, AI dapat digunakan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi penyampaian layanan pariwisata. Misalnya, chatbot yang didukung AI dapat digunakan untuk menanggapi pertanyaan dan permintaan pelanggan dengan cepat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, sistem pemrosesan bahasa alami (NLP) dapat digunakan untuk menganalisis peringkat dan umpan balik wisatawan, memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan untuk memperbaiki kerentanan dan meningkatkan kualitas layanan.

Namun, terlepas dari potensi AI yang menjanjikan ini, adopsi dalam industri pariwisata tetap masih terbatas. Kendala yang perlu diatasi antara lain adalah dengan ketersediaan data yang cukup untuk melatih algoritma AI, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan saat bekerja dengan teknologi AI, serta masalah privasi dan keamanan terkait penggunaan data pelanggan. Oleh karena itu, penelitian dan kolaborasi lebih lanjut antara pelaku industri, peneliti, dan pemerintah sangat penting untuk menggali potensi AI guna meningkatkan kualitas layanan pariwisata secara lebih luas.

Dengan Menggabungkan kekuatan AI dengan industri pariwisata, penggunaan teknologi ini diharapkan dapat membawa manfaat yang begitu signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor Pariwisata bagi Pengusaha dan juga meningkatkan pengalaman wisata bagi pelanggan/customer, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan daya saing industri pariwisata secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kita dapat mengoptimalkan penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam industri pariwisata untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisata?

2. KERANGKA TEORI

2.1 Keberhasilan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan pariwisata

2.1.1 Definisi dan Komponen AI

AI (kecerdasan buatan) adalah kemampuan sistem komputer untuk meniru atau meniru kecerdasan manusia dalam tugas-tugas yang membutuhkan pemahaman, penalaran, dan pembelajaran. Komponen utama AI adalah:

1. Pembelajaran mesin

Mencakup pengembangan algoritme dan teknik yang memungkinkan sistem komputer untuk belajar dan meningkatkan kinerjanya secara mandiri melalui pengalaman. Ada pendekatan seperti pembelajaran yang diawasi, pembelajaran yang tidak diawasi, dan pembelajaran penguatan.

2. Pemrosesan Bahasa Alami

Berfokus pada kemampuan sistem komputer untuk berinteraksi dengan, memahami, dan memproses bahasa manusia, baik lisan maupun tulisan. Ini termasuk analisis teks, pengenalan ucapan, terjemahan mesin, pemahaman kontekstual, dan pembuatan bahasa manusia.

3. Pengenalan Pola

Mengacu pada pengembangan teknik untuk mengenali pola dalam data dan mengambil keputusan berdasarkan pola tersebut. Ini termasuk pengenalan wajah, ucapan, tulisan tangan, dan objek visual melalui ekstraksi fitur, klasifikasi, pengelompokan, dan pengenalan. Ketiga komponen ini bekerja sama untuk menggunakan pembelajaran mesin untuk mengenali dan mempelajari pola dalam data, pemrosesan bahasa alami untuk berinteraksi dengan bahasa manusia, dan pengenalan pola untuk memahami pola dalam berbagai data. Ciptakan sistem AI cerdas dan adaptif yang mengenali pola.

2.1.2 Optimalisasi Operasional

Peran AI dalam mengoptimalkan efisiensi operasional layanan pariwisata terletak seperti pada penggunaan AI bernama ChatBot. Chatbot berbasis AI memungkinkan layanan pelanggan untuk menanggapi pertanyaan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Chatbots dapat diprogram untuk memahami dan menjawab pertanyaan umum pelanggan dan memberikan informasi tentang tujuan perjalanan, reservasi hotel, restoran, dan aktivitas lokal. Dengan cara ini, ChatBot Dapat membantu mengurangi beban kerja tim layanan pelanggan, meningkatkan daya tanggap, dan dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dengan memberikan jawaban yang cepat dan akurat. Selain itu, ChatBot dapat belajar dari interaksi pelanggan dan terus meningkatkan keterampilan mereka untuk memberikan jawaban yang lebih baik di masa mendatang.

2.2 Penggunaan AI dalam Pengumpulan Data Bagi Pelanggan

2.2.1 Pengumpulan Data

Beberapa sumber data tersedia untuk mendukung penerapan AI dalam industri pariwisata, antara lain:

1. Media Sosial

Data dari platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan TripAdvisor dapat menjadi sumber informasi yang berharga. Dengan menganalisis teks dan gambar yang dikirimkan pengguna, kami dapat memperoleh wawasan tentang preferensi, pengalaman, peringkat, dan opini wisatawan terkait tujuan, akomodasi, restoran, dan aktivitas tertentu.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan merupakan sumber data penting untuk memahami preferensi dan kepuasan wisatawan. Studi ini mengungkapkan preferensi pengguna mengenai layanan, pengalaman perjalanan, kualitas tinggal, dan aspirasi masa depan. Data dari survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan membuat rekomendasi yang lebih baik.

3. Umpan Balik dan Peringkat Pelanggan

Peringkat dan umpan balik pelanggan melalui platform online seperti TripAdvisor, Ulasan Google, dan aplikasi pemesanan online adalah sumber data yang berharga. Data ini memberikan ikhtisar tentang pengalaman pelanggan, kekuatan dan kelemahan layanan, dan saran konstruktif untuk perbaikan.

Dengan menggunakan sumber data yang beragam ini, AI akan dapat menganalisis dan memahami preferensi dan perilaku wisatawan dengan lebih baik, sehingga menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat dan pengalaman yang lebih dipersonalisasi dalam industri pariwisata.

2.3 Penerapan AI dalam Layanan Pariwisata.

2.3.1 Chatbots dan Pemrosesan Bahasa Alami

Chatbots bertenaga AI memanfaatkan kemampuan NLP (pemrosesan bahasa alami) untuk merespons pertanyaan dan permintaan pelanggan dengan cepat. Menggunakan pemrosesan bahasa alami, chatbots dapat memahami dan menganalisis teks yang dimasukkan pelanggan dengan memecahnya menjadi komponen yang lebih kecil seperti kata dan frasa. Menggunakan algoritme dan model AI, chatbots memahami maksud pelanggan dan secara otomatis memberikan jawaban yang sesuai. Hal ini memungkinkan chatbot untuk memberikan jawaban instan tanpa perlu interaksi manusia secara langsung.

Selain itu, kemampuan pemrosesan bahasa alami chatbot memungkinkan untuk analisis cepat ulasan para wisatawan. Chatbots dapat memahami sentimen, opini, dan preferensi yang diungkapkan dalam ulasan ini. Ini memberi penyedia layanan wawasan berharga tentang kekuatan dan kelemahan mereka sendiri dan membantu mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Chatbots menggunakan pemrosesan bahasa alami untuk membantu penyedia layanan memahami umpan balik pelanggan dengan lebih efisien dan merespons secara proaktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.3.2 Peramalan Permintaan dan Ketersediaan

AI dapat digunakan untuk memprediksi permintaan pariwisata dan ketersediaan layanan dengan menganalisis data historis seperti lalu lintas pengunjung, pemesanan, dan pola permintaan. Dengan informasi ini, penyedia layanan dapat mengoptimalkan operasi dengan mengelola kapasitas dan sumber daya secara efisien. AI juga membantu menghindari kelebihan atau kekurangan kapasitas dengan menggunakan algoritme pengoptimalan dan memetakan data permintaan ke kapasitas yang tersedia. Dengan menggunakan kemampuan prediksi AI, penyedia layanan dapat merencanakan dan mengoptimalkan operasi mereka dengan lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menawarkan pengalaman yang lebih baik sejalan dengan peningkatan permintaan pariwisata yang diharapkan. Dengan memanfaatkan kemampuan prediksi AI, penyedia layanan dapat merencanakan dan mengoptimalkan operasi mereka dengan lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menawarkan pengalaman yang lebih baik sebagai respons terhadap peningkatan permintaan wisatawan yang diperkirakan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur. Metode ini melibatkan pengumpulan, peninjauan, dan sintesis literatur relevan yang diterbitkan sebelumnya tentang penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam industri pariwisata. Metode survei literatur ini mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Identifikasi tujuan penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali potensi AI untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata. Mengidentifikasi tujuan penelitian memberikan fokus yang jelas saat mencari dan meninjau literatur yang relevan.

2. Koleksi literatur.

Literatur yang relevan dikumpulkan melalui pencarian database ilmiah, jurnal ilmiah, dan sumber terpercaya lainnya. Kata kunci yang relevan digunakan dalam pencarian untuk memastikan literatur yang relevan tentang penggunaan AI dalam industri pariwisata.

3. Pemilihan literatur.

Literatur yang terkumpul kemudian disaring menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditentukan. Literatur yang relevan, terkini dan berkualitas tinggi dipilih untuk pertimbangan lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian.

4. Analisis dan sintesis literatur.

Literatur yang dipilih dianalisis secara menyeluruh untuk mengidentifikasi wawasan, konsep, dan ide-ide baru terkait penggunaan AI dalam layanan pariwisata. Informasi kunci diekstraksi dan diintegrasikan, termasuk definisi AI, komponen AI, aplikasi AI dalam pengumpulan dan analisis data, serta manfaat dan tantangan yang terkait dengan penggunaan AI.

5. Interpretasi hasil.

Hasil analisis literatur dan sintesis diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang potensi AI untuk meningkatkan kualitas layanan pariwisata. Temuan dan pola terpenting dari literatur dijelaskan dan disajikan secara ringkas dan mudah dipahami.

Metode survei literatur ini memungkinkan para peneliti untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang penggunaan AI dalam industri pariwisata dengan meninjau literatur yang ada. Dalam hal ini, kami menggunakan metodologi tinjauan literatur untuk menggali potensi AI dan mengidentifikasi manfaat dan tantangan yang harus diatasi dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata melalui penggunaan teknologi AI.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan utama dari penelitian ini adalah bagaimana mengoptimalkan penggunaan artificial intelligence (AI) dalam industri pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan. Berikut adalah hasil dan pembahasan dari permasalahan yang telah diangkat sebelumnya.

1. Keberhasilan AI dalam layanan pariwisata

AI adalah teknologi yang memungkinkan mesin belajar dari data dan mengambil keputusan seperti yang dilakukan manusia. Komponen utama AI meliputi pembelajaran mesin, pemrosesan bahasa alami, dan pengenalan pola. Penggunaan AI dalam layanan wisata dapat meningkatkan personalisasi layanan dengan

menggunakan data tentang preferensi individu wisatawan. Dengan menggunakan AI chatbots, pertanyaan dan permintaan pelanggan dapat ditanggapi dengan cepat, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.

2. Penggunaan AI dalam pengumpulan dan analisis data:

Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti media sosial, survei kepuasan pelanggan, dan profil traveler. Data dianalisis menggunakan algoritma pembelajaran mesin untuk memahami preferensi wisatawan dan pola perilaku.

3. Aplikasi AI dalam layanan pariwisata:

Chatbot AI dan pemrosesan bahasa alami dengan cepat merespons dan menganalisis ulasan wisatawan, memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan. AI dapat memberikan rekomendasi yang dipersonalisasi sesuai dengan preferensi dan kebutuhan wisatawan. AI juga dapat memprediksi permintaan dan ketersediaan layanan untuk mengoptimalkan operasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam industri pariwisata memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan. Pengumpulan dan analisis data yang didukung AI dapat memberikan wawasan berharga tentang preferensi wisatawan, sementara penggunaan chatbot AI dan pemrosesan bahasa alami meningkatkan daya tanggap dan efisiensi operasional.

REFERENSI

Birowo, C. T. (2023). PEMANFAATAN AI PADA LAYANAN PEMERINTAH. *Inovasi Use Cases Artificial Intelligence Indonesia*, 283-293. doi:10.55981/brin.668.c537

Dhaniswara. (2023, Maret 09). *Pelaku Wisata Borobudur Manfaatkan Artificial Intelligence untuk Promo dan Pelayanan*. (F. Rachma, Editor, & Berita Magelang) Retrieved from Berita Magelang: http://beritamagelang.id/pelaku-wisata-borobudur-manfaatkan-artificial-intelligence-untuk-promo-dan-pelayanan

Pangondo, E. (2023, Mei 16). *Artificial Intelligence: Pariwisata Bangka Belitung dalam Kondisi "Persaingan Berdarah-darah"*. (Suhendri, Editor, & Tribunnews) Diambil kembali dari Bangka Tribunnews: https://bangka.tribunnews.com/2023/05/16/artificial-intelligence-pariwisata-bangka-belitung-dalam-kondisi-persaingan-berdarah-darah?page=all

Prof. Bambang Permadi Soemantri Brojonegoro, P. (2020). *Strategi Nasional Kecerdasan Artifisial Indonesia 2020-2045.* Jakarta: BPPT.

Utilization of Social Media Analytics Instagram in New Normal Era to Increasing Marketing Effectiveness at The Sankara Resort by Pramana

Ida Ayu Titan Pradnyawati[1], Ida Ayu Putu Adrina Nareswari[2]

[1,2]Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: [1]titanpradnya007@gmail.com, [2]idaayuadrinanareswari@gmail.com

Abstract

The use of Instagram as Social Media is increasing greatly in the new normal era, this thing is considered by The Sankara Resort by Pramana to carry out marketing activities through Instagram. In COVID-19 pandemic the marketing activities changed significantly and one of them is a change of marketing target therefore need an appropriate analysis to read market demand. This research aims to determine the use of Social Media Analytics Instagram and the challenges faced while using it.Researcher used several related theories such as : Marketing Analysis (Segmentation, Targeting, and Positioning) and Marketing Mix 4P (Places, Product, Prices, Promotion).The Method used in this research is qualitative+method+ which is presented through a description of the data results.The data described is the results of observations on Instagram Data Analytics also the interview conducted with resource person namely Resort Manager The Sankara Resort. Through Instagram account @sankararesort with total 7,933 followers (April,2022) The Sales and Marketing Department set a strategy to do promotion activities carried out with desired target.Instagram has very completed and accurate features named Insight feature which furthermore Instagram will process user data that interacts with account @sankararesort, to get the data need through several process : capture, process, understand and the results will be graphics percentages. The results of this research is the room occupancy is higher when compared to previous period and as the result of interview with source person stated the used of Social Media Analytics impacted 70% marketing effectiveness..

Keyword: Instagram, Social Media Analytics,Marketing, New Normal

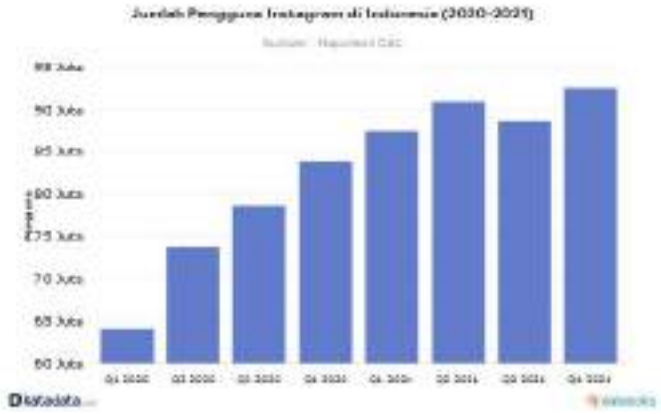
PENDAHULUAN

COVID-19 telah menghancurkan hampir semua sendi kehidupan umat manusia di dunia. Sebagai salah satu sektor bisnis yang banyak menghasilkan lapangan pekerjaan karena mampu menampung tenaga kerja yang sangat besar, pariwisata dianggap oleh sebagian masyarakat sebagai entitas yang paling terdampak. Tidak terkecuali pada pariwisata yang ada di Bali, yang hampir sebagian besar penduduknya bekerja pada sektor pariwisata dan perhotelan tidak berdaya dibuatnya yang menyebabkan objek wisata, hotel, restaurant tidak beroperasi sehingga perusahaan mengambil keputusan untuk merumahkan karyawannya (Wirawan, 2021).

Pada era pandemi saat ini sangatlah susah, karena pemerintah tetap membatasi wisatawan dari luar Negara untuk berkunjung ,sedangkan wisatawan yang berkunjung di Bali didominasi oleh warga Negara asing. Menurut

Ketua Tim Pakar Gugus Penanganan COVID-19I Wiku Adiisasmitta (2020)"*New normal* adalah*perilaku*untuk tetap menjalankan* aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan COVID-19".Upaya ini telah dilakukan pemerintah untuk tetap membangun perekonomian, namun hasilnya tetap nihil pariwisata di Indonesia khusunya di Bali tetap terpuruk dan hanya mengandalkan wisatawan lokal yang berkunjung ,jika hal ini berkelanjutan maka perekonomian di Bali bisa terpuruk karena pariwisata merupakan aspek utama penunjang ekonomi di daerah Bali.Hal ini dirasakan oleh semua pihak yang menggeluti bidang pariwisata di Bali salah satunya The Sankara Resort by Pramana yang berlokasi di dekat pusat kota Ubud,

Seiring perkembangan zaman, teknologi internet secara otomatis turut mempengaruhi perkembangan kegiatan pemasaran. Media sosial adalah salah satu media yang dimanfaatkan dalam kegiatan pemasaran.



Sumber : Napoleon Cat,2022

Gambar 1. 1 Data peningkatan jumlah pengguna media sosial Instagram di Indonesia

Instagram merupakan salah satu media sosial yang sudah mengimplementasikan *Social Media Analytics* dalam penerapan bisnis penggunanya. Aplikasi Instagram merupakan aplikasi yang cukup sederhana karena hanya menampilkan gambar-gambar dan video dalam durasi tertentu dengan diberikan ruang untuk menulis dan berkomentar bagi orang yang menjadi pengelola maupun *followers*.The Sankara Resort by Pramana merupakan salah satu resort yang memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media untuk melakukan kegiatan pemasaran, melalui akun Instagram @sankararesort dengan jumlah pengikut 7.933 (April,2022) Dengan adanya perubahan segmentasi pasar secara signifikan tim *sales* dan *marketing* The Sankara Resort by Pramana memanfaatkan *social media analytics* yang terdapat pada media sosial instagra agar target pasar sesuai dengan apa yang direncanakan dan mencapai target *occupancy.*

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk megetahui bagaimana pemanfaatan *Social Media Analytics Instagram* dan Apa saja tantangan yang didapatkan dalam pemanfaatan *Social Media Analytics Instagram.*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mafaatam secara teoritis dan empiris. Manfaat secara teoritis seperti : Mengetahui kegiatan departemen *sales* dan *marketing,* khususnya pada bidang pemasaran melalui media sosial, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu khusunya yang berkaitan dengan bagian pemasaran dan sosial media dan secara empiris : Menjalin kersama antara IPBI dengan The

Sankara Resort by Pramana dan dapat mengevaluasi kegiatan pemasaran yang telah dilakukan di perusahaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Penelitian ini termasuk dalam *setting* alamiah, karena penelitian ini berdasarkan kondisi yang alamiah atau apa adanya yang terjadi di lapangan. Pemilihan lokasi penelitian di lakukan secara sengaja *(purposive)* dengan pertimbangan bahwa adanya kesediaan pihak perusahaan untuk memberikan informasi dan data yang di perlukan sesuai dengan penelitian.Penelitian ini dilakukan di The Sankara Resort by Pramana dan waktu penelitian ini dimulai dari bulan Februari hingga bulan Juli 2022.

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data sekunder dan data primer. Data primer yang didaptkan secara langsung dari wawancara dengan narasumber yaitu Bapak I Gusti Bagus Aristra Vaundra selaku Resort Manager, sedangkan data sekunder didapatkan dari jurnal, literatur, dan data-data yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Populasi yang akan digunakan sebagai penelitian adalah *Sales and marketing* di The Sankara Resort dan pengguna sosial media Instagram yang menjangkau akun Instagram @sankararesort. Pada penelitian ini tidak digunakan sampel karena peneliti tidak memutuhkan karakteristik khusus terhadap populasi yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Teknik penyajian hasil data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyajian data secara informal dan secara formal, secara formal menampilkan table, gamabar dan secara informal dengan menggunkaan kata-kata biasa.

PEMBAHASAN

1. Instagram sebagai Media Pemasaran

The Sankara Resort by Pramana merupakan salah satu resort yang berlokasi di Ubud, Bali. Dengan adanya pandemi COVID-19 bagian pemasaran sangat gencar melakukan kegiatan pemasaran di media sosial dengan fokus sosial media Instagram. Instagram dipilih karena memliki fitur-fitur analisa yang lengkap serta merupakan media yang berfokus pada konten seperti video dan foto sedangkan jika dibandingkan dengan sosial media seperti Facebook, lebih berfokus kepada konten deskriptif. Selain itu rentang usia pengguna sosial media Instagram yang aktif yaitu pada usia 22-45 tahun yang merupakan usia produktif dan cocok dengan target pasar The Sankara Resort by Pramana.

2. Implementasi Segmentation, *Targeting*, dan *Positioning*

2.1 Segmentasi *(Segmentation)*

Segmentasi pasar dapat dipahami sebagai proses mengelompokkan pasar keseluruhan yang heterogen menjadi kelompok atau segmen yang memiliki kesamaan dalam hal kebutuhan, keinginan, perilaku atau respon terhadap program pemasaran spesifik. Segmentasi pemasaran di The Sankara Resort by Pramana dibagi menjadi :

a. Segmentasi Geografis

Segmentasi geografis mengklarifikasi pasar berdasarkan lokasi, dalam segmentasi geografis pasar dibagi lagi yaitu : Negara, Provinsi, Kota. Melihat data-data sebelum pandemi COVID-19 segmentasi geografis The Sankara Resort by Pramana mengarah ke benua seperti Eropa, Asia, Amerika, dan Australia dengan fokus beberapa Negara yaitu United Kingdom, Australia, United States of America, Singapura Russia, India. Namun dengan adanya pandemi COVID-19 maka segmentasi pasar geografis berubah menjadi wilayah di Indonesia dikarenakan pembatasan penerbangan luar negeri yang masuk ke Bali. Wilayah-wilayah di Indonesia yang menjadi segmentasi pasar The Sankara Resort by Pramana adalah Jakarta, Surabaya, Sumatera Utara, Bali

b. Segmentasi Demografis

Segmentasi Demografis dibagi menjadi beberapa variabel yaitu : usia, jenis kelamin, pekerjaan, kewarganegaraan, status sosial. Segementasi The Sankara Resort by Pramana sebelum pandemi COVID-19 yaitu pada usia 27-60 tahun karena didominasi oleh para wisatawan yang telah pensiun dan ingin melakukan liburan dan *honeymooner*. Sedangkan pasa saat *New Normal* rentang usia yang berkunjung yaitu usia-usia produktif yaitu 22-45 tahun yang memiliki tujuan untuk pasangan yang berbulan madu *(honeymoon)* ataupun merayakan *wedding anniversary*

c. Segmentasi Psikografis

Segmentasi psikografis mengelompokkan dari variabel pola gaya *(life style)*,target pasar The Sankara Resort by Pramana merupakan orang-orang yang menganut gaya hidup hedonisme serta yang menyukai *travelling*, dan yang mencari pengalaman baru selama berlibur.

d. Segmentasi Perilaku

Dalam segmentasi perilaku, pasar diklasifikasikan dalam kelompok-kelompok yang dibedakan berdasarkan pengetahuan, sikap, penggunaan atau respon terhadap suatu produk. Pengunjung di The Sankara Resort by Pramana memiliki respon dan sikap yang baik terhadap fasilitas dan juga pelayanan yang diberikan hal ini dapat dilihat dari apresiasi berupa unggahan foto maupun video yang diunggah di akun Instagram pribadi dan dengan menandai akun @sankararesort dengan *caption* yang menandakan kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan

2.2 Target *Pasar (Targetting)*

Target pasar pada The Sankara Resort di era *New Normal* merupakan pasangan diusia yang produktif yaitu 22-45 yang memiliki tujuan untuk berbulan madu *(honeymoon)* serta dari sisi geografis yaitu target pasar yang dituju adalah tamu *overseas* dan tamu lokal di Negara seperti Indonesia, United States of America (USA), United Kingdom (UK), Australia yang memilki *life style* gaya hidup yang hedon serta ingin mendapatkan kepuasan dari kunjungan yang dilakukan di The Sankara Resort by Pramana.

Penentuan Posisi *(Positioning)*

The Sankara Resort by Pramana melakukan diferensiasi di beberapa aspek yaitu salah satunya pemasaran dan pelayanan yang sangat memanjakan tamu yang bertujuan untuk menciptakan suatu *branding* atau citra yang bagus dipandangan konsumen. Seperti hal nya memberikan *complimentary* terhadap tamu yang *long stay* seperti souvenir maupun tamu yang merayakan momen spesial seperti *anniversary* atau *honeymoon.* Serta adanya program *daily activities* yang diberikan secara gratis kepada tamu seperti membuat canang,

membuat klakat, memasak makanan khas Bali yang nantinya akan menimbulkan kesan baik serta kenangan yang indah pada tamu.

3. Pemanfaatan Fitur *Insight* Instagram

Instagram *insight* adalah salah satu fitur yang tersedia di Instagram merupakan alat analisis asli yang menyediakan data tentang demografi dan tindakan pengikut, serta konten yang diunggah. Informasi ini memudahkan untuk membandingkan konten, mengukur kampanye, dan melihat bagaimana kinerja masing-masing postingan. Fitur ini tersedia untuk akun bisnis, jadi untuk bisa menggunakan fitur satu ini, harus merubah akun dari akun personal menjadi akun bisnis. The Sankara Resort by Pramana memiliki akun bisnis @sankararesort telah memanfaatkan fitur *insight* untuk mengetehaui apakah target pasar sesuai dengan yang diharapkan. Untuk memaksimalkan hasil efektivitas pemasaran bagian pemasaran melakukan kegiatan beriklan pada sosial media Instagram. Hal ini juga didukung dari argumentasi Resort Manager The Sankara Resort by Pramana I Gusti Bagus Aristra Vaundra yang menyatakan :

"Hasil data pada Insight Instagram sangat membantu efektivitas pemasaran, kami dapat mengetahui hasil kinerja saat mengunggah sebuah bahan/konten yang dijadikan sarana pemasaran pada Instagram serta mengetahui efektivitas dalam beriklan di sosial media Instagram apakah sudah sesuai dengan target pasar yang diinginkan atau tidak sesuai. Serta dengan adanya Insight menyajikan data yang sangat mendetail tentang audience yang menjangkau ataupun berinteraksi dengan akun Instagram @sankararesort"

3.1 Pemanfaatan Fitur *Account Reached*



Sumber: Instagram @sankararesort, 2022

Gambar 3. 1 Data* Account Reached *Instagram @sankararesort

Dapat melihat jumlah akun yang melihat postingan yang diunggah berdasarkan jangka waktu tertentu. Misalnya 7 hari, 14 hari, 30 hari, bulan sebelumnya, atau 90 hari sebelumnya. Setelah mengatur rentang hari yang diinginkan, akan bisa melihat angka jangkauan atau *reach* yang akun Instagram yang dapatkan pada rentang waktu tersebut. Data yang diambil pada periode 25 Januari – 24 April 2022 (data 90 hari) terdapat 129.292 pengguna Instagram di dunia yang menjangkau akun Instagram @sankararesort dan terdapat peningkatan 636% dibandingkan periode 27 October – 24 Januari.

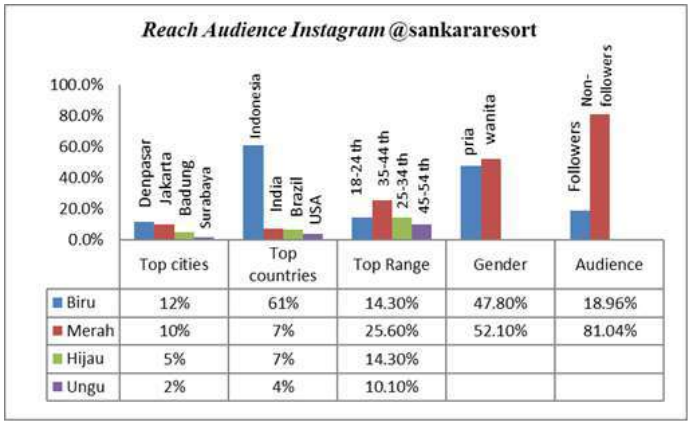
Beberapa *tools* yang tedapat pada fitur *account reached*:

a. *Reach Audience*

Pada bagian ini akan menampilkan beberapa uraian demografi seperti kota teratas, Negara, jenis kelamin, rentang usia, serta berapa jumlah pengikut dan non-pengikut yang telah menjangkau konten

yang diunggah. Data statistik yang tercantum adalah hasil dari berapa banyak pengguna Instagram yang berulang kali melihat konten yang diunggah.

Tabel 3. 1 Data Reach Audience Instagram @sankararesort



	Top cities	Top countries	Top Range	Gender	Audience
Biru	12%	61%	14.30%	47.80%	18.96%
Merah	10%	7%	25.60%	52.10%	81.04%
Hijau	5%	7%	14.30%		
Ungu	2%	4%	10.10%		

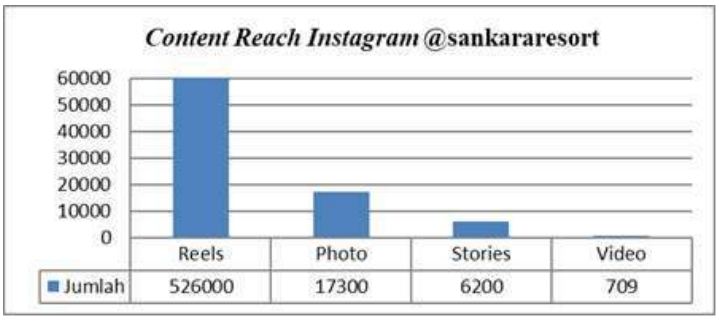
Sumber: Instagram @sankararesort, 2022

Dari hasil data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar *audience* yang melihat konten pada periode 25 Januari – 24 April 2022 pada akun @sankararesort merupakan bukan pengikut akun @sankararesort (*non-followers)* hal ini dikarenakan bagian pemasaran melakukan kegiatan beriklan di Instagram yang dapat menjangkau banyak pengguna akun Instagram yang bukan pengikut. Terdapat juga Negara teratas serta wilayah teratas yang dijangkau yaitu Indonesia, India, Brazil, USA serta wilayah Denpasar, Jakarta, Badung, Surabaya. Rentang usia yang dijangkau yaitu tertinggi pada usia 25-44 Tahun yang merupakan usia produktif. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil kegiatan pemasaran di Instagram sangat berbanding lurus dengan target serta segmentasi The Sankara Resort by Pramana.

b. *Content Reach*

Menampilkan data ketertarikan pengunjung Instagram terhadap konten yang dimiliki seperti *reels*, *posts*, *stories*, dan *videos.*

Tabel 3.2 Data Content Reach Instagram @sankararesort



	Reels	Photo	Stories	Video
Jumlah	526000	17300	6200	709

Sumber: Instagram @sankararesort, 2022

Fitur-fitur dari Instagram sebagai salah satu media jejaring sosial memang sudah memiliki kelengkapan, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai media pemasaran. Melalui Instagram produk barang/jasa ditawarkan dengan mudah melalui unggahan foto atau video singkat, sehingga para calon konsumen dapatmelihat jenis-jenis barang/jasa yang ditawarkan. Dari data tersebut konten berupa reels yang paling banyak dijangkau oleh pengguna Instagram lain yang berkunjung ke akun @sankararesort. Reels merupakan video dengan durasi singkat berformat portrait mengikuti layar

gawai (handphone), eksistensi reels semakin meningkat dibandingkan fitur video. Video reels terbanyakan yaitu dengan views 20.209 pengguna Instagram diseluruh Dunia. Reels tersebut berisi tentang suasana kamar deluxe pool villa.

c. *Impressions*

Impression menunjukkan jumlah total dari seberapa kali para pengguna Instagram melihat konten yang telah di*unggah.* Jumlah angka *impressions* umumnya lebih tinggi dibandingkan reach. Dilihat dari data jumlah *impressions* @sankararesort mencapai angka 473.187 hal ini dapat diasumsikan bahwa dari total 129.292 akun yang menjangkau melihat sebanyak 3-4 kali konten yang diunggah.

d. *Profile Acitivity*

Pada bagian menunjukkan berapa jumlah pengguna yang mengakses beberapa fitur seperti : *Call button taps, Email button taps, Profile Visits, Website Clicks , Business address clicks.*

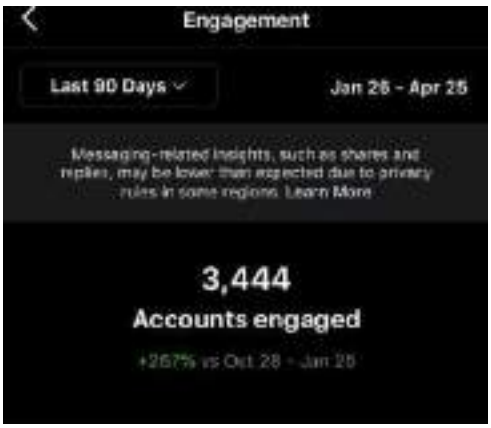


Sumber: Instagram @sankararesort,2022

Gambar 3. 2 *Profile Activity* Instagram @sankararesort

Dari tersebut menunjukkan penurunan pada *email button taps* dan *business address taps* hal ini tidak memberi dampak yang signifikan terhadap efektivitas pemasaran karena pada era digital saat ini para pengguna Instagram yang merupakan calon *customer* lebih memilih menghubungi atau melakukan pemesanan melalui aplikasi whatsapp yang link nya dicantumkan pada bagian *website taps* pada profil akun @sankararesort. Serta penurunan *business address taps* tidak begitu signifikan karena calon pelanggan biasanya melakukan pencarian lokasi melalui aplikasi *google maps*. Dari fitur-fitur tersebut yang memberikan pengaruh yaitu *profile visits* dan juga *website taps* karena mengindikasikan keinginan untuk melakukan pemesanan pada jasa yang ditawarkan.

3.2 Pemanfaatan Fitur *Account Engaged*

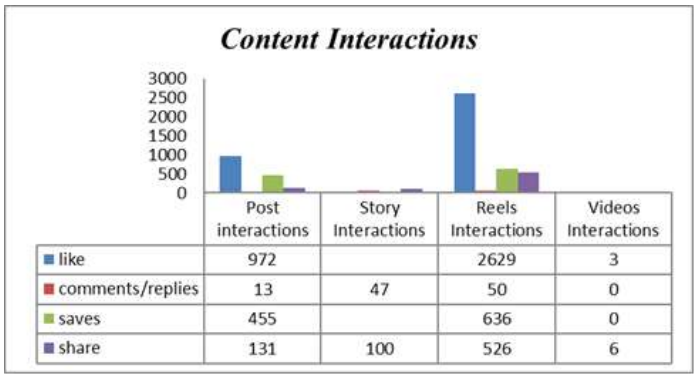


Sumber: Instagram @sankararesort,2022

Gambar 3. 3 *Account Engaged* Instagram @sankararesort

Merupakan tingkat interaksi pengunjung/pengguna Instagram lainnya terhadap konten di media sosial yang diunggah. Hal ini dapat memastikan apakah konten yang sajikan relevan dengan pengikut akun media sosial yang dikelola. Tingkat interaksi pada akun Instagram @sankararesort meningkat 257% dibandingkan pada periode 28 Oktober-25 Januari 2022 dengan jumlah akun pengguna Instagram yang berinteraksi meningkat sebanyak 3.444.

Tabel 3. 1 Data *Content Interactions* Instagram @sankararesort



	Post interactions	Story Interactions	Reels Interactions	Videos Interactions
like	972		2629	3
comments/replies	13	47	50	0
saves	455		636	0
share	131	100	526	6

Sumber : Instagram @sankararesort,2022

Tanggapan berupa berupa *save* dan *share* menjadi pertimbangan penting dibandingkan dengan yang lainnya. Dengan fitur *share* bagian *sales marketing* dapat memiliki presepsi terhadap promosi tidak langsung yang dilakukan oleh antar pengguna Instagram. Dampaknya pun lebih menguntungkan para pelaku bisnis dalam hal pemasaran seperti menarik perspektif konsumen dengan mudah, menjangkau target konsumen tertentu, dan bahkan dapat memiliki penyebaran informasi yang luas. Alasan inilah yang membuat pelaku bisnis di Instagram agar selalu mendapat *feedback* berupa *share* terhadap konten mereka. *Like* dan *comment* saat ini masih belum menjadi perhatian bagi pengguna bisnis. Namun, pada kenyataanya lewat fitur tersebut pengguna bisnis dapat menjadikannya sebagai suatu landasan untuk mengukur sejauh mana ketertarikan konsumen terhadap konten.Semakin banyak *like* dan *comment* pada konten, maka konten yang dipromosikan akan semakin dikenal yang biasanya akan muncul pada bagian *explore* Instagram.

3.3 *Total Followers*

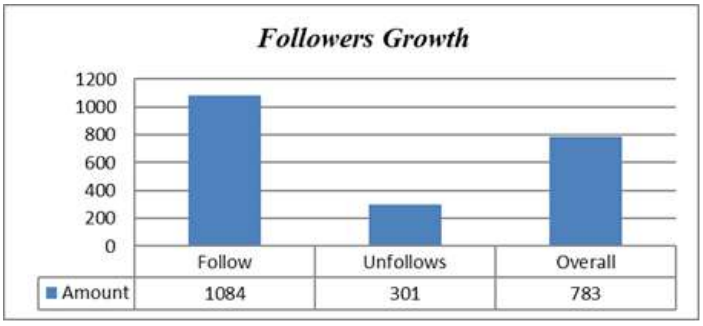


Sumber: Instagram @sankararesort, 2022

Gambar 3.4 *Total Followers* Instagram @sankararesort

Total Folowers merupakan *tools* yang menganalisa *followers* (pengikut) yang terdapat pada akun Instagram. Akun Instagram @sankararesort memiliki jumlah pengikut sebanyak 8.186 pengguna Instagram (26 April 2022) jumlah peningkatan ini cukup signifikan dibandingkan 25 Januari yaitu mengalami 10% peningkatan. Hal disebabkan oleh adanya kegiatan pemasaran berupa iklan berbayar *(Instagram Ads)* pada sosial media Instagram serta konten-konten yang mengundang jangkauan ataupun interaksi dari pengguna sosial media Instagram lainnya.

Tabel 3.4 Data Followers Growth Instagram @sankararesort



Sumber: Instagram @sankararesort, 2022

Pada data tersebut jumlah akun yang mengikuti *(follows)* yaitu mencapai angka 1084, sedangkan jumlah pengikut yang berhenti mengikuti yaitu 301 *(unfollows)* jadi keseluruhan jumlah pengikut baru yaitu 783 pengguna Instagram. Pada fitur ini juga menampilkan waktu teraktif *followers* seperti jam hal ini dapat membantu bagian pemasaran untuk mengetahui waktu yang tepat untuk mengunggah konten pemasaran.

4. Peluang yang didapatkan dalam penggunaan *Social Media Analytics* Instagram

The Sankara Resort by Pramana sebagai bisnis yang bergerak dibidang jasa harus melakukan kegiatan pemasaran secara efektif hal tersebut didukung dengan perkembangan zaman yang semakin pesat. *Social Media Analytics* memberikan peluang untuk membaca target pasar serta keinginan pasar yang kian cepat berubah *(demand)*, setelah membaca target dan keinginan pasar maka kegiatan pemasaran akan semakin efektif dan memberikan hasil yang maksimal.

5. Tantangan *Social Media Analytics* untuk The Sankara Resort by Pramana

Tantangan yang dihadapi oleh The Sankara Resort by Pramana adalah bagaimana memanfaatkan dan merumuskan strategi segala kebutuhan di media sosial Instagram dalam peningkatkan efektivitas pemasaran.

Pada saat ini, metode pengukuran dari suatu media sosial yang akan digunakan oleh pelaku bisnis dalam melakukan pemasaran tidak ada metodenya (Wicaksono, 2013). Pengukuran masih bersifat jangka pendek yaitu maksimal menampilkan data hasil analisa yaitu 90 hari secara otomatis, maka agar dapat melakukan evaluasi perbandingan data bagian pemasaran harus mencatat data hasil analisa tersebut secara manual seperti membuat suatu arsip perbandingan data dalam jangka waktu yang panjang sebagai bahan evaluasi. Penggunaan *Social Media Analytics tools* masih tergolong teknologi yang baru di The Sankara Resort by Pramana hanya satu sumber daya manusia yang dapat membaca dan memahami hasil data pada *Social Media Analytics Instagram* maka dari itu masih diperlukan *training* khusus mengenai hal tersebut agar lebih banyak sumber daya manusia yang paham mengenai cara menggunakan, membaca, dana memahami data analisa dari *Social Media Analytics* Instagram, karena hal tersebut sangat penting dan berkaitan dengan pemasaran di era *New Normal* .Terdapat pula hasil wawancara terhadap *Resort Manager* The Sankara Resort by Pramana Bapak I Gusti Bagus Aristra Vaundra yang menyatakan:

"Adanya pemanfaatan Social Media Analytics maka banyak pula pengguna bisnis terutama bidang perhotelan yang dapat menganalisis bisnis yang dimiliki untuk mendapatkan efektivitas pemasaran yang tinggi, sehingga daya saing pun semakin meningkat".

Hasil wawancara tersebut manyatakan bahwa semakin berkembangannya teknologi maka banyak pula pesaing yang bermunculan, serta maka dari itu diharapkan pelaku bisnis dapat membuat suatu strategi pemasaran yang baik dan tepat,dengan memanfaatkan hasil dari SMA tersebut untuk strategi pemasaran produk dan layanan kedepannya. Selain itu pula, diperlukan inovasi baru agar para *followers* dapat mempertahankan loyalitasnya terhadap produk dan layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memaksimalkan media sosial, diantaranya : harus ada dukungan manajemen, kualifikasi media, orientasi pengguna, sumber informasi, dan aktivitas di media sosial yang harus rutin dilakukan oleh pelaku bisnis serta memperhatikan strategi-strategi dalam mengunggah informasi agar mendapatkan respon yang baik dari pengguna.

6. Inovasi yang dapat meningkatkan penjualan melalui pemasaran di Instagram

Inovasi dapat dilakukan dengan 4P *(Promotion, Product, Price, Place)* :

a *Product/Service*

Sebagai bisnis yang bergerak di bidang jasa The Sankara Resort by Pramana tetap memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu untuk menghindari ketidakpuasan tamu yang bisa berujung *complaint,* hal ini bisa berdampak kepada sosial media seperti adanya komen negatif yang dilontarkan tamu pada kolom komentar. Maka dari itu seluruh karyawan selalu diberi *training* mengenai memberikan pelayanan yang baik *(genuine service)* kepada seluruh tamu yang berkunjung ke The Sankara Resort by Pramana. Jika sering terjadinya keluhan maka bisa menimbulkan citra yang buruk sehingga menimbulkan ketidak percayaan calon *customer* terhadap pelayanan yang diberikan namun sebaliknya jika tamu memberikan komentar positif maka citra baik tercipta dan rasa percaya lebih meningkat.



Sumber: Instagram @sankararesort,2022

Gambar 3. 2 Komentar positif dari salah satu pengguna Instagram pada salah satu unggahan @sankararesort



Sumber : Instagram @sankararesort,2022

Gambar 3. 3 Komentar negatif dari salah satu pengguna Instagram pada salah satu unggahan @sankararesort

b *Place*

Lokasi The Sankara Resort by Pramana sangat strategis yang dekat dari pusat kota Ubud serta fasilitas-fasilitas umum seperti pasar tradisional, -objek wisata, pasar modern. Serta fasilitas yang dimiliki juga lengkap inovasi yang baru dilakukan di The Sankara Resort by Pramana adalah dengan adanya penambahan *pool bar*, hal ini didasarkan karena pasar The Sankara Resort by Pramana saat ini mengarah ke tamu *overseas* terutama pada bulan April tamu yang banyak berkunjung berasal dari Australia dengan kebiasaan (*habbit)* yang mereka miliki adalah mengkonsumsi minuman keras maka hal tersebut menjadi pertimbangan pembangunan *pool bar* tersebut.

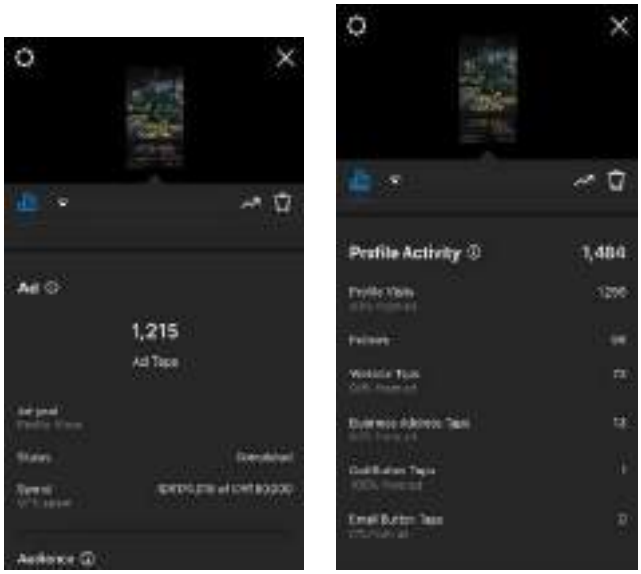
c *Price*

Harga yang ditawarkan pada media sosial Instagram telah diperhitungkan secara detail sehingga telah diatur agar tamu memilih melakukan pemesanan melalui sosial media Instagram. Harga pada *online travel agent* lebih tinggi dibandingkan dengan harga pada sosial media sehingga tamu kemungkinan melakukan pemesanan melalui sosial media.

d *Promotion*

Instagram sebagai fokus utama pemasaran di sosial media, melalui akun Instagram @sankararesort The Sankara Resort by Pramana melakukan inovasi promosi seperti membuat promo paket menginap dan diskon menarik agar para pengguna Instagram tertarik untuk melakukan pemesanan, setiap bulan The Sankara Resort by Pramana membuat diskon atau package baru yang nantinya akan diunggah di Instagram berupa

foto maupun video, dan untuk memaksimalkan kegiatan pemasaran maka dilakukan kegiatan beriklan pada sosial media Instagram. Dari kegiatan beriklan *Social Media Analytics* berfungsi lebih yaitu dengan mengetahui berapa interaksi berupa klik/tap pada konten iklan yang sedang berlangsung.



Sumber : Instagram @sankararesort,2022

Gambar 3. 4* Hasil Analytics *Instagram Ads @sankararesort

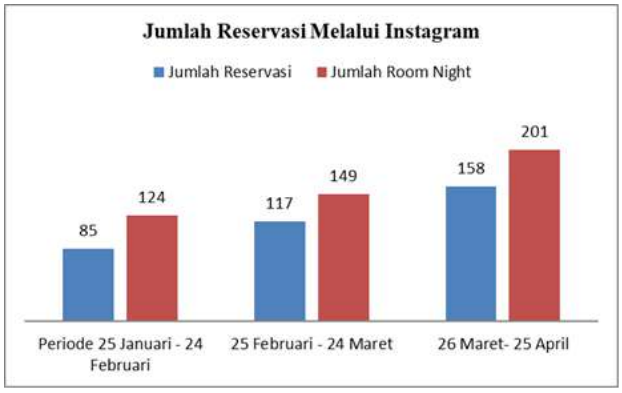
7. Pemanfaatan *Social Media Analytics* Instagram dalam kegiatan pemasaran

Dari hasil wawancara terhadap *Resort Manager* The Sankara Resort by Pramana Bapak I Gusti Bagus Aristra Vaundra menyatakan :

"70% hasil dari Social Media Analytics sangat membantu efektivitas pemasaran ini dibuktikan dari target pasar yang sesuai sehingga tingkat pemesanan kamar meningkat. Dapat membantu mambaca demand pasar yang saat kini kian cepat berubah "

Hasil data *Social Media Analytics* Instagram dimanfaatkan secara maksimal oleh bagian *Sales & Marketing* untuk menentukan target pasar selanjutnya, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah reservasi yang diterima melalui media sosial Instagram.

Tabel 3. 2 Data Jumlah Pemesanan Kamar Melalui Instagram



Sumber : *Sales & Marketing* The Sankara Resort by Pramana,2022

Hasil analisa data Instagram tersebut melalui beberapa proses yang secara otomatis dilakukan oleh Instagram:

7.1 Tahapan *capture* pada proses *Social Media Analytics* Instagram merupakan proses mengumpulkan data media sosial yang relevan dengan kebutuhan dengan cara *collecting data* menggunakan *crawler tools* (tools untuk mengunduh konten dari internet) yang terkoneksi melalui proses *Application Programming Interface* (API) ke media sosial. Data yang dihasilkan dari proses *capture* disimpan kedalam *database* dan dipersiapkan untuk proses berikutnya yaitu *understand*.

7.2 Pada tahapan *understand* ini data juga diproses untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, termasuk memodelkan bentuk datanya (Fan and Gordon, 2014).Setelah menyelesaikan proses *capture*, tahapan berikutnya adalah proses Understand. Proses *uderstand* pada *Social Media Analytics* merupakan proses pemilihan data yang relevan untuk melakukan pemodelan data, menghilangkan *noise* yang terdapat pada data, menseleksi data yang berkualitas dan melakukan proses analisis untuk memperoleh informasi yang lebih berkualitas (Fan and Gordon, 2014) data yang diambil berupa *user name*, jumlah *followers*, *IP address* dari negara berasal, jumlah dan jenis konten yang diunggah, pengguna Instagram lainnya yang sering melakukan interaksi .

7.3 Tahapan terakhir dari proses *Social Media Analytics* adalah *present*. Proses *present* merupakan proses untuk menampilkan atau memvisualisasikan informasi yang dihasilkan dari tahap *understand* (Fan and Gordon, 2014). Berbagai teknik visualisasi dapat digunakan untuk menampilkan informasi yang didapatkan dari proses analisis. Dari penelitian yang telah dilakukan menghasilkan prototipe data.

SIMPULAN

Pemanfaatan *Social Media Analytics* Instagram memegang peranan yang sangat penting dalam departemen *sales* dan *marketing* The Sankara Resort by Pramana dalam meningkatkan efektivitas kegiatan pemasaran, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya tingkat hunian kamar yang dipesan melalui media sosial Instagram. Fitur *Insight* Instagram adalah *Social Media Tools* yang menyajikan data jangkauan (*reach)*,interaksi *(engagement)*, dan ketertarikan *(impression)*, hasil data *Social Media Analytics* akan dijadikan pertimbangan dan acuan untuk menentukan melakukan kegiatan pemasaran selanjutnya di sosial media Instagram.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat maka banyak perusahaan serupa yang memanfaatkan *Social Media Analytics* sebagai media untuk meningkatkan efektivitas kegiatan pemasaran di sosial media Instagram, maka hal tersebut menjadi sebuah tantangan untuk membuat suatu konten yang menarik dalam menarik minat dari pengguna Instagram lainnya. Menganalisa data *Social Media Analytics* harus dilakukan secara mendetail dan selanjutnya disesuaikan dengan target pasar yang telah ditentukan agar mendapatkan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Desai, S., & Han, M. (2019). Social media content analytics beyond the text: A case study of university branding in Instagram. *ACMSE 2019 - Proceedings of the 2019 ACM Southeast Conference*, 94–101.

Dwianto, A. G., Iqbal, M., & Alfisyahr, R. (2018). Analisis Dampak Pemasaran di Media Sosial Online terhadap Citra Merek, Minat Beli Konsumen dan Net Promoter Score Pendekatan Eksperimental Virtual Brand Following pada aplikasi Instagram produk Fast Moving Consumer Goods@ erigostore pada Mahasiswa S. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *55*, 91-99.

Kontribusi Media Sosial Sebagai Media Pemasaran di The Dewi Canggu Villa

Putu Ayu Tirta Ulandari[1], Komang Werdhi Wiranata[2]

[1,2]Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: [1]ayuulandari67@gmail.com, [2]werdhiw@gmail.com

Abstrak

Media sosial merupakan salah satu media komunikasi berbasis internet dimana penggunanya dapat berbagi informasi berupa teks, gambar, video dan audio. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi media sosial terhadap pemasaran, Anda perlu melakukan riset. Dewi Canggu Villa merupakan villa yang perlu memaksimalkan sarana pemasarannya untuk menjangkau khalayak yang lebih luas, sehingga peran media sosial dalam mendukung proses pemasaran juga diperhatikan, terutama media sosial yang banyak digunakan oleh berbagai kalangan seperti Instagram dan Facebook. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi media sosial sebagai media pemasaran The Dewi Canggu Villa. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan angket. Hasil penelitian mengarah pada kontribusi media sosial sebagai sarana pemasaran di The Dewi Canggu Villa, dimana hasil pada variabel pemasaran dan media sosial diperoleh mayoritas setuju. Oleh karena itu, Instagram dan Facebook berperan sangat penting dalam proses pengunggahan konten menarik yang dapat menarik pengguna Instagram dan Facebook untuk menginap di The Dewi Canggu Villa.

Kata Kunci : *Media Sosial, Media Pemasaran.*

Abstract

Social media is one of the means of Internet-based communication where users can share information in the form of text, images, video and audio. To find out how great the contribution of social media is to marketing, research needs to be done. The Dewi Canggu Villa is a villa that needs to maximize its marketing media to reach a wider audience, so the role of social media is also considered to support the marketing process, namely social media widely used by different groups such as Instagram and Facebook . The aim of this study was to determine the contribution of social media as a marketing medium at The Dewi Canggu Villa. This research uses qualitative data and the types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques using observation, interviews and questionnaires. The results of the survey led to the contribution of social media as a marketing medium to the Dewi Canggu Villa, where most of them agreed on the results on the variables marketing and social media. Thus, Instagram and Facebook play a very important role in uploading interesting content that can attract Instagram and Facebook users to stay at The Dewi Canggu Villa.

Keywords : *Social Media, Marketing Media.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini yang begitu pesat membuat teknologi dapat melakukan hubungan antara komputer dengan peralatan komunikasi tanpa terhalang jarak, waktu, dan ruang dalam penyampaian suatu informasi maupun komunikasi. Tersedianya peralatan elektronik yang

memadai seperti telepon seluler, *laptop* maupun *tablet* turut mempermudah penyampaian informasi dan komunikasi. Peralatan elektronik yang berkembang telah dilengkapi dengan jaringan internet.

Menurut data yang dimuat oleh APJII (Asosiasi Penyelanggaraan Jasa Internet Indonesia), jumlah penggunaan internet di Indonesia terus mengalami kenaikan, dimana tahun 2019-2020 adalah 196.71 juta orang dari 266.91 total populasi penduduk Indonesia atau sekitar 73,7%. APJII juga memaparkan bahwa ada 5 alasan mengapa seseorang menggunakan internet yaitu paling banyak adalah menggunakan media sosial, komunikasi lewat pesan serta sebagai *e-commmerce*, membuktikan bahwa *social media* sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat dimasa sekarang. APJII (2019/2020) https://www.apjii.or.id/ (23.09.2021).

Media sosial yang sedang tren saat ini adalah Instagram dan Facebook. Instagram adalah salah satu platform media sosial paling populer di dunia, terutama di kalangan anak muda. Pada Q1 2021, jumlah pengguna aktif Instagram di seluruh dunia akan mencapai 1,07 miliar, dengan 354 juta pengguna berusia 25-34 tahun (Rizaty, 2021). Sementara menurut data internet dari Internetworldstats, pengguna Facebook di Indonesia pada akhirnya mencapai 175,3 juta. Maret. Tahun 2021. Angka ini mewakili 63,4% dari total populasi 276,36 juta (2021 est.) atau 82% pengguna internet negara (Kusnandar, Viva 2021).

Berdasarkan data tersebut banyak perusahaan salah satunya hotel memanfaatkan media sosial seperti *instagram* dan *facebook*. Salah satu *villa* yang berada di Canggu yang memanfaatkan media sosial tersebut yaitu The Dewi Canggu. The Dewi Canggu Villa menggunakan *instagram* dan *facebook* untuk mempromosikan kamar yang tersedia. Dengan kecanggihan fitur yang dimiliki *instagram* dan *facebook* membuat promosi semakin mudah dan menjangkau tamu sasaran di seluruh dunia. Akun *Instagram* @thedewi.canggu dengan 224 pengikut dan *Facebook* The Dewi Canggu dengan 223 *likes* dan 225 pengikut. The Dewi Canggu Villa memanfaatkan media sosial untuk memasarkan produk, memberikan informasi, dan berinteraksi langsung dengan *customer*. Akun *Instagram* The Dewi Canggu digunakan sebagai strategi mengkomunikasikan aktivitas pemasaran. Konten yang di *posting* pada akun ini memberikan gambaran tentang hotel dan produk-produk yang ditawarkan. The Dewi Canggu Villa secara aktif mengupayakan *brand engagement* melalui media sosial. Melalui kedua akun media sosialnya, dapat dilihat bagaimana The Dewi Canggu Villa berusaha melibatkan partisipasi aktif konsumen dengan mengunggah kembali foto-foto yang menggunakan #thedewicanggu menjawab pertanyaan dari followers, dan bentuk strategi lainnya. Secara rutin The Dewi Canggu Villa menyajikan konten yang memperlihatkan keindahan Villa dari berbagai sudut serta konten lainnya yang membuat siapapun yang melihatnya pasti ingin merasakannya juga. Dalam penelitian ini Peneliti hanya berfokus pada sosial media Instagram dan Facebook. Sesuai dengan masalah yang dirumuskan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kontribusi media sosial sebagai media pemasaran di The Dewi Canggu Villa.

Mengutip definisi dan konsep pemasaran American Marketing Association Kotler dan Keller (2009:6): “Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan menyampaikan nilai kepada pelanggan dengan cara yang konsisten dengan organisasi. pemegang sahamnya "Menurut Chaffey (2009: 416)," Pemasaran adalah proses pengelolaan yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, dan memuaskan pelanggan dengan cara yang menguntungkan. Keuntungan pemasaran di jejaring sosial adalah berorientasi pada tujuan pasar secara memadai.

Media sosial merupakan salah satu sarana komunikasi di internet dimana penggunanya dapat berbagi informasi berupa teks, gambar, video dan audio. Facebook adalah situs jejaring sosial yang memungkinkan penggunanya untuk berinteraksi dengan pengguna lain di seluruh dunia. Dimiliki oleh Facebook, Instagram adalah aplikasi berbagi foto

gratis yang memungkinkan pengguna untuk mengambil foto, menerapkan filter ke foto, dan bahkan berbagi foto di Instagram atau situs jejaring sosial lainnya, termasuk Facebook, Twitter, Foursquare, Tumblr, Flickr, dan Posterous. . Menurut Gunelius (2011), pemasaran media sosial mengacu pada semua bentuk pemasaran langsung dan tidak langsung yang bertujuan untuk menciptakan kesadaran, pengakuan, memori, dan tindakan untuk merek, produk komersial, orang, atau entitas lain menggunakan web sosial, seperti blog. , mikroblog, jejaring sosial. ., dll... bookmark sosial dan berbagi konten.

Media sosial berkontribusi sebagai media pemasaran dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan dan minat konsumen menginap di The Dewi Canggu Villa, *Facebook* dapat menjadi media pemasaran yang efektif dilihat dari jumlah *followers, likes, comment* The Dewi Canggu Villa, *Instagram* dapat menjadi media pemasaran yang efektif dilihat dari jumlah *followers, likes, comment* The Dewi Canggu Villa, dan Media pemasaran sangat penting bagi The Dewi Canggu Villa terutama dalam penggunaan media sosial.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul yang diangkat yaitu "Kontribusi Media Sosial Sebagai Media Pemasaran di The Dewi Canggu Villa", penelitian ini dilakukan di The Dewi Canggu Villa. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, terhitung dari bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa gambaran umum dan evaluasi manajemen The Dewi Canggu serta data kuantitatif berupa data statistik. data dalam kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara dan angket dan data sekunder berupa foto-foto terkait penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yang telah disempurnakan, kemudian dilakukan tahap reduksi data dimana data kualitatif diperoleh dengan cara menyederhanakan data, kemudian data disajikan secara deskriptif dalam bentuk naratif yang didukung oleh data kuantitatif dan terakhir menarik kesimpulan yang merespon secara deskriptif rumusan masalah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diketahui bahwa akun sosial media yang berkontribusi dalam aktivitas pemasaran yang paling sering digunakan di The Dewi Canggu Villa adalah *Facebook* dan *Instagram.* Penggunaan media sosial oleh pihak manajemen The Dewi Canggu Villa dikarenakan target pasar mereka saat ini sebagian besar adalah pengguna sosial media. Dimana konsep villa ini adalah *private* villa yang cocok untuk *Honeymoon* dan *Family*, selain itu lokasinya yang strategis dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran serta tempat wisata menarik minat konsumen.

1. *Facebook*



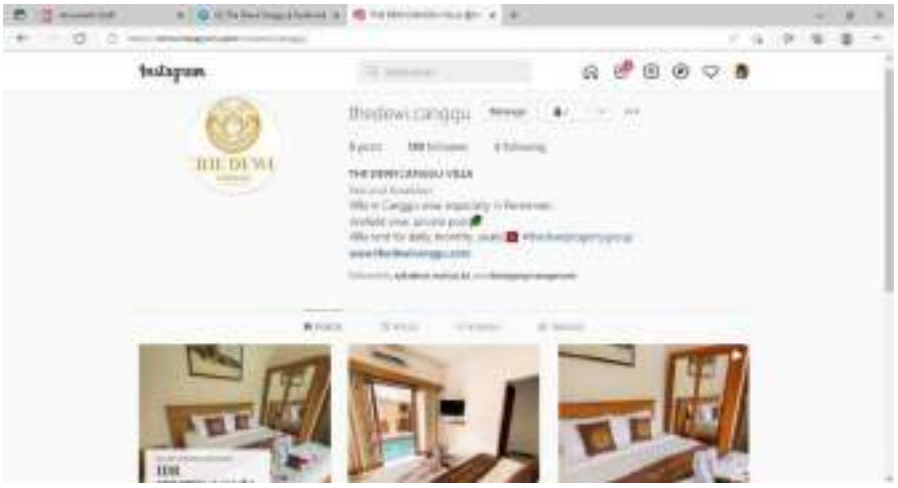
Gambar 4.1 Beranda Fanspage Facebook The Dewi Canggu Villa

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa jumlah *followers fanspage facebook* The Dewi Canggu Villa mencapai 221 *followers* per 29 December 2021. Jumlah tersebut terhitung banyak karena The Dewi Canggu Villa baru membuat *fanspage* tersebut pada 25 Maret 2021. Namun pada setiap unggahan memiliki jumlah *likes* dan komentar yang sangat rendah. *Fanspage* The Dewi Canggu Villa miliki berbagai macam informasi yang diperlukan oleh wistawan maupun calon wistawan yang ingin berkunjung. Terdapat informasi mengenai kontak, alamat lengkap, jam operasional hingga berbagai macam produk dan promosi yang tersedia.

Jumlah unggahan yang dilakukan di *fanspage* The Dewi Canggu Villa selama periode Maret 2021 adalah sebesar 15 unggahan, hal tersebut dapat di lihat di *fanspage* The Dewi Canggu Villa. Setidaknya The Dewi Canggu Villa melakukan unggahan pada *fanspagenya* 2 kali dalam satu bulan. Dari 15 unggahan pada bulan Maret higga Desember, 1 diantaranya adalah video, sedangkan 14 diantaranya adalah foto.

2. *Instagram*

The Dewi Canggu Villa memiliki akun *Instagram* yang dikelola oleh manajemen. Akun *Instagram* The Dewi Canggu Villa telah mengunggah setidaknya 5 postingan, postingan tersebut berupa foto dan video.



Gambar 4.2 Beranda The Dewi Canggu Villa

Sumber: Instagram.com/TheDewi.Canggu

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, diketahui jumlah *followers Instagram* The Dewi Canggu Villa mencapai 190 *followers* per Desember 2021. Jumlah tanggapan pada setiap unggahan mencapai 50 likes namun komentar masih terbilang sedikit yaitu 1 komentar pada salah satu unggahan.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Anak Agung Arika Dewi selaku sales manager The Dewi Canggu Villa penggunaan media sosial, The Canggu Villa melakukan pendekatan *full control social media* atau media sosial yang dikontrol oleh pihak manajemen seperti akun resmi media sosial The Dewi Canggu Villa. Pada media sosial *full control*, pihak manajemen dapat mengontrol penuh pemberian *feedback* terhadap pengguna media sosial yang memberikan tanggapan atau komentar.

Pihak manajemen perlu mempertimbangkan konten yang akan diunggah agar pembuatan konten memberikan kualitas yang baik, karena pembuatan konten yang baik memerlukan waktu yang cukup lama. Konten yang ditampilkan harus melalui proses *screen* dan *editing* dalam pemilihan foto atau video serta *caption* dan *hastag.*

Penggunaan *caption* dan *hastag* yang tepat dapat menarik minat pengguna media sosial untuk mengunjungi situs kita.

Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan bahwa pada variabel pemasaran yang menyatakan setuju sebanyak 80%, pada variabel media sosial responden yang setuju sebanyak 90%, pada variabel media sosial *facebook* responden yang setuju sebanyak 70%, variabel media sosial *Instagram* sebanyak 90% yang setuju, pada variabel media sosial sebagai media pemasaran responden yang setuju sebanyak 100%.

SIMPULAN

Media sosial berkontribusi sebagai media pemasaran dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan dan minat konsumen menginap di The Dewi Canggu Villa, *Facebook* dapat menjadi media pemasaran yang efektif dilihat dari jumlah *followers, likes, comment* The Dewi Canggu Villa, *Instagram* dapat menjadi media pemasaran yang efektif dilihat dari jumlah *followers, likes, comment* The Dewi Canggu Villa, dan Media pemasaran sangat penting bagi The Dewi Canggu Villa terutama dalam penggunaan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Acuan dari jurnal

Adi, N. P., & Kurniawan, Y. (2018). *Meningkatkan Higher Order Thinking Skill Dan Sikap Terbuka Melalui Media Pembelajaran Android. Journal Of Komodo Science Education, 1(01), 79-94.*

APJII (Asosiasi Penyelanggaraan Jasa Internet Indonesia) (2019/2020) https://www.apjii.or.id/

Assauri, Sofjan. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi.* Edisi Pertama. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Chaffey, Dave & Chadwick. (2009). *Internet Marketing: Strategy, Implemenation and Practice. Jakarta: Prentice Hall/Financial Times.*

Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogjakarta: PT Pustaka Pelajar.

Dodson. (2016*). The art of digital marketing: The Definitive Guide to Creating Strategic, Targeted, and Measurable Online Campaign. Hoboken: Wiley.*

Gunelius, Susan. (2011). *30-Minute Social Media Marketing. United States: McGraw-Hill Companies.*

Kaplan, Andres & Michael, HaenLein. (2010). *User Of The World, Unite! The Challenges and Opportunities Of Social Media, Business Horizons.*

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga*

Miranda, Sofia. (2017). *Pengaruh Instagram Sebagai Media Online Shopping Fashion Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Riau

Nasrullah, Rulli. (2017). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pantiyasa, I Wayan. (2015). *Metodologi Penelitian. Badung*:

Patel. (2017). *The 5 Important Metrics of Facebook Ad Campaign.* (Online): http://neilpatel.com/blog/the-5-important-metrics-of-facebook-ad-campaigns/

Puntoadi, Danis. (2011) *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media.Jakarta* (ID) : PT Elex Komputindo.

Regina, Luttrell. (2015). *Sosial Media: How to engage, share and connect. London: Rowman& Littlefield.*

Satyadewi, Jayanti. (2017). penelitian "*Pemilihan Akun Media Sosial Instagram oleh Holiday Inn Bandung"*

Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis).* Jakarta: Salemba Empat.

Strauss & Frost. (2012). *E-Marketing. Edisi internasional ke 6- London: Pearson.*

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif".* Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Tuten, T. L. dan M. R. Solomon. (2017). *Social Media Marketing 3rd Edition. Los Angeles*. SAGE Publication Ltd

Umi, Narimawati. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitunganya.* Jakarta: Agung Media.

Weinberg, Tamar. (2009). *The New Community Rules: Marketing on the Social Web.* CA: O'Reilly Media, Inc.

Widya, Ningrum P.w. (2016). *Peran Media Sosial sebagai Strategi Pemasaran pada Sewa Kostum Meiyu Aiko Malang*. *Jurnal Al Tijarah, 2*(2),230-257.

Daftar Narasumber/Informan

Dewi, Anak Agung Kompiang Arika (25th.), Sales Marketing Manager, wawancara tanggal 20 Desember 2021 di The Dewi Canggu Villa, Canggu, Badung, Bali.

Tabel 1. Hasil Kuesioner (sumber:Peneliti, 2022)

No	**Pemasaran**	Hasil
1.	Harga kamar yang ditawarkan oleh The Dewi Canggu Villa terjangkau dan sesuai dengan produk yang didapatkan oleh konsumen	Setuju
2.	Tempat atau Lokasi The Dewi Canggu Villa yang strategis terletak di dekat pantai dan pusat perbelanjaan meningkatkan minat meginap konsumen	Setuju
3.	Promosi yang dilakukan oleh The Dewi Canggu Villa membantu konsumen mengenal produk yang ditawarkan sehingga menarik minat untuk menginap	Setuju
4.	Pihak manajemen The Dewi Canggu Villa ramah dan siap siaga dalam memenuhi keinginan konsumen sehingga meningkatkan minat menginap konsumen	Setuju
5.	Konten yang menarik serta fasilitas yang lengkap yang ditawarkan oleh The Dewi Canggu Villa meningkatkan minat menginap konsumen	Setuju
6.	Konsistensi The Dewi Canggu Villa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik dengan menggunakan sosial media sebagai sarana berbagi informasi dengan konsumen mempermudah para konsumen yang akan menginap	Setuju

7.	Pembuatan konten yang menarik dapat menarik minat konsumen untuk menginap di The Dewi Canggu Villa	Setuju
8.	Konten yang dibagikan The Dewi Canggu Villa di *Facebook* dan *Instagram* membuat konsumen tertarik untuk menginap	Setuju
9.	Tindakan The Dewi Canggu Villa *memfollow back* para *followers* dan me*repost* konten yang di bagikan oleh konsumen dapat meningkatkan loyalitas konsumen	Setuju
10.	Pembuatan akun sodial media The Dewi Canngu Villa membangun kedekatan dengan para konsumen	Setuju
	Media Sosial	
1.	Media sosial memudahan konsumen dalam melakukan pemesanan kamar di The Dewi Canggu Villa	Setuju
2.	Media sosial yang dikelola langsung oleh manajemen The Dewi Canggu Villa meningkatkan kepercayaan konsumen untuk memesan kamar maupun menanyakan informasi mengenai villa	Setuju
3.	Informasi yang diberikan langsung oleh pihak The Dewi Canggu Villa sangat berguna dan relevan bagi konsumen dalam memprediksi kualitas produk yang ditawarkan	Setuju
	Media Sosial Facebook	
1.	*Status update* yang rutin diunggah oleh The Dewi Canggu meningkatkan brand awareness konsumen	Setuju
2.	Foto dan Vidio yang dibagikan oleh The Dewi Canggu yang berisi gambar kamar dan harga diskon yang rutin ditawarkan meningkatkan minat konsumen untuk menginap	Setuju
3.	Konsumen diberi kemudahan untuk memberi *feedback* baik itu berupa kritik, saran, komentar melalui halaman profil The Dewi Canggu	Setuju
4.	Konsumen menggunakan Messenger sebagai sarana berkomunikasi dengan The Dewi Canggu Villa dalam melakukan pemesanan kamar	Setuju
	Media Sosial Instagram	
1.	Produk baru yang berupa harga diskon yang rutin ditawarkan setiap bulan oleh The Dewi Canggu Villa meningkatkan minat menginap konsumen	Setuju

2.	Momen-momen dibalik layar seperti staff yang sedang bertugas yang diunggah melalui *Insta Story* oleh The Dewi Canggu Villa membuat konsumen mengenal lebih jauh tentang Villa	Setuju
3.	Konten berupa video yang diunggah melalui *Reels Instagram* dengan menggunakan tema lagu yang sedang trending menjadi daya tarik bagi konsumen	Setuju
4.	*Give away* yang rutin diadakan oleh The Dewi Canggu Villa menarik minat konsumen untuk menginap	Setuju
	Media Sosial Sebagai Media Pemasaran	
1.	Konten berupa foto dan video yang diunggah oleh The Dewi Canggu Villa meningkatkan *brand awareness*	Setuju
2.	Promosi yang dilakukan oleh The Dewi Canggu Villa melalui media sosial *Facebook* dan *Instagram* mempengaruhi konsumen untuk menginap	Setuju
3.	*Give away* yang diadakan oleh The Dewi Canggu Villa dapat meningkatkan loyalitas konsumen	Setuju
4.	Promosi dan diskon yang diberikan oleh The Dewi Canggu Villa melalui unggahan media sosial meningkatkan minat menginap konsumen	Setuju
5.	Konten berupa foto dan video yang menarik yang diunggah oleh The Dewi Canggu Villa meningkatkan loyalitas konsumen untuk berkunjung ke sosial media villa	Setuju

Strategi Special Treatment GRO dalam Optimalisasi Pelayanan sebagai Kunci Mendapatkan Repeater Guest " Studi pada Hotel Vasa Surabaya"

Frisca Taffana[1], Jiwangga Hadi Nata[2], Moh. Ana Maulana Ikrom[3]
jiwangga-hadi-nata@vokasi.unair.ac.id
Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Abstract

The government has a target of 20 million foreign tourists visiting Indonesia in 2019. Then in 2018, the world of Indonesian tourism had a record where the highest growth was ranked 9th in the world, according to The World Travel & Tourism Council (WTTC). As one of the accommodations with complete facilities and is engaged in services, the hotel is expected to always provide the best service. Each hotel has its own department, one of which is in the hotel is the Front Office or called the front office. In addition to being the image of the hotel, the service that usually satisfies guests is because there is special treatment (Special Treatment) through its section, namely GRO (Guest Relations Officer). GRO is required to approach guests, especially VIPs. Because with this, the author has an interest in conducting research on GRO Service which is the key to repeater guests through special treatments at Vasa Hotel Surabaya so that they can create guest satisfaction to stay again and provide reviews and ratings. The role of GRO is very important in building a positive image in realizing the hotel's goals. Repeater Guest is a guest who has come to a hotel and then stays again repeatedly because it is comfortable and feels satisfied which ultimately leads to loyalty to the hotel visited. Because this research is related to observations in the environment and related to humans, therefore qualitative research will be carried out. The results of this entire study have the conclusion that the service from GRO and other departments is very influential on the return of guests to stay. If guests feel comfortable, of course they will come back to stay again and feel satisfied with the services provided. Every month there must be repeater guests who come to stay again at Vasa Hotel Surabaya with comments that of course the service is appropriate and meets the expectations of these repeater guests. The GRO who is the closest and understands each character of its guests, especially VIP guests, namely repeater guests. Which is where all the needs needed by guests, always request to the GRO Team. This makes GRO always carefully prepare the needs of guests individually or what is called personalize service.

***Keywords** : GRO, repeater guest, service quality, treatment, hotel*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Karena adanya pandemi yang berdampak pada industry pariwisata khususnya di Indonesia, sejak 2020 wisatawan mancanegara yang datang mengalami penurunan drastis dan sangat memprihatinkan. Berdasarkan data

dari Badan Pusat Statistik, tercatat bahwa kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada awal tahun 2020 mengalami penurunan. Kunjungan wisatawan pada Januari 2020 yaitu 1,27 juta kunjungan,angka ini telah merosot sebanyak 7,62 persen dan apabila dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan pada Desember 2019 itu sebanyak 1,37 juta kunjungan.

Wakil Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Sudrajat menyatakan, bahwa semakin banyak bermunculan hotel baru. Sementara itu, pertumbuhan ini tidak sebanding dengan penambahan peningkatan wisatawan yang lebih sedikit, "Banyak hotelnya, tetapi tidak banyak wisatawan yang berkunjung, persaingan pun makin ketat," tutur Sudrajat. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menyampaikan bahwa minat *investor* yang memiliki modal di sektor perhotelan merupakan suatu hal baik yang berarti itu menyumbang kontribusinya terhadap pertumbuhan pariwisata (republika.co.id).

Hotel merupakan suatu bangunan yang memiliki berbagai fasilitas dan juga memang penginapan bagi masyarakat yang membutuhkan atau sedang melakukan perjalanan. Fasilitas yang akan didapatkan ini biasanya adalah seperti pelayanan membawakan barang bawaan tamu, ada makanan dan minuman di restoran, layanan jasa laundry (Endar Sri, 1996). Sebagai salah satu akomodasi dengan fasilitas yang lengkap dan bergerak di bidang jasa, hotel diharapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, salah satunya dengan adanya suatu perlakuan yang khusus *(Special Treatment)* melalui salah satu *section* yaitu GRO *(Guest Relations Officer).*

GRO merupakan *section* yang bertugas memberikan pelayanan yang khusus seperti menyambut tamu VIP &VVIP mulai dari persiapan kamar lalu kebutuhan tamu, serta menyambut kedatangan tamu dengan ramah. Selain itu yang merupakan tugas dari GRO juga menangani keluhan-keluhan dari tamu.

Vasa Hotel Surabaya menjadi Hotel yang banyak diminati oleh tamu karena banyak hal menarik yang ditawarkan. Pelayanan *staff* yang sangat ramah dan juga memuaskan menjadikan tamu ingin kembali untuk menikmati fasilitasnya. *Special Treatment* yang diberikan oleh GRO menjadi kesan tersendiri yang membuat tamu merasa sangat diperhatikan. Hal ini dapat dibuktikan melalui berbagai ulasan dan juga *review* yang diberikan oleh tamu. Yang setiap waktunya Vasa Hotel menjadi No. 8 dari 465 Hotel yang ada di Surabaya.

Dengan menganalisa permasalahan yang ada dan keluhan apa saja yang dirasakan oleh tamu, GRO dituntut untuk menangani keluhan tersebut dan melakukan pendekatan kepada tamu khususnya VIP. Maka dari itu dengan adanya suatu hal seperti ini, penulis ingin meneliti tentang *Service* GRO yang menjadi kunci *repeater guest* melalui *special treatment* yang ada di Vasa Hotel Surabaya sehingga bisa menciptakan kepuasan tamu untuk menginap kembali serta memberikan *review* dan penilaian yang terbaik untuk mempertahankan citra hotel melalui peringkat hotel di *website* yang ada saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi GRO untuk menarik *Repeater Guest* melalui *Special Treatment*?
2. Dampak kualitas layanan GRO terhadap kepuasan tamu di Vasa Hotel Surabaya
3. Apa saja cara yang dilakukan GRO untuk mempertahankan citra hotel di kalangan tamu melalui *review* dan penilaian yang diberikan?

2. Tinjauan Pustaka

Special Treatment adalah sebuah perlakuan yang istimewa untuk tamu berupa layanan yang begitu berbeda dengan tamu lainnya (Hennig-Thurau et Al : 2002). Pelayanan seperti ini biasanya berupa memberikan harga yang lebih murah dan mendapatkan layanan yang lebih dari biasanya sehingga membuat tamu tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke hotel lain (Fornell 1992 : Guiltinan 1989). *Repeater Guest* adalah tamu yang sudah datang berulang kali ke sebuah hotel untuk menginap yang dimana menciptakan keloyal-an terhadap hotel yang dikunjungi di masa lalu sehingga hotel tersebut tetap *excise* hingga sekarang. *Repeater Guest* ini biasanya memiliki banyak keputusan untuk memutuskan kembali menginap yang biasanya puas akan pelayanan yang diberikan oleh hotel sehingga tamu memiliki rasa ingin menginap lagi. Menurut Park (dalam Hasan, 2009:57) kepuasan pelanggan adalah suatu dari perasaan tamu sebagai respon terhadap jasa yang telah diterima. Kepuasan Pelanggan ini menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2008:169) yaitu tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia dapatkan lalu dibandingkan dengan harapannya.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif seperti observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi.Penelitian ini dimulai pada bulan januari 2022 sampai bulan Juli 2022 di Vasa Hotel Surabaya, Jl. Mayjen HR. Muhammad No.31 Putat Gede, Kec Sukomanunggal. Tahapan Teknik yang digunakan yaitu meliputi reduksi data (data *reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan (*conclusion*).

4. Hasil dan Pembahasan

Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab disebut dengan *job description*. *Job Description* adalah daftar rincian seluruh tugas yang harus dikerjakan. GRO Vasa Hotel Surabaya harus melakukan : *Activity Report , Today Expected Arrival Guest, Briefing, Breakfast Engagement, Set Up Amenities* VIP, Menyambut kedatangan tamu, Mencari *guest comment* pada saat ada tamu, *Stand By Lobby, Escort* Tamu, *Email Departure*, Membuat *Welcome Card* VIP, Membuat *Form Order* untuk *Amenities* VIP, Membuat *Who Is Who (WIW), Courtesy Call,* dan *Mirror Drawing.*

Peranan *Guest Relations Officer* di Vasa Hotel Surabaya ini menangani Check In VIP Guest dan juga Check Out VIP Guest. Dengan selalu memperhatikan keperluan yang tentu diperlukan oleh tamu, *request* dari tamu. Biasanya pada saat *Check in,* tamu VIP ini akan bertanya tentang banyak hal dan juga tugas dari GRO adalah menjelaskan fasilitas yang akan didapatkan oleh tamu. Menurut para *staff Guest Relations Officer*, "…GRO ini selalu memberikan dan memastikan setiap *amenities* yang akan diberikan kepada tamu sebelum di *set up* ke kamar. GRO juga menyiapkan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan tamu seperti menanyakan ke tamu tentang apa saja kesukaannya, hobi dan yang tidak disukai…" (Sasa Gunawan, komunikasi pribadi dengan GRO *Staff*, 7 Juni 2022). Menurut *Guest Relations Manager* dan *Guest Relations Supervisor* Vasa Hotel Surabaya, "…kurangnya fokus dan konsisten dapat berakibat terjadinya kesalahan.." (Bapak Cinko dan Ibu Suzan, komunikasi pribadi, 13 Mei 2022). Hal ini juga sesuai dengan pendapat dari Sugiono (2005) tentang Kualitas Pelayanan. Pada dasarnya bekerja harus fokus dan juga konsisten setiap hari. Sebelum menentukan strategi dalam menangani keluhan tamu terlebih dahulu

yaitu harus mengenal karakter tamu. Mengenal karakter dan sifat tamu keluhan tamu tidak lepas dari karakter dan sifat dari tamu tersebut. Hal yang paling efektif dalam menangani keluhan tamu adalah *call by name* langsung dan biasanya hal ini langsung ditangani oleh *Guest Relations Officer*.

5. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab diatas, begitu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan setiap harinya oleh GRO dan setelah menganalisis keseluruhan data yang telah diperoleh, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Guest Relation Officer* adalah sebuah *section* penting dari *front office* yang merupakan sebuah jembatan atau perantara antara tamu hotel dengan Hotel.
2. *Guest Relation Officer* dituntut memiliki kecepatan, keterampilan yang baik dan pengetahuan yang luas serta cara berkomunikasi yang baik. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan keinginan tamu karena akan memenuhi ekspektasi dari tamu mengenai Vasa Hotel Surabaya.
3. Empati dan sikap karyawan adalah faktor penunjang keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan atau *Excellent Service* sesuai dengan tujuan dari Vasa Hotel Surabaya.
4. Keluhan tamu adalah ungkapan rasa tidak sesuai dengan apa yang dirasakan oleh tamu, atas standart pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan petugas pelayanan yang berpengaruh kepada tamu. Keluhan tamu merupakan hasil evaluasi keberhasilan suatu hotel. Keluhan tamu biasanya disampaikan ke *Guest Relations Officer* yang dimana tentu disampaikan ke *Front Office Manager*. *Review* dan penilaian ini tentu diberikan juga di *website TripAdvisor* yang dimana dapat meningkatkan peringkat hotel.
5. Pelayanan dari GRO dan juga departemen lainnya sangat berpengaruh terhadap kembali nya tamu untuk menginap. Tamu yang memiliki rasa penasaran akan kembali untuk merasakan pelayanan yang didapatkan di Vasa Hotel Surabaya.
6. Setiap bulan nya pasti ada *repeater guest* yang datang untuk kembali menginap ke Vasa Hotel Surabaya dengan komentar yang tentu pelayanannya sesuai dan memenuhi ekspektasi dari para *repeater guest* ini.
7. GRO yang paling dekat dan mengerti masing-masing karakter dari tamu nya terkhusus tamu VIP yaitu *repeater guest*. Yang dimana semua kebutuhan yang diperlukan oleh tamu, selalu request kepada GRO Team. Hal ini membuat GRO selalu dengan teliti menyiapkan kebutuhan tamu secara individu atau yang disebut pelayanan *personalize service*.

6. Saran

Pada bagian ini penulis menuliskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi hotel maupun *Front Office department* adalah kerjasama antar tim sebaiknya harus lebih erat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memiliki rasa tulus sehingga dapat bekerja dengan *focus* dan konsisten. Dalam penyampaian informasi dan *handover* juga sebaiknya secara jelas dan menyeluruh sebelum memulai pekerjaan atau *shift*. Penulis juga memiliki saran kepada GRO *Team* khususnya agar lebih memahami situasi yang sedang terjadi seperti memahami kebutuhan tamu pada saat datang.

Penulis juga memiliki saran agar GRO *Team* selalu memperhatikan kebutuhan di *section* seperti *amenities* atau barang yang dibutuhkan (kebutuhan *package* berbayar seperti balon, lilin, *sticker*, dll) agar saat digunakan tidak harus menunggu lama karena telat memperhatikan kebutuhan sehingga menunggu lama dan menyebabkan pertengkaran yang terjadi. GRO dan juga *section* lainnya harus bisa saling mengingatkan terkait *review* dan penilaian yang ada di *website* minimal satu minggu sekali agar mengetahui perkembangannya dan peningkatan dari pelayanan Vasa Hotel Surabaya.

Penulis memiliki saran agar *Front Office Team* juga terkhusus GRO dapat memiliki inovasi dan kreasi baru yang menarik tamu seperti memberikan treatment khusus terhadap *Repeater Guest*. Karena menurut penulis yang mengerti keadaan langsung di lapangan, *amenities* untuk tamu yang datang kembali dikurangi atau tidak lengkap, seharusnya *amenities* yang diberikan kepada *Repeater Guest* harus dikreasikan agar tidak terkesan mengurangi dan kurang inovasi.

Daftar Pustaka

Aces Vio Patra (2016). Strategi Guest Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu di Hotel Santika Premiere Jogja.

Ames Boston. Guest Relations Officer : Pengertian, Syarat, Tugas dan Gaji.

Edden Neuly Ifo (2015). Tinjauan Tentang Peranan Guest Relations Officer (GRO) di Bagian Kantor Depan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Edwin Gunawan, Gabriel Octavianus Sebastian, Agung Harianto (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya.

Febrian Yunila, Kris Cahyani Ermawati, Titik Akiriningsih (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relations Officer Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriot Surabaya.

Lilis Indahsari. Bentuk-Bentuk Pariwisata, Salah Satu Sektor yang Dikatakan Dapat Meningkatkan Devisa Negara. Januari 2, 2022.

Risma Dian Atika (2014). Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Tulus Wijanarko. Pertumbuhan Pariwisata Indonesia Peringkat 9 di Dunia. October 23, 2018.

Yulia Permata Sari, Agus Solikhin, Kris Cahyani Ermawati (2014). Pengaruh Guest Relation Officer (GRO) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Front Office Department Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta.

Yuni Chriestin Rahayu, M.S.U. Ajie, Titik Akiriningsih (2020). Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Solo.

ANALISIS DAYA TARIK SMART HOSPITALITY TERHADAP PENINGKATAN MINAT STAYCATION GENERASI Z

Studi Kualitatif tentang Daya Tarik *Smart Hospitality* terhadap Peningkatan Staycation Generasi Z

[1]Yustina Dwi Nastiti, [2]Sadila Hidayati, [3]Putri Ayu Salsabillah, [4]Fania Putri Maydiana
[5]Jiwangga Hadi Nata.
Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

ABSTRAK

Era digital telah mengubah gaya hidup masyarakat menjadi pengguna media sosial dan kecanggihan teknologi. Penggunaan media sosial menjadi meningkat dalam menyebarkan berita maupun dalam mencari berita. Informasi pariwisata dan berbagi pengalaman berwisata sering dilakukan oleh wisatawan melalui media sosial yang memicu ketertarikan calon wisatawan untuk berkunjung di suatu destinasi selain itu kecanggihan dan keunikan teknologi menjadikan ketertarikan baru bagi masyarakat karena dengan kecanggihan teknologi agar mempermudah dalam suatu aktivitas. Perhotelan yang cerdas telah menjadi proyek yang menarik di bidang pariwisata. Penelitian yang ada telah mempelajari teknologi pintar sebagai kontingensi tetapi telah mengabaikan konsep kecerdasan dan menyelidiki konsekuensinya. Studi ini mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan keramah tamahan yang cerdas dan mengeksplorasi hubungan antara kecerdasan, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, citra keseluruhan hotel terhadap peningkatan minat staycation Generasi Z. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian adalah metode Study Literature sumber data yang di gunakan pada penelitian ini berupa Jurnal, Artikel, Website, dan E-Book. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdpat hubungan yang signifikan antara penerapan Smart Hotel Terhadap minat staycation generasi Z. Karena kebanyakan generasi muda lebih menyukai penerapan hotel yang canggih, Hal ini tidak jauh dari pergeseran penerapan digitalisasi yang di mana penerapan teknologi yang canggih semakin menambah minat bagi setiap masyarakat terutama generasi Z.

Kata Kunci : *Smart Hospitality*, *Staycation*, Generasi Z, IoT, TIK

ABSTRACT

The digital era has changed people's lifestyles to become users of social media and technological sophistication. The use of social media has increased in spreading news and in searching for news. Tourism information and sharing travel experiences are often carried out by tourists through social media which triggers the interest of potential tourists to visit a destination. Apart from that, the sophistication and uniqueness of technology creates new interest for the community because with technological sophistication it makes activities easier. Smart hospitality has become an interesting project in tourism. Existing research has studied smart technology as a contingency but has neglected

the concept of intelligence and investigated its consequences. This study conceptualizes and operationalizes smart hospitality and explores the relationship between intelligence, perceived usefulness, perceived ease of use, the overall image of the hotel on increasing interest in staycations of Generation Z. The research method used in this research is the Study Literature method, the data source used in this study in the form of journals, articles, websites, and e-books. The results of this study indicate that there is a significant relationship between the application of Smart Hotels and the interest in staycations of generation Z. Because most of the younger generation prefer the application of sophisticated hotels, this is not far from a shift in the application of digitalization where the application of sophisticated technology is increasing interest for every society, especially generation Z.

Keywords: Smart Hospitality, Staycation, Generation Z, IoT, TIK

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata sangat didorong oleh peningkatan kondisi kehidupan dan pergeseran gagasan masyarakat konsumen, yang juga membantu sektor perhotelan. Inovasi layanan bisa menjadi strategi sukses untuk menarik klien seiring meningkatnya persaingan di sektor perhotelan.

Bisnis perhotelan telah bangkit kembali dan memasuki era yang cerdas berkat teknologi baru seperti Internet dan sistem informasi. Istilah "fashion" digunakan untuk menggambarkan gagasan smart hospitality dalam konteks ini. Keramahtamahan yang cerdas sesuai dengan namanya—cerdas dan cerdas. Dengan menggunakan teknologi terbaru, keramahtamahan yang cerdas dapat memberi pengunjung lingkungan yang menyenangkan dan nyaman sekaligus meningkatkan pengalaman menginap mereka di lingkungan hotel.

Fenomena dari berbagai sudut. Pariwisata memeriksa kebutuhan teknologi perhotelan cerdas untuk pengalaman yang dipersonalisasi dan mempertimbangkan bagaimana integrasi teknologi cerdas memungkinkan pariwisata yang dipersonalisasi. Menggunakan ide-ide seperti keyakinan dan norma subyektif, psikologi mempelajari tujuan perilaku pelanggan untuk menerima teknologi baru dalam perhotelan. Solusi yang membantu perhotelan cerdas adalah penekanan utama dari perspektif teknologi. Beberapa akademisi berdedikasi untuk menciptakan sistem yang berjejaring dan dapat dioperasikan untuk mengotomatisasi tugas sehari-hari dalam perhotelan yang cerdas. Solusi berteknologi maju ini dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan nilai keramahtamahan yang cerdas.

Manajemen pariwisata terutama memeriksa keramahtamahan cerdas sebagai kemungkinan, yang memerlukan analisis perilaku pengunjung dalam skenario ini. Namun, ada sedikit studi tentang efek kecerdasan. Fakta bahwa banyak akademisi keliru menyamakan "teknologi pintar" dan "keramahtamahan cerdas", terlepas dari kenyataan bahwa kedua gagasan ini pada dasarnya berbeda, mungkin menjadi salah satu faktor kurangnya penelitian ini. Sementara "kecerdasan" adalah abstraksi dan menekankan pengalaman pengunjung mendapatkan layanan yang tepat secara otomatis melalui teknologi pintar, "teknologi pintar" biasanya sesuai dengan kenyataan secara objektif seperti produk atau layanan yang sebenarnya. Kecerdasan yang dirasakan lebih luas dari teknologi pintar dan dapat mencerminkan sikap, perasaan, dan niat wisatawan.

Saat melakukan pengunjungan, tamu dapat menggunakan berbagai teknologi cerdas dengan beragam atribut, yang bersama-sama membentuk kecerdasan. Makhluk cerdas terdiri dari gi pintar dengan berbagai sifat. Selain landasan teoretis dari keramahtamahan cerdas yang maju secara teknologi, sama pentingnya untuk memperhatikan kecerdasan manufaktur yang lebih berorientasi pada layanan dan pelanggan. Dalam pengertian ini, keramahtamahan yang cerdas mengacu pada alat perjalanan, pariwisata, dan keramahtamahan kelas tinggi yang dapat dianggap sebagai objek buatan manusia. Berbeda dengan entitas ontologis atau struktur perilaku, kecerdasan adalah konstruksi desain dengan berbagai perspektif teoretis tentang fitur teknologi yang mengacu pada berbagai "kecerdasan".

Sangat penting untuk mengukurnya sebagai gabungan sambil memperhatikan fakta bahwa semua artefak atau abstraksinya terdiri dari bagian yang lebih sederhana. Input, output (keramahtamahan otomatis dan berkelanjutan), proses (desain sistem), dan skala persepsi semuanya telah digunakan untuk mengukur keramahtamahan cerdas (pengalaman turis). Komposit kecerdasan batin studi ini mempertimbangkan pendapat dan pandangan tentang keramahan yang cerdas. Sangat penting untuk memahami bahwa kecerdasan dalam industri perhotelan lebih praktis daripada teoretis. Persepsi dan pengalaman wisatawan secara halus dipengaruhi oleh kecerdasan, yang pada gilirannya memengaruhi niat perilaku mereka.

Dalam penelitian ini, istilah "teknologi pintar" dan "kecerdasan" dibedakan, dan komposisi kecerdasan ditunjukkan. Meskipun para akademisi telah memberikan banyak perhatian pada keramahtamahan yang cerdas, kami melihat peran kecerdasan dalam keramahan yang cerdas. Penelitian ini membantu untuk mendefinisikan variabel-variabel yang mempengaruhi kecerdasan dan mengukurnya secara keseluruhan.

Pembahasan yang akan di kaji lebih dalam yaitu mengenai bagaimana hubungan dari Smart Hospitality dengan ketertarikan minat pengunjungan dari generasi Z. dengan begitu pembahasan yang akan di jabarkan yaitu minat dan ketertarikan dengan adanya Smart hospitality dengan minat pengunjung terutama generasi Z.

LITERATURE REVIEW

1. Generasi Z

Generasi Z adalah generasi terbaru, yang didefinisikan sebagai mereka yang lahir antara tahun 1995 dan 2012, juga dikenal sebagai generasi internet atau generasi internet. Menurut penelitian ini, generasi Z berbeda dengan generasi Y dan M. Gen Z berbeda dengan Gen Y karena lebih mahir dalam teknologi mutakhir dan tidak terlalu dibatasi oleh konvensi sosial.

Generasi Z adalah generasi yang sedini mungkin telah mengenal teknologi dan internet, generasi yang haus akan teknologi. Teknologi yang baru merupakan air segar yang harus segera diteguk agar bisa merasakan manfaatnya. Generasi Z atau yang lebih dikenal sebagai generasi digital tumbuh dan berkembang dengan ketergantungan terhadap teknologi dan berbagai macam alat teknologi.

Akses yang semakin mudah, membuat semua mahasiswa dapat dengan mudah pula menjelajah dunia maya. Para mahasiswa yang tergolong generasi Z ini kurang menyukai proses, pada umumnya kurang sabar dan lebih menyukai hal-hal yang sifatnya instan. generasi ini memiliki intuisi yang kuat terhadap teknologi, tanpa melihat panduan akan mengerti cara menggunakan sesuatu. Always connected adalah logo generasi ini, dimanapun dan kapanpun harus terkoneksi dengan internet.

Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tetapi generasi Z mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti nge-tweet menggunakan ponsel, browsing dengan perangkat seluler, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan mayoritas berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil generasi Z sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadiannya. Pada usia ini generasi Z dikategorikan sebagai usia remaja yang pada usia ini mengalami perubahan-perubahan cepat pada jasmani, emosi, sosial, akhlak dan kecerdasan. Remaja dibedakan menjadi 3 kategori masa remaja yaitu masa remaja awal usia 12-15 tahun, masa remaja pertengahan usia 15-18 tahun dan masa remaja akhir usia 18-21 tahun.

Terdapat perbedaan yang signifikan dalam karakteristik generasi Z dengan generasi lainnya, salah satu faktor utama yang 14 membedakan adalah penguasaan informasi dan teknologi. Generasi Z dan teknologi adalah hal-hal yang telah menjadi bagian dari kehidupan, karena generasi Z dilahirkan di mana akses ke informasi, khususnya internet telah menjadi budaya global, sehingga mempengaruhi nilai-nilai, pandangan, dan tujuan hidup. Munculnya generasi Z juga menimbulkan tantangan baru bagi praktik manajemen dalam organisasi, terutama untuk praktik manajemen sumber daya manusia.

Menurut generasi Z lebih menyukai lingkungan kerja yang fleksibel, sedikit aturan, dan menyediakan otoritas tinggi dalam pengambilan keputusan dibandingkan generasi sebelumnya. generasi Z lebih menyukai komunikasi personal, menggunakan internet untuk mencari informasi, serta otonomi dalam pengerjaan tugas.

2. Teknologi Cerdas

"Kecerdasan" terdiri dari atribut cerdas yang memperkaya fungsionalitas objek dan membuatnya dapat dioperasikan dan saling terhubung, yang pada gilirannya memungkinkan objek ini menyederhanakan dan mengotomatiskan aktivitas sehari-hari. Jelas, istilah "kecerdasan" dikaitkan dengan teknologi pintar. Teknologi canggih dapat mengarah pada kecerdasan selama dekade terakhir.

Teknologi pintar adalah fondasi penting untuk mencapai kecerdasan. Ini mengacu pada teknologi dengan kemampuan untuk merasakan perubahan dalam lingkungan operasi, misalnya, kondisi atau gerakan, dan untuk meningkatkan fungsionalitasnya untuk beradaptasi dengan keadaan baru yang spesifik. Teknologi informasi (TI), Internet of things (IoT) dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diakui sebagai teknologi cerdas yang diperlukan untuk membangun kerangka interkoneksi dan interoperabilitas dalam sistem cerdas. Banyak penelitian telah mengkonfirmasi nilai TI. Teknologi IoT melibatkan perangkat dan objek cerdas yang dihubungkan oleh sensor melalui jaringan dan memungkinkan orang untuk mencari informasi secara real-time menggunakan teknologi seluler, nirkabel, dan sensor (Matahari & Ansari, 2016). Ini memainkan peran penting dalam pengembangan otomatisasi. Aplikasi TIK menawarkan berbagai kemungkinan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan smartphone, teknologi audio-visual, perangkat yang dapat dikenakan, teknologi biometrik, dan banyak lagi perangkat lainnya. Ini telah mengubah perilaku wisatawan dalam perhotelan dan pariwisata dan mendorong wisatawan untuk membuat keputusan dengan menyediakan berbagai cara pencarian informasi.

Meluasnya penggunaan teknologi tinggi, terutama TIK, di berbagai domain perkotaan (ekonomi, mobilitas, lingkungan, warga negara, kehidupan, dan tata kelola) bertujuan untuk mengatasi masalah sosial, ekonomi, dan lingkungan, yang mengarah pada munculnya "kota pintar. Kota pintar secara efektif mengintegrasikan sistem fisik, digital dan manusia dan bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, mempromosikan pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup penduduk. Mereka menawarkan lingkungan hidup sosial ekonomi, ramah lingkungan, dan berkelanjutan bagi warganya melalui teknologi cerdas.

Peralatan yang terhubung ke internet, yang merupakan IoT dalam suasana rumah, menjadikan infrastruktur lebih digital dan interaktif, yang mengarah pada munculnya "rumah pintar. Rumah pintar menyederhanakan kehidupan sehari-hari dan memberikan perlindungan bagi penghuninya. Di rumah pintar, orang dapat mengontrol, memantau, dan mengelola lingkungan rumah melalui sistem otomatis.

Destinasi pariwisata yang dikombinasikan dengan teknologi pintar mengubah data yang berasal dari perangkat fisik, aktivitas sosial, dan sumber pemerintah menjadi ekosistem bisnis dan memberikan proposisi nilai kepada wisatawan, yang mengarah pada munculnya "pariwisata cerdas". Pariwisata cerdas adalah industri terintegrasi dengan sistem manajemen informasi dan dapat memenuhi permintaan pribadi wisatawan, meningkatkan kepuasan wisatawan dan mewujudkan berbagi pengalaman antar wisatawan. Pola perilaku wisatawan menjadi lebih mudah dan menyenangkan dengan perangkat pintar.

3. Smart Hospitality

Konsep "Smart Hospitality" mengacu pada hotel cerdas dengan teknologi cerdas terintegrasi yang dapat memenuhi kebutuhan fungsional dan emosional para tamu dan memungkinkan mereka untuk secara pribadi meningkatkan kualitas masa inap mereka di lingkungan mobile. Penerapan dan penerapan teknologi cerdas dalam perhotelan cerdas berdampak signifikan terhadap pengalaman dan perilaku tamu. Oleh karena itu, teknologi pintar adalah atribut terpenting untuk membedakan keramahan pintar dari keramahan umum.

Teknologi pintar memfasilitasi pengalaman wisatawan sambil mengoptimalkan layanan yang ada. Aplikasi teknologi pintar tidak hanya fokus pada aksesibilitas materi fisik tetapi juga pada ketersediaan sumber daya terkait pengalaman mengacu pada ketergantungan teknologi sebagai ikatan fisik yang memenuhi kebutuhan tamu dengan menyediakan fasilitas khusus dan perangkat fungsional lainnya. contoh keramahtamahan pintar yang terkenal, seperti The Upper House di Hong Kong (di mana para tamu menerima iPod Touch dengan permainan, musik, dan informasi tentang hotel); Novotel München Messe (di mana resepsionis menyediakan TIK yang dilengkapi dengan layar sentuh bagi wisatawan untuk mencari informasi pariwisata), dan Blow Up Hall, Poznań (di mana semua kunci kamar dan kartu telah diganti dengan iPhone). Aplikasi ini tidak hanya memenuhi permintaan tamu dengan layanan teknologi tinggi, misalnya umpan balik instan, pemrosesan check-in yang efisien, layanan tak berawak, dan kontrol suasana, tetapi juga meningkatkan daya saing dan daya tarik hotel cerdas bagi pengunjung yang mengharapkan "mode" dan lingkungan digital.

Oleh karena itu, teknologi pintar adalah indikator utama yang dapat berkontribusi pada "kecerdasan" dalam konteks perhotelan yang cerdas. Untuk memastikan bahwa wisatawan terbiasa dengan teknologi pintar yang ada, penelitian ini mengadopsi teknologi pintar yang representatif untuk menggambarkan bagaimana kecerdasan dibangun dalam perhotelan pintar. Secara khusus, empat teknologi: robot, kontrol pemandangan, sistem audio-visual (AV), dan kontrol seluler.

METODE PENELITIAN

Mempertimbangkan kelangkaan penelitian tentang modal intelektual, maka penelitian ini berusaha menjelaskan bagaimana hubungan dengan penerapan Smart Hospitality dengan ketertarikan minat staycation pada generasi Z. Tujuannya yaitu memberikan suatu wacana tambahan tentang perkembangan pemikiran terhadap minat Staycation generasi Z dengan Smart Hospitality.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian berbasis literatur merupakan bentuk penelitian yang menggunakan literatur sebagai

obyek kajian. Pendekatan ini sangat sesuai untuk kondisi Indonesia karena masih terbatasnya Smart Hospitality di setiap daerah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder, yaitu buku-buku, majalah-majalah dan dokumen-dokumen tertulis. Selain itu digunakan juga artikel artikel yang diambil dari jurnal-jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penelitian (Liu et al., 2022) penulis dengan kelompok sasaran tertentu, harga mempengaruhi minat pengunjung terutama gen z dan fitur aplikasi hotel pintar memiliki dampak yang kecil pada hotel bintang lima. Pentingnya fitur aplikasi hotel pintar semakin meningkat, dan teknologi berkembang dengan cepat. menjelaskan bagaimana pelaku bisnis perhotelan mulai menyediakan aplikasi hotel pintar sebagai keuntungan karena mereka semakin sadar akan keuntungan teknologi pintar. mengklaim bahwa fitur teknologi mutakhir memiliki efek menguntungkan pada tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi perilaku dan niat pemesanan pelanggan. Seiring dengan studi empiris yang dikutip sebelumnya, temuan penulis mendukung klaim tersebut.

Elemen terkuat kedua yang memengaruhi niat pengunjung terutama generasi Z adalah penerimaan fitur aplikasi smart hotel. Fakta bahwa generasi muda telah menunjukkan pentingnya lebih tinggi menunjukkan bahwa di masa mendatang, fitur aplikasi hotel pintar akan semakin penting bagi tamu hotel yang memesan dengan tujuan bintang lima. Juga, seperti dicatat oleh studi (Jinkyung Jenny Kim 2020), perkirakan bahwa generasi yang lebih digital akan mengarah pada peningkatan kegunaan dan kenyamanan fitur aplikasi hotel pintar di masa mendatang.

Seperti yang dinyatakan sebelumnya, penyelidikan empiris belum menunjukkan bahwa harga berdampak besar pada niat pemesanan. Temuan penelitian penulis juga mendukung temuan sebelumnya oleh (Huijun Yang 2021) bahwa pelanggan yang berinvestasi dan setia secara emosional kurang sensitif terhadap harga.

Penerimaan perlu dievaluasi secara individual untuk menentukan apakah pelanggan hotel bersedia menggunakan fitur aplikasi smart hotel. Penulis sampai pada kesimpulan bahwa Generasi Z dan kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan penggunaan memiliki pengaruh yang menguntungkan pada penerimaan fitur aplikasi smart hotel. kelompok usia Z. Berbagai generasi memiliki tren penggunaan dan penerimaan yang berbeda untuk aplikasi hotel pintar, dan penerimaan teknologi menurun seiring bertambahnya usia. Penelitian ini sejalan dengan (Fischer, 2021) yang mendefinisikan Generasi Z dengan tingkat afinitas teknologi yang tinggi pada Gen mereka saat mereka lahir dan berpacu dengan perkembangan teknologi. Lebih jauh lagi, Generasi Z diberi julukan Generasi milenial, yang merupakan singkatan dari digital native.

Kontroversial terhadap penelitian (Feng et al., 2022) menyebutkan bahwa Milenial juga tertarik untuk meningkatkan pengunjung dengan adanya penerapan smart hotel karena pengalaman mereka dengan teknologi sepanjang hidup mereka dan mencari pengalaman di hotel daripada hanya akomodasi. Lebih lanjut, penelitian tersebut mengungkapkan bahwa Generasi X juga tidak signifikan. Generasi Z menjembatani pola perilaku dari Generasi Milenial dan Generasi Baby Boom. Karena mereka berusia antara empat puluh dan lima puluh tahun, mereka masih memiliki kemampuan untuk menerima aplikasi hotel pintar dan dapat mempelajari cara menggunakan aplikasi pintar ini. (Kim & Han, 2022) dengan jelas menyatakan bahwa generasi ini terutama menggunakan aplikasi pintar ini untuk tujuan daripada untuk hiburan dan menambahkan bahwa Milenial Generasi Baby Boom akan pensiun, dan daya beli mereka menurun.

Dari hasil dan kesimpulan penelitian, penulis menyimpulkan sejalan dengan (Mulyadi et al., 2020) bahwa ada beberapa faktor yang berhubungan untuk dipertimbangkan yang mempengaruhi minat pengunjung staycation

secara positif atau negatif. Loyalitas dan minat pengunjung untuk staycation di smart hospitality secara positif mempengaruhi niat pemesanan dalam penelitian ini. Dengan demikian, dalam implikasi manajerial paragraf berikut penulis menyarankan manajemen hotel serangkaian tindakan untuk meminimalkan efek negatif dan untuk lebih meningkatkan positif.

Penulis berpendapat bahwa rekomendasi yang tercantum di bawah ini khusus untuk hotel yang menggunakan konsep Hotel Pintar dan hotel bintang lima lainnya untuk wilayah khusus ini. Penulis menyadari selama penelitian empirisnya bahwa responden kuesioner menunjukkan perilaku yang sangat mirip dan memiliki pola perjalanan yang serupa. Dia mendasarkan pendapat ini pada fakta bahwa penelitian dilakukan terutama di “daerah Murtal” di mana sebagian besar responden berada. "Area Murtal" pada dasarnya merupakan area yang sangat istimewa karena merupakan kawasan industri pedesaan yang sangat kecil. Ini menarik wisatawan yang merupakan pengemar dari kecangihan teknologi dengan minat konsumen untuk staycation terutama dengan gen z. Selain arena pacuan kuda yang terkenal, kawasan ini tidak menawarkan terlalu banyak kegiatan wisata.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini sejalan dengan literatur yang tersedia. Studi empiris mengkonfirmasi minat besar dari tamu hotel bintang lima untuk melakukan kunjungan di smart hospitality. Selain itu, mendukung perspektif (Kim et al., 2021) yang menyatakan bahwa hotel terkemuka premium perlu mulai mengintegrasikan smart hotel ke dalam bisnis sehari-hari mereka untuk tetap menarik dan memuaskan kebutuhan tamu hotel bintang lima. (Ivan, 2020)menjelaskan bahwa pergeseran pola pikir ini kemungkinan besar dipercepat oleh pandemi Covid-19 terbaru, yang meminta proses bisnis baru untuk memastikan kesehatan dan keselamatan.

Mengenai loyalitas tamu hotel, penulis mengetahui sebagai pengusaha hotel yang berpengalaman bahwa mendorong kepuasan tamu hotel, yang berujung pada loyalitas, merupakan salah satu proses bisnis hotel yang paling menantang. Mengetahui preferensi tamu hotel berdasarkan data pengalaman sebelumnya membuka peluang untuk menjadikan pengalaman hotel unik dan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan hotel lain. Tentu saja, dengan adanya Smart hotel dapat membawa layanan khusus ke level lain karena ketersediaan data historis. (Ishami et al., 2018) mempertimbangkan kemungkinan untuk meningkatkan loyalitas melalui komunikasi digital dengan adanya penerapan smart hotel dengan meningkatnya minat pengunjung untuk staycation terutama gen Z. Dengan fitur ini, hotel dapat secara aktif mendengarkan tamu hotel, karena mereka dapat menulis umpan balik secara anonim.

Oleh karena itu, penulis melihat gamifikasi melalui penerapan smart hotel sebagai peluang besar untuk meningkatkan kesadaran dan memengaruhi niat pemesanan wisatawan untuk keberlanjutan operasi yang lebih efisien yang terutama gen z. Dia menunjukkan bahwa gamifikasi bisa lebih efektif untuk mengubah perilaku wisatawan tetapi kurang efektif untuk mempertahankan perilaku wisatawan. Ini berarti bahwa pergeseran menuju kesadaran berkelanjutan operasional dapat lebih baik didorong oleh gamifikasi daripada mempertahankan perilaku operasional. Selain itu, game ini harus memiliki desain atau tata letak yang canggih dan canggih karena wisatawan yang ingin menggunakan aplikasi cerdas biasanya memiliki ekspektasi tinggi terhadap faktor desain dan hiburan.

Dapat di simpulkan dari pendapat peneliti di atas bahwa dengan adanya smart hospitality meningkatkan minat pengunjung terutama generasi Z dalam minat untuk staycation. Hal ini terjadi karena pengaruh dari pergeseran kebiasan dengan adanya pengaruh digitalisasi ini membuat para masyarakat lebih memilih untuk melakukan staycation di smart hospitality.

KESIMPULAN

Hasil studi empiris penulis mengarah pada kesimpulan bahwa fitur smart hospitality dan harga aplikasi hotel pintar memiliki dampak signifikan terhadap mminat pengunjung untuk melakukan staycation tetapi menguraikan bahwa pengalaman individu dapat ditingkatkan. Temuan utama dari penelitian penulis adalah bahwa sejauh ini dengan adanyan penerapan hotel pintar akan meningkatkan minat engunjung terutama Generasi Z untuk melakukan staycation.

DAFTAR PUSTAKA

Feng, Q., Borbon, N. M. D., & Deng, B. (2022). Smart hotel attributes and its effect on guest acceptance. *International Journal of Research Studies in Management*, *10*(3). https://doi.org/10.5861/ijrsm.2022.37

Fischer, F. (2021). The influence of smart hotel app fea-tures on five-star hotel guests booking intention. *Modul.Ac.At*, *November*. https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Master/Grad_2021/MBA_2021/Master_Thesis_Felix_Fischer_The_influence_of_smart_hotel_apps_on_the_booking_intension_of_a_five_-_star_hotel_guest__002_.pdf

Ishami, F., Rokhmawati, R. I., & Saputra, M. C. (2018). Pengembangan Sistem Self-Service Reservation pada Everyday Smart Hotel Malang Menggunakan Customer Relationship Management (CRM) Operasional Modul Sales Force Automation dan Service Automation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, *2*(2), 632–640.

Ivan, I. (2020). Effects of Dynamic Organization and Digital Innovation on the Hotel Tourism Industry during the Coronavirus Pandemic Period. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3617528

Kim, J. J., Ariza-montes, A., & Han, H. (2021). The role of expected benefits towards smart hotels in shaping customer behavior: Comparison by age and gender. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(4), 1–15. https://doi.org/10.3390/su13041698

Kim, J. J., & Han, H. (2022). Hotel Service Innovation with Smart Technologies: Exploring Consumers' Readiness and Behaviors. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(10), 1–15. https://doi.org/10.3390/su14105746

Liu, Y., Henseler, J., & Liu, Y. (2022). What makes tourists adopt smart hospitality? An inquiry beyond the technology acceptance model. *Digital Business*, *2*(2), 100042. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100042

Mulyadi, B., Masatip, A., Program, H. S., & Medan, P. P. (2020). The generation Z characteristics and hotel choices. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, *9*(1), 1–14.

THE EFFECT OF KEYLESS HOTEL ROOM WITH CUSTOMER SATISFACTION

Aisyah Tsabitah Ningrum, Jihan Nihaya Wahas,
Vincentcia Varani Antoneta Nahak Serang, Arny Nurshila Dewi
Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan
Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga Surabaya
Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan No. 28-30, Surabaya
60286
aisyah.tsabitah.ningrum-2020@vokasi.unair.ac.id, jihan.nihaya.wahas-2020@vokasi.unair.ac.id,
Vincentcia.varani.antoneta-2020@vokasi.unair.ac.id, arny.nurshila.dewi-331953@vokasi.unair.ac.id

ABSTRACT

Nowadays, world revolving so fast. It is going along with the human living style, everything need to be easy, fast, and practical. Therefore, hotel also giving it best to serve customer such as gaining some attention with going keyless. Through digitalization in many hotel over the world, going keyless is te most comfortable, secure, and reasurring to customers.This paper used a literature review methode with combaining 30 journals in total to reaching such conclusion that going keyless for a hotel business is important as for customer satisfation and convenience. The data from literature that existed was collected in online journal, then be traced over its title, author, year published, its main of literature review, methode being used, discovery in the written paper, and contribution of research in general and specifically This study discovering that using a keyless method is usefull and giving customer new experience in the hotel they stayed for. Using a digital keys mean that customer don't need to wory about the traditional big keys to be brought along, it is heavy and easy to lose. The indicator of customer satisfaction is rather random, but must of them agreed and saying that keyless is more useful. No significant difference in the research, such as age, gender, and familiarity with technologies is showing potisively. The significat feedback is good to the hotel to be improving their way of giving services. This paper concludes with discussion over technologies in the hotel and its usability, including theory and practice that maybe could help another reasearch with the same topic in the future.

Keyword : keyless, customer satisfaction, hotel technologies.

PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini, penyedia layanan selalu mencoba menyajikan hal-hal inovatif dan modern, serta tidak lupa untuk bersaing secara agresif, menantang dan bergejolak di lingkungan bisnisnya. Penyedia layanan seperti hotel, sering menghadapi beberapa persaingan yang sangat sulit, misalnya jaringan hotel yang sudah mendunia seperti Hilton, Marriot, dan Sheraton, akan bersaing dengan hotel baru seperti Airbnb (Cetin et al., 2016). Karena permintaan pelanggan yang selalu menuntut untuk menyediakan hal-hal baru, perusahaan bisnis seperti hotel akan semakin sulit untuk mempertahankan budayanya dan sulit untuk diganti (Martinez dan del Bosque,, 2013). Semakin berkembangnya teknologi, pelanggan semakin meminta banyak hal dari para penyedia layanan, terkadang melebihi kapasitas kemampuan hotel untuk menyediakan layanan yans duah ada. Dengan keinginan pelanggan ini, hotel pun harus menyediakan fasilitas yang bernilai tinggi karena pelanggan ingin menikmati pengalaman yang menyenangkan dengan layanan yang mumpuni (Wang et al., 2016). Melihat hal ini, semakin meningkatnya keinginan para penyedia layanan untuk lebih memahami perkembangan zaman untuk hasil dan pengalaman yang lebih baik ketika berinvestasi untuk menciptakan pelayanan tersebut, agar tumbuh perspektif baru di penak pelanggan jika hotel mampu dan sanggup untuk mengikuti dunia modern (Erns dan Young, 2013). Pada intinya, pengalaman yang akan dikenang oleh pelanggan terjadi saat mereka beraktivitas, dimana aktivitas mereka selalu terhubung, berkesinambungan, tidak memiliki kendala, tidak merepotkan, dan tanpa gangguan.

LITERATURE REVIEW

1. Konsep Tanpa Kunci

Teknologi belakangan ini telah memunculkan banyak solusi strategis yang tentu saja inovatif; membuat sistem baru bernama tanpa kunci atau *keyless*. Sistem baru ini memenuhi seluruh celah kekurangan jenis kunci lama yang digunakan oleh hotel, seperti memberikan akses hanya kepada pihak yang berwenang karena sistem tanpa kunci ini menghubungkan secara langsung pada sistem, dan data-data yang dilindungi oleh sistem. Tanpa menggunakan kunci fisik yang merupakan peralatan pabrik dan memiliki banyak jumlahnya (misal penggunaan kunci fisik dengan sebuah kartu), pihak hotel dapat dengan mudah mengidentifikasi siapa yang memegang kunci kamar saat ini. Mereka tak perlu khawatir akan hilangnya kunci, kerusakan kecil misal lubang kunci yang mulai tidak sesuai bentu kunci, maupun pembobolan. Dengan sistem tanpa kunci ini, hotel akan mengirimkan pelanggan sebuah email resmi perusahaan yang kemudian akan digunakan untuk mengidentifikasi pengguna dan mendapatkan akses sesuai dengan metode yang dipilih. Jika data palsu atau tidak sesuai, maka sistem akan langsung menolak karena diidentifikasi sebagai ancaman.

Dalam dunia layanan, penggunaan sistem tanpa kunci ini memiliki potensi tinggi untuk memberikan pelanggan sebuah pengalaman baru yang lebih luwes. Sistem ini juga terus menjaga privasi pengguna, serta selalu menghindari hal-hal yang berhubungan dengan kekecewaan pelanggan. kunci fisik memiliki beberapa kekurangan dalam penggunaannya, misal menunggu lama untuk kunci, kegagalan ekeltronik, dan resiko kunci telah diduplikasi oleh pegawai maupun pelanggan sebelumnya.

Namun, meskipun banyak hal positif yang disediakan oleh sistem tanpa kunci, penyedia layanan juga memiliki potensi untuk ditolak akan inovasinya. Sebagai penyedia layanan yang profesional, harus selalu memilih teknologi yang tepat untuk dapat diterima pelanggan serta berusaha agar tidak ditolak oleh pelanggan atas kebaruan sistem tanpa kunci ini.

2. Kemudahan dalam Penggunaan

PEOU atau *perceived easy of use* merupakan salah satu komponen utama dalam pengaplikasian penggunaan teknologi. Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan suatu sistem sebagai sebuah "derajat" dimana, seseorang akan percaya bahwa penggunaan sistem-sistem tertentu akan memudahkan kehidupan manusia karena pengguna terbebas dari hal-hal rumit serta mudah dipahami dan digunakan (Jen & Hung, 2010). Dalam penelitian sistem informasi di bidang pariwisata, evaluasi dan timbal balik pengguna merupakan sebuah upaya untuk mengembangkan kemajuan teknologi yang sudah ada (Venkatesh, 2000). PEOU secara positif mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi di ponsel pintarnya (Okumus & Bilgihan, 2014).

3. Kepuasan Pelanggan

Memuaskan pelanggan adalah salah satu tujuan perusahaan penyedia jasa, baik kepuasan secara hasrat maupun ekspetasi yang sudah diciptakan oleh perusahaan. Memuaskan pelanggan ini memiliki manfaat yang berjangka panjang positif, misalnya komentar positif yang disebarkan melalui media sosial dan dari mulut ke mulut, loyalitas pelanggan sehingga kembali membeli, dan profitabilitas yang berkelanjutan (Greenwell et al., 2002; Liu dan Jang, 2009). Kepuasan pelanggan secara umum sudah dipelajari dari berbagai penelitian terdahulu, sebagai parameter yang mengukur kepuasan pelanggan melalui semua interaksi perusahaan dengan pelanggan secara langsung (Yang dan Peterson, 2004). Dalam penelitian ini, konsep kepuasan pelanggan itu terbentuk dari waktu ke waktu berdasarkan performa hotel.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review*, yang mana merupakan salah satu metode yang sistematis, eksplisit, dan reprodusibel untuk melakukan identifikasi, evaluasi, dan sintesis terhadap karya-karya hasil penelitian dan hasil pemikiran yang sudah ada. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan jurnal ini adalah website jurnal nasional yang ada di internet, website yang digunakan adalah *Elsevier*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan, dan telah diambil inti sari tiap-tiap jurnal, ditemukan bahwa menggunakan metode digital tanpa kunci ini memiliki banyak keuntungan. Mulai dari keuntungan secara material, yaitu perusahaan hotel tidak perlu mengeluarkan banyak dana untuk membeli kunci fisik serta biaya pemeliharaannya. Meningkatnya kepuasan pelanggan, karena dengan adanya metode tanpa kunci ini para tamu merasa bahwa keamanan mereka lebih terjamin karena hanya pemilik kunci yang dapat menggunakannya, serta lebih efisien di segi waktu. Dalam literatur yang sudah ada dijelaskan bahwa proses penggunaan sistem tanpa kunci ini melalui beberapa prosedur, yaitu sebagai berikut:

1. Tamu hotel melakukan pemesanan, bisa melalui online maupun datang langsung di tempat. Pendaftaran menggunakan online biasanya menggunakan aplikasi atau website hotel yang ada di ponsel, atau komputer yang sudah disediakan oleh hotel di bagian resepsionis. Pendaftaran ini mencakup detail tamu hotel seperti nama, alamat, jenis kamar yang dipesan, tanggal menginap, serta pembayaran yang akan dilakukan.
2. Dalam hotel yang sudah mendukung adanya penggunaan metode tanpa kunci atau kode QR ini akan memproses pesanan yang sudah masuk, mulai dari memverfikasi detail pembayaran, menetapkan kamar yang sudah dipesan, kemudian sistem akan menghasilkan kode unik untuk pelanggan tersebut. Kode unik ini

biasanya berbeda dari satu kamar dengan kamar yang lain, jadi tidak perlu khawatir akan terjadinya pembobolan. Selain itu, kode unik akan muncul jika semua data sudah tepat tanpa terjadinya kendala, jika ada masalah misal di jumlah kamar yang penuh, kartu kredit yang tidak berlaku, dan masalah jaringan, maka sistem tidak akan memproses data yang ada sehingga kode unik tidak akan muncul.

3. Tamu hotel menerima konfirmasi atas pesanan yang sudah dibuat, nomor kamar dan kode QR akan dikirimkan melalui email.
4. Tamu melanjutkan ke kamar yang sesuai dengan pesanan, setelahnya menampilkan atau melakukan *scan* pada panel kontrol pintu yang sudah didukung oleh perangkat elektronik untuk membuka pintu kamar. Perangkat ini akan membukakan pintu jika kode QR sesuai dengan pemesan, sebaliknya akan tetap menutup dan bunyi tanda penolakan jika tidak sesuai.
5. Perangkat akan secara aktif mengirimkan pada sistem bahwa pintu berhasil terbuka dan memasukkan catatan jadwal check ini tamu secara *real time*.
6. Jika nomor kamar sudah sesuai dan QR telah didapatkan namun perangkat panel dipintu menolak terbuka, tamu harus pergi ke bagian *front office* untuk melaporkan kesulitan yang dialami.

   Perangkat elektronik di pintu ini masih memiliki beberapa hal yang harus diperbaiki, karena barang elektronik rentan terhadap gangguan sinyal dan menemui *error*. Hal ini bisa menjadi acuan untuk hotel agar selalu mengembangkan produk digital mereka menjadi lebih baik lagi sehingga tidak terdapat gangguan yang dapat mengurangi nilai kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Dari penelitian yang sudah dilakukan, dijelaskan bahwa penggunaan *keyless* atau sistem tanpa kunci ini memiliki sisi positif maupun negatifnya. Banyak yang beranggapan bahwa penggunaan sistem ini akan lebih menghemat biaya, memberikan pengalaman baru untuk tamu dalam menginap di hote, tamu akan merasa bahwa mereka menginap dalam hotel modern yang sudah mampu menyediakan perangkat terbaru dalam penggunaanya di pintu kamar masing-masing, tamu juga merasa bahwa penggunaan sistem ini lebih praktis, tidak perlu sulit mencari dan memutar kunci fisik seperti yang pernah ada karena di zaman sekarang ini hampir semua orang selalu membawa ponselnya dan mudahnya membuka pintu hanya dengan melakukan *scan*. Selain itu, tamu beranggapan bahwa *keyless* memberikan proteksi lebih pada privasi mereka. Jika kunci fisik yang sudah ada dapat dibobol dengan mudah, atau *scan* menggunakan kartu kamar dianggap lebih mudah hilang karena bentuknya yang tipis dan kecil, maka konsep menggunakan kode QR ini dianggap terbaik karena selalu ada bersama mereka, di ponsel masing-masing.

Sebuah sistem dengan sisi positif pasti ada bagian negatifnya yang kurang mendapat sorotan, ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dari penggunaan *keyless* ini. Jika seorang tamu kehilangan ponselnya, maka akan sulit untuk melakukan pendataan ulang karena semua sistem yang ada terhubung dalam ponsel tersebut. Kemudian, pentingnya sinyal internet dalam metode ini. Jika ponsel tamu tidak memiliki internet, maka mereka tidak akan bisa masuk karena proses *scan* kode QR tidak dapat dilakukan. Hal ini perlu dievaluasi lagi untuk menemukan jalan keluar atau alternatif lain jika kesulitan ditemukan dalam proses penggunaanya.

Studi ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perusahaan-perusahaan besar di bidang perhotelan dalam menciptakan inovasi baru sehingga pelanggan selalu merasakan ada inovasi baru yang perlu dicoba di dalam hotel.

Selain itu, diharapkan studi ini dapat membuka wawasan para perusahaan jika semua teknologi tidak dapat diserap dan serta-merta diaplikasikan tanpa menimbangkan resikonya. Suatu kelebihan pasti ada kekurangan, dan pihak hotel diharapkan dapat menutup celah negatifnya dengan pelayanan yang lebih baik sehingga tamu selalu merasa puas atas pesanan yang sudah dilakukan.

REFERENSI

Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management, 36(6), 1350–1359.*

Lim, W. M., Teh, P.-L., Ahmed, P. K., Cheong, S.-N., Ling, H.-C., & Yap, W.-J. (2018). Going keyless for a seamless experience: Insights from a unified hotel access control system. *International Journal of Hospitality Management, 75, 105–115.*

El-Adly, M. I. (2018). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services.*

Díaz, M. M., & Duque, C. M. (2021). Open Innovation through Customer Satisfaction: A Logit Model to Explain Customer Recommendations in the Hotel Sector. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(3), 180.*

The Transformative Power of Virtual Reality in Digital Tourism

Monica Pramesti[1], Anggita Septi[2], Rio Ridho'i[3], Maharani Savitrie[4] , Umi Farichah Bascha, S.E., MM., CHE[5]
Vocational Faculty, Airlangga University
Email : monica.pramesti-2020@vokasi.unair.ac.id[1] , anggita.septi.retno-2020@vokasi.unair.ac.id[2], rio.ridhoi-2020@vokasi.unair.ac.id[3] , maharani.savitrie-2020@vokasi.unair.ac.id[4] , umi.f.bascha@vokasi.unair.ac.id[5]

Abstract

Virtual Reality (VR) has emerged as a transformative technology that is reshaping the landscape of digital tourism. This paper explores the potential of VR to revolutionize the way tourists engage with destinations, attractions, and travel experiences. By immersing users in virtual environments, VR offers a unique opportunity to transcend physical boundaries and provide a sense of presence and realism that was previously unimaginable. The paper discusses the impact of VR on various aspects of digital tourism, including destination marketing, tourist experiences, and travel planning. Through VR, destination marketers can create compelling and immersive content that showcases the unique attributes of a place, enticing potential travelers to explore and visit. VR also enables tourists to virtually experience destinations before making travel decisions, helping them visualize and evaluate their options.

Moreover, VR enhances tourist experiences by providing interactive and engaging environments that stimulate the senses and create memorable moments. It allows users to virtually explore landmarks, cultural sites, and natural wonders, providing an accessible and inclusive means of experiencing destinations that may be geographically distant or physically challenging to access. The paper highlights the transformative potential of VR in bridging the gap between physical and virtual travel, offering a glimpse into the future of tourism. However, it also acknowledges the challenges and limitations associated with VR adoption, such as technological constraints, content creation, and user acceptance. These factors need to be addressed to fully leverage the transformative power of VR in the digital tourism realm.

Keywords : digital tourism, VR, tourism, technology, digitalization

1. Introduction

In the context of digital tourism, virtual reality has revolutionized the way travelers explore and experience destinations. It offers a unique opportunity to overcome the limitations of physical travel, such as time, distance, and accessibility. With the advancement of VR technology, the quality and realism of virtual experiences have improved significantly, providing users with an unparalleled level of immersion and interactivity.

The popularity of virtual reality in digital tourism can be attributed to several key factors. First, it offers a solution to the increasing demand for personalized and authentic travel experiences. Virtual tours allow travelers to preview destinations, accommodations, and attractions before making travel decisions, providing a more informed and tailored experience.

Second, virtual reality has opened doors to destinations that were previously inaccessible or challenging to visit. Travelers can virtually explore remote natural wonders, historical sites, and cultural landmarks, regardless of their

physical location. Virtual reality provides a sense of presence and allows users to interact with the virtual environment, offering a taste of the destination's atmosphere and charm.

Third, virtual reality has become an essential tool for cultural preservation and heritage tourism. By digitally recreating historical sites, museums, and artifacts, VR enables the preservation and documentation of cultural heritage for future generations. It allows users to explore ancient ruins, experience historical events, and gain a deeper understanding of different cultures and their legacies.

Moreover, virtual reality has also proven to be a valuable marketing tool for destinations and travel businesses. It offers an immersive and engaging way to showcase attractions, accommodations, and activities, enticing potential travelers and influencing their decision-making process. Virtual reality content can be shared through various platforms, including social media, travel websites, and dedicated VR applications, reaching a global audience and generating interest in specific destinations.

As the technology continues to evolve, virtual reality is expected to play an increasingly prominent role in the future of digital tourism. Advancements in hardware, software, and content creation techniques will enhance the realism, interactivity, and accessibility of virtual experiences. Furthermore, the integration of virtual reality with other emerging technologies, such as augmented reality and artificial intelligence, holds the potential to create even more immersive and personalized travel experiences.

Overall, virtual reality has emerged as a transformative force in digital tourism, providing new avenues for exploration, preservation, and promotion of destinations worldwide. It bridges the gap between physical and virtual travel, offering endless possibilities for travelers to discover, engage, and connect with the world in ways that were once unimaginable.

2. Theory

Digital tourism in Indonesia is influenced by various theories and concepts that shape its development and implementation. Here are some key theories relevant to the understanding of digital tourism in Indonesia:

1. Information and Communication Technology (ICT) Theory: This theory emphasizes the role of information and communication technologies in transforming the tourism industry. In the context of digital tourism in Indonesia, ICT theory highlights the use of digital platforms, mobile applications, and online booking systems to facilitate travel planning, enhance visitor experiences, and promote destinations. The theory recognizes the significant impact of ICT on improving efficiency, accessibility, and connectivity within the tourism sector.
2. Experience Economy: The experience economy theory posits that consumers seek memorable experiences rather than mere products or services. In digital tourism, this theory emphasizes the importance of creating immersive and engaging experiences for travelers. Indonesian destinations can leverage digital technologies, such as virtual reality, augmented reality, and interactive multimedia, to offer unique and memorable experiences to visitors. By curating experiences that evoke emotions and create lasting memories, destinations can attract and retain tourists in an increasingly competitive market.
3. Social Media and User-Generated Content: The rise of social media platforms has transformed the way travelers seek and share information about destinations. The theory of social media and user-generated content emphasizes the role of social media in influencing travel decisions and shaping destination perceptions. In Indonesia, social media platforms such as Instagram, Facebook, and YouTube play a significant role in promoting destinations,

sharing travel experiences, and engaging with potential tourists. Tourism stakeholders in Indonesia can leverage user-generated content, influencers, and social media marketing strategies to enhance destination visibility and attract tourists.

4. Destination Image and Branding: The theory of destination image and branding focuses on how destinations shape their identity and reputation to attract tourists. In the digital era, destination branding extends beyond traditional marketing techniques to include online presence, storytelling, and digital experiences. Indonesian destinations can utilize digital platforms to showcase their unique cultural heritage, natural beauty, and diverse attractions, creating a compelling brand image that appeals to domestic and international travelers. By effectively communicating their distinctive qualities and experiences, destinations can differentiate themselves and attract target markets.

5. Sustainable Tourism: The theory of sustainable tourism emphasizes the importance of responsible practices in tourism development. In the context of digital tourism in Indonesia, sustainable tourism principles should be integrated into digital initiatives. This includes promoting eco-friendly activities, supporting local communities, minimizing environmental impacts, and preserving cultural heritage. Digital technologies can be harnessed to raise awareness about sustainable practices, provide educational resources, and facilitate responsible tourism experiences in Indonesia.

By considering these theories and concepts, digital tourism in Indonesia can be developed in a way that maximizes its potential benefits, minimizes negative impacts, and creates sustainable growth. The integration of technology, visitor experiences, branding strategies, and sustainable practices will shape the future of digital tourism in Indonesia, enhancing its competitiveness and contributing to the country's overall tourism development goals.

Digital tourism and virtual reality in digital tourism according to some researcher, that is:

1. Neuhofer, Buhalis, and Ladkin (2014)

   This study proposes a framework for digital tourism marketing research. It emphasizes the need for interdisciplinary approaches that incorporate aspects of marketing, information systems, and tourism management. The framework highlights the importance of understanding the customer journey, digital marketing strategies, and the use of technology in creating personalized and memorable experiences for tourists.

2. Xiang, Du, Ma, and Fan (2017)

   This research investigates the influence of user-generated content (UGC) on tourists' travel planning behavior. It examines the impact of online reviews, social media, and travel-related platforms on decision-making processes. The study reveals that UGC plays a significant role in shaping tourists' perceptions, building trust, and influencing destination choices.

3. Li, Wang, and Huang (2019)

   This study explores the potential of virtual reality (VR) in transforming tourism experiences. It discusses the advantages of VR in enhancing tourists' perceptions, facilitating destination exploration, and creating immersive and engaging experiences. The research highlights the significant role of VR in virtual destination marketing and its potential to revolutionize the tourism industry.

4. Sigala and Christou (2019)

   This study proposes a framework for analyzing the impact of electronic word-of-mouth (e-WOM) on tourists' intentions and actual behavior. It explores the role of social media, online reviews, and

recommendations in shaping tourists' attitudes and behaviors. The research highlights the importance of managing online reputation, fostering positive e-WOM, and utilizing digital marketing strategies effectively.

These studies offer valuable insights into the evolving field of digital tourism and provide a foundation for further research and practical applications. They emphasize the transformative potential of digital technologies in enhancing tourism experiences, destination marketing, and tourist behavior.

Then, there are some meaning about virtual reality in digital tourism according to some researcher:

1. Xiang, Tussyadiah, and Buhalis (2017)

   This comprehensive review paper discusses the opportunities and challenges of using VR in the tourism industry. It examines the potential of VR in enhancing destination marketing, tourist experiences, and travel planning. The study highlights the importance of addressing technological constraints, content development, and user acceptance to maximize the benefits of VR in tourism.

2. Kim, Kim, and Biocca (2018)

   This research investigates the impact of VR on tourists' emotions and destination image. The study examines the role of presence and immersion in shaping emotional responses and destination perceptions. The findings suggest that VR can evoke positive emotions and enhance destination image, leading to increased interest and intention to visit.

3. Cheng, Minghui, and Deng (2020)

   This study examines the impact of virtual reality on destination image formation. It explores how VR experiences influence tourists' perceptions of destinations and their intention to visit. The research findings suggest that VR can positively affect destination image, creating a more realistic and immersive experience for potential tourists.

4. Juho Pesonen and Liang (2021)

   This study explores the application of VR and augmented reality (AR) in tourism marketing. It discusses the potential of VR and AR in creating interactive and immersive experiences, showcasing destinations, and influencing tourists' decision-making processes. The research emphasizes the need for innovative content creation, user-friendly interfaces, and effective marketing strategies to fully leverage VR and AR in tourism.

5. Li, Wang, and Huang (2021)

   This literature review examines the role of virtual reality in enhancing tourism experiences. It provides a comprehensive overview of the applications of VR in various tourism domains, including destination marketing, education, attractions, and hospitality. The study highlights the importance of user engagement, sensory stimulation, and emotional responses in creating memorable VR tourism experiences.

These research studies shed light on the impact and potential of virtual reality in digital tourism. They highlight the benefits of VR in enhancing destination image, influencing tourist emotions and behaviors, and creating immersive experiences. Furthermore, they identify challenges and provide insights for future research and practical applications of VR in the tourism industry.

3. Method

The Authors used the method of literature study in this study. Literature study is a series of actions that include reading, taking notes, and managing research materials.This research was carried out using analytical methods from journals regarding digital tourism and its development. In addition, it also analyzes journals regarding the use of virtual reality applied in digital tourism

3.1. Instrument(s)

The research instrument is a measuring tool used to collect and obtain research data as part of the process of finding research results or conclusions. Research tools are made in accordance with instrument manufacturing standards. The research instruments used in this study by the authors were laptops, the internet, websites containing validated international journals, and VR (Virtual Reality) tools.

3.2. Data collection procedures & analysis

The data used in this study came from various previous research journals and were analyzed according to the topic the author chose, namely regarding digital tourism and the implementation of VR or Virtual Reality technology to develop digital tourism.

4. Conclusion

In conclusion, virtual reality (VR) has emerged as a transformative technology in the realm of digital tourism. It offers unique opportunities for destination marketing, immersive experiences, and overcoming the limitations of physical travel. The research conducted in this field highlights several key conclusions:

1. Enhanced Destination Image: VR has the potential to positively impact destination image formation. By providing realistic and immersive experiences, it can evoke emotions, create a sense of presence, and influence tourists' perceptions of destinations. VR allows potential travelers to preview and explore destinations, contributing to their decision-making process.
2. Improved Tourist Experiences: VR enhances tourist experiences by providing interactive and engaging virtual environments. It allows travelers to virtually visit destinations, explore attractions, and participate in cultural activities from the comfort of their own homes. VR experiences can be customized and personalized, enabling tourists to create their own unique itineraries and engage with destinations in novel ways.
3. Marketing and Promotion: VR has proven to be a valuable tool for destination marketing and promotion. It provides a platform for showcasing destinations, accommodations, and attractions in an immersive and engaging manner. VR content can be shared through various channels, including social media, travel websites, and dedicated VR applications, reaching a global audience and generating interest in specific destinations.
4. Overcoming Constraints: VR helps overcome the constraints of time, distance, and accessibility in travel. It allows travelers to visit remote and inaccessible destinations, explore historical sites and cultural landmarks, and engage with diverse environments and experiences. VR opens up new possibilities for virtual exploration and offers a taste of destinations that might not be feasible to visit physically.
5. Challenges and Future Directions: Despite its potential, VR in digital tourism also faces challenges. These include technological limitations, content creation, cost, and user acceptance. Future research should focus on addressing these challenges, improving VR hardware and software, developing compelling and diverse content, and understanding user preferences and behaviors to optimize the use of VR in the tourism industry.

Overall, virtual reality has revolutionized digital tourism by providing immersive, interactive, and engaging experiences for travelers. It has the potential to transform destination marketing, enhance tourist experiences, and bridge the gap between physical and virtual travel. As technology continues to advance and VR applications evolve, digital tourism is set to embark on new frontiers, offering exciting opportunities for both destinations and travelers.

REFERENCES

Cheng, M., Minghui, L., & Deng, R. (2020). The impact of virtual reality on destination image formation. Journal of Destination Marketing & Management, 16, 100410.

Fesenmaier, D., Feige, S., & Wöber, K. (2018). The influence of virtual reality destination videos on travelers' visit intention. Journal of Travel Research, 0047287518803738.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism destination: A theoretical framework. In Information and Communication Technologies in Tourism 2015 (pp. 553-564). Springer.

Li, X., Wang, D., & Huang, Y. (2019). Virtual reality tourism: A new era of tourist experiences. Journal of Travel Research, 58(7), 1129-1144.

Liu, D., Li, X., & Huang, Y. (2021). The role of virtual reality in enhancing tourist experiences: A systematic literature review. Journal of Travel Research, 00472875211008499.

Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2014). Technology as a catalyst of change: Enablers and barriers of the tourist experience and their consequences. In The Routledge Handbook of Transport, Tourism and Hospitality (pp. 54-68). Routledge.

Pesonen, J., & Liang, X. (2021). Virtual reality and augmented reality in tourism marketing. In Handbook of Research on Management and Marketing of Global Luxury Brands (pp. 328-349). IGI Global.

Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). Exploring the role of user-generated content in travel behavior: A comparative analysis of major online review platforms. Journal of Travel Research, 56(4), 465-479.

Xiang, Z., Tussyadiah, I., & Buhalis, D. (2017). Virtual reality in tourism: A review of opportunities and challenges. Journal of Travel Research, 0047287517729119.

Digitalisasi Industri Perhotelan Di Masa Yang Akan Datang (Perspektif Dari Mahasiswa Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga)

Umi Farichah Bascha[1] (Corresponding author), Aulliya Dwi Armita[2]

[1]Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga

E-mail: umi.f.bascha@vokasi.unair.ac.id

[2]Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga

E-mail: aulliya.dwi.armita-2021@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Industri perhotelan terus berkembang dan beradaptasi dengan teknologi digital dengan menciptakan era baru dalam industri pariwisata dan perhotelan saat pandemi Covid-19. Tingkat penghunian kamar hotel yang tinggi di Provinsi Jawa Timur menunjukkan pertumbuhan positif dalam sektor perhotelan. Digitalisasi dan peran Online Travel Agent (OTA) telah membawa perubahan besar dalam industri perhotelan. Digitalisasi memungkinkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas hotel, sementara OTA menyediakan platform yang nyaman bagi pelanggan untuk mencari, membandingkan, dan memesan akomodasi secara online. Metode penelitian survei mengenai digitalisasi industri perhotelan pada saat mendatang melalui perspektif mahasiswa manajemen perhotelan melalui google form. Industri perhotelan di Indonesia mengalami dampak besar selama pandemi Covid-19, banyak hotel yang bertahan dengan meningkatkan protokol kesehatan, melakukan kampanye pemasaran melalui media sosial dengan meningkatkan penjualan melalui Online Travel Agent (OTA). Proyeksi penggunaan B2C dalam industri perhotelan menunjukkan pertumbuhan yang positif di masa depan, dengan konsumen yang semakin mengandalkan platform online untuk pemesanan dan akses informasi mengenai hotel.

Kata Kunci: Perhotelan, Digital, Tantangan, Masa Depan

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan tidak asing dengan angin perubahan, terus berkembang untuk memenuhi permintaan dan harapan wisatawan yang selalu berubah. Dalam beberapa tahun terakhir, munculnya teknologi digital telah membawa perubahan bagi industri pariwisata dan perhotelan untuk beroperasi. Adanya inovasi digital bagi industri pariwisata dan juga perhotelan telah memunculkan era baru yang dikenal sebagai wujud dampak digitalisasi, sebagai salah satu upaya untuk mengubah cara bisnis di sektor perhotelan terlibat dengan pelanggan, memberikan layanan, dan membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Masa depan industri perhotelan terletak pada kemampuannya merangkul dan memanfaatkan kekuatan teknologi digital. Dari memesan akomodasi hingga menjelajahi destinasi dan berbagi pengalaman, pariwisata digital membentuk kembali setiap aspek lanskap perhotelan. Pergeseran

paradigma ini menghadirkan peluang besar bagi bisnis untuk meningkatkan daya saing mereka, menjangkau audiens yang lebih luas, dan menciptakan pengalaman tamu yang tak tertandingi.

Menurut laporan data global pada Desember 2022 melalui statista (2023), terungkap bahwa platform booking.com, menjadi sebuah platform *online travel agent* (OTA) perjalanan online, dengan memegang posisi puncak sebagai yang paling banyak dipesan di seluruh dunia. Dengan jutaan pengguna yang mempercayai layanan mereka, booking.com telah menjadikan platform mereka sebagai pemimpin dalam industri perjalanan online pada tingkat global. Keberhasilan platform ini dalam menyediakan pilihan perjalanan yang luas dan berkualitas dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pemesanan, membuatnya menjadi pilihan utama bagi pelancong di seluruh dunia. Selain itu dengan reputasi yang dapat diandalkan, booking.com terus menghubungkan orang-orang dengan akomodasi di berbagai destinasi di seluruh dunia, menjadikan platform ini sebagai salah satu platform yang paling diminati dalam industri perhotelan dan juga pariwisata karena terus menghasilkan inovasi-inovasi yang baru.

Menurut data Statista (2022), terungkap bahwa Traveloka adalah platform *online travel agent* (OTA) yang paling banyak dipesan di Indonesia. Dengan jutaan pengguna yang mempercayai layanan mereka, Traveloka telah menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia untuk memesan tiket pesawat, hotel, dan paket liburan. Keberhasilan Traveloka salah satunya melalui inovasi yang mengguncang pasar di Indonesia yang mudah digunakan dan aplikasi mobile yang user-friendly, membuat Traveloka memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam merencanakan perjalanan mereka. Dalam ekosistem perjalanan di Indonesia, Traveloka juga telah membangun kemitraan yang kuat dengan maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia layanan wisata. Hal ini memungkinkan mereka untuk menawarkan pilihan perjalanan yang beragam dan harga yang kompetitif kepada pengguna mereka.

Dengan pengalaman pelanggan yang positif dan reputasi yang terpercaya, Traveloka terus menjadi tujuan utama bagi masyarakat Indonesia yang ingin merencanakan perjalanan mereka. Dalam industri agen perjalanan online di Indonesia, Traveloka telah membuktikan diri sebagai pemimpin yang tak tergoyahkan, memberikan pengalaman perjalanan yang tak terlupakan kepada jutaan pengguna di Indonesia yang dapat bekerja sama dengan sektor industri perhotelan dan juga pariwisata.

Dengan mengacu pada data BPS (2023), terdapat informasi mengenai tingkat penghunian kamar hotel di Provinsi Jawa Timur. Data tersebut memberikan gambaran tentang situasi perhotelan di wilayah ini. Tingkat penghunian kamar hotel menjadi indikator penting dalam mengevaluasi aktivitas pariwisata dan permintaan akan akomodasi di suatu daerah. Menurut statistik terbaru, Provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan signifikan dalam tingkat penghunian kamar hotel. Hal ini mencerminkan daya tarik pariwisata yang kuat dan peningkatan minat wisatawan untuk mengunjungi wilayah ini. Data ini memberikan bukti bahwa sektor perhotelan di Jawa Timur berkembang dengan pesat dan mampu menarik minat wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Tingkat penghunian kamar hotel yang tinggi menunjukkan bahwa Jawa Timur menjadi tujuan yang populer bagi wisatawan. Kemungkinan adanya peningkatan infrastruktur pariwisata, promosi yang efektif, dan ketersediaan berbagai jenis akomodasi yang berkualitas dapat menjadi faktor kontribusi dalam meningkatnya tingkat penghunian kamar hotel di wilayah ini. Dengan adanya tingkat penghunian kamar hotel yang meningkat, diharapkan hal ini juga berdampak positif bagi perekonomian lokal. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Provinsi Jawa Timur

dapat mendorong pertumbuhan sektor pariwisata secara keseluruhan, termasuk peningkatan pendapatan bagi pelaku usaha di industri perhotelan dan sektor terkait lainnya.

Dengan demikian, data BPS tahun 2023 mengenai tingkat penghunian kamar hotel di Provinsi Jawa Timur menunjukkan pertumbuhan yang positif dalam sektor perhotelan. Informasi ini memberikan gambaran awal yang menarik untuk menjelajahi potensi pariwisata di wilayah ini, serta mengindikasikan dampak yang signifikan bagi ekonomi lokal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai penggunaan berbagai platform *online travel agent* (OTA) yang digunakan selama pandemi, serta untuk memahami preferensi mahasiswa dalam menyikapi perkembangan teknologi di industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan tentang tren dan pola perilaku penggunaan platform online travel agent di kalangan mahasiswa, sejalan dengan transformasi digital yang terjadi dalam industri perhotelan.

Ruang lingkup penelitian ini melibatkan penelusuran dan analisis terhadap berbagai platform *online travel agent* (OTA). Selain itu, penelitian ini juga akan menggali preferensi mahasiswa terkait digitalisasi industri perhotelan, seperti preferensi terhadap layanan online, kemudahan akses, dan penggunaan teknologi yang lebih canggih. Melalui perspektif mahasiswa, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pandangan mereka tentang digitalisasi industri perhotelan di masa depan. Dengan memahami preferensi dan persepsi mahasiswa terkait teknologi dan inovasi dalam industri perhotelan, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pelaku industri untuk mengarahkan upaya digitalisasi mereka, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan generasi muda yang semakin terhubung dengan teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang peran dan pentingnya digitalisasi dalam industri perhotelan, khususnya dalam konteks pandemi dan perspektif mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan dan peluang yang muncul dalam era digitalisasi di masa yang akan datang.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses untuk mengubah informasi menjadi format digital. Digitalisasi dapat melibatkan berbagai industri salah satunya perhotelan, yang dimana dapat digunakan sebagai aspek mudah dalam penggunaan teknologi digital untuk memproses segala sesuatu transaksi yang berhubungan antara industri dengan pelanggan secara mudah. Adanya digitalisasi sebagai bentuk dalam meningkatkan efisiensi, dan produktivitas dengan memanfaatkan kemampuan teknologi digital. Digitalisasi telah merevolusi industri perhotelan dengan mengubah cara hotel beroperasi, berinteraksi dengan para tamu, dan memberikan layanan. Dengan sistem pemesanan online, aplikasi seluler, dan layanan tamu digital, hotel telah meningkatkan kenyamanan, personalisasi, dan pengalaman tamu secara keseluruhan. Strategi Pemasaran Digital dalam pemasaran hotel melalui berbagai platform dan juga *Online Travel Agent* (OTA) telah meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Digitalisasi dalam industri perhotelan telah menjadi penting untuk tetap kompetitif dan memberikan pengalaman yang mulus, dipersonalisasi, dan terhubung dengan para tamu.

2.2 Online Travel Agent (OTA)

Online Travel Agent (OTA) di industri perhotelan mengacu pada platform atau situs web pihak ketiga yang memungkinkan para pelanggan untuk mencari, membandingkan, dan memesan akomodasi hotel secara online. Dalam hal ini OTA berfungsi sebagai perantara antara hotel dan tamu potensial, dengan menyediakan platform yang nyaman dan ramah pengguna bagi wisatawan untuk menelusuri dan memilih opsi hotel berdasarkan preferensi dan kebutuhan mereka. OTA memainkan peran penting dalam lanskap distribusi industri hotel di Indonesia bahkan di dunia, karena OTA menawarkan platform atau aplikasi yang nyaman untuk meneliti, membandingkan, dan memesan akomodasi hotel, seringkali dengan harga kompetitif dan akses ke ulasan pelanggan dan peringkat. Online Travel Agent (OTA) telah berdampak signifikan pada industri hotel dengan menyediakan platform yang nyaman dan mudah diakses bagi para pelanggan untuk memesan akomodasi. Dengan bermitra dengan OTA, hotel dapat memperluas sumber akses pada lingkup global, menarik basis pelanggan yang lebih besar, dan meningkatkan pemesanan. Tetapi, ada beberapa dampak ketergantungan pada OTA juga dapat menimbulkan tantangan, seperti biaya komisi dan potensi kehilangan hubungan pelanggan langsung, dan juga menyerang keseimbangan antara kemitraan OTA, dan pemesanan langsung bagi hotel untuk mengoptimalkan pendapatan dan mempertahankan kendali atas citra merek dan pengalaman tamu hotel.

2.3 TPK (Tingkat Penghunian Kamar)/ *Room Occupancy*

Tingkat Penghunian Kamar atau *Room Occupancy* di industri perhotelan sebagai ukuran yang menggambarkan *persentase* kamar hotel yang terisi selama periode waktu tertentu. Tingkat hunian kamar mencerminkan tingkat penggunaan dan permintaan akan akomodasi hotel yang menjadi indikator utama untuk mengevaluasi kinerja dan profitabilitas hotel. Mempertahankan tingkat hunian yang tinggi adalah tujuan utama untuk hotel karena menandakan permintaan pelanggan yang kuat dan menghasilkan pendapatan

Perhitungan tingkat hunian kamar secara umum adalah sebagai berikut:

Tingkat Hunian Kamar = (Jumlah kamar terisi / Total jumlah kamar yang tersedia) * 100

Persentase yang dihasilkan menunjukkan proporsi kamar yang terisi pada saat waktu tertentu. Tingkat hunian kamar yang tinggi menunjukkan permintaan yang kuat terhadap akomodasi dan menandakan penggunaan yang efektif dari inventaris kamar hotel.

2.4 Hotel

Pada industri perhotelan, sebuah hotel merupakan tempat yang menyediakan akomodasi penginapan. Hotel menawarkan berbagai layanan dan fasilitas untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama mereka menginap. Hotel terdiri dari berbagai jenis kamar atau suite yang dilengkapi dengan fasilitas seperti tempat tidur, kamar mandi, area tempat duduk, dan pilihan hiburan di dalam kamar. Ukuran dan konfigurasi kamar. Saat ini hotel memainkan peran penting di Indonesia karena merupakan salah satu aset negara yang sangat penting. Industri perhotelan dan pariwisata memiliki fungsi penting salah satunya sebagai rumah sementara bagi para pelancong yang menyediakan berbagai layanan serta fasilitas untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan mereka. Industri perhotelan dan pariwisata juga memiliki dampak pada ekonomi lokal, menghasilkan peluang kerja, dan sebagai komponen utama dari infrastruktur pariwisata di tujuan di seluruh dunia.

2.5 Perspektif

Perspektif merupakan sudut pandang atau cara melihat dan memahami sesuatu, termasuk isu, permasalahan, atau situasi. Perspektif mencakup pemahaman, penilaian, dan interpretasi individu atau kelompok terhadap suatu hal berdasarkan pandangan, nilai, dan pengalaman mereka. Perspektif juga mencerminkan sudut pandang yang berbeda-beda antara individu atau kelompok yang dapat mempengaruhi penilaian, keputusan, dan tindakan yang diambil. Hal ini berdasarkan konteks diskusi atau analisis, mempertimbangkan berbagai perspektif yang ada dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan komprehensif terhadap suatu masalah atau situasi.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa perspektif penting untuk diakui bahwa perspektif bersifat subyektif dan dapat bervariasi antara individu atau kelompok yang berbeda dalam hal menghargai dan memahami perspektif orang lain dapat membantu membangun pemahaman yang lebih baik, mempromosikan dialog, dan memperkaya cara kita melihat dan memahami dunia di sekitar kita.

2.6 Mahasiswa

Mahasiswa Universitas Airlangga pada prodi D4 Manajemen Perhotelan merupakan salah satu aspek dalam menyumbang perspektif pada tulisan ini mengenai digitalisasi industri perhotelan pada masa mendatang. Mahasiswa Manajemen Perhotelan memiliki minat dan ambisi untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berhasil dalam industri perhotelan yang dinamis. Sebagai mahasiswa manajemen perhotelan belajar tentang berbagai aspek manajemen yang terkait dengan operasi hotel, termasuk manajemen perhotelan, pemasaran hotel, manajemen operasional, manajemen sumber daya manusia, keuangan, dan layanan pelanggan. Selain itu, juga mengembangkan keterampilan praktis seperti penanganan reservasi, komunikasi interpersonal, pemecahan masalah, dan kepemimpinan. Sebagai mahasiswa manajemen perhotelan berharap untuk menjadi profesional yang kompeten dan berhasil dalam industri perhotelan, dengan kemampuan untuk mengelola operasi hotel, menyediakan pengalaman pelanggan yang luar biasa, dan mencapai keunggulan dalam industri yang kompetitif ini. Dengan dedikasi, komitmen, dan pengetahuan yang diperoleh selama studi, mahasiswa manajemen perhotelan bertekad untuk berkontribusi pada perkembangan industri perhotelan dan membawa inovasi serta kualitas layanan yang tinggi ke dunia perhotelan.

3. METODE PENELITIAN

enis data dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data berupa jawaban dari masing-masing responden yang diperoleh dari kuesioner. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa manajemen perhotelan. Dari kuesioner yang tersebar, didapatkan (54) responden mengisi kuesioner dengan lengkap. Data disajikan dalam bentuk pie chart.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Mahasiswa Mengenai Industri Perhotelan Selama Pandemi

Selama pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar.dasar lainnya adalah kondisi para pengusaha hotel yang menggunakan perbankan sebagai modal usaha menghadapi sulitnya melakukan pembayaran pinjaman juga memperparah kondisi

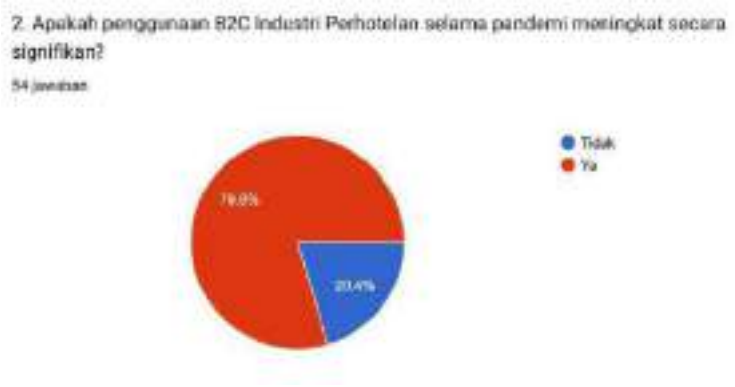
industri perhotelan. Pandemi Covid-19 mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pemberitaan di media massa terkait dengan penutupan usaha hotel di Bali dan kota-kota lainnya menjadikan Pandemi Covid19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia.

Selama pandemi, seperti industri-industri lainnya, industri perhotelan juga sempat mengalami penurunan karena adanya karantina di awal pandemi kemudian adanya *physical distancing* dan beberapa protokol kesehatan yang ada. penurunan yang dialami antaranya adalah penurunan penjualan kamar serta turunnya jumlah *occupant*. Selama pandemi, terutama saat awal pandemi banyak hotel yang sepi pengunjung dikarenakan kekuatiran para pengunjung di masa awal pandemi. Karena sepi pengunjung banyak hotel yang bangkrut dan terpaksa harus menutup hotelnya atau mengurangi tenaga kerja di hotel tersebut. Namun masih banyak hotel yang bertahan selama pandemi dengan berbagai cara, salah satunya dengan meraih kepercayaan pelanggan untuk tinggal di hotelnya dengan meningkatkan protokol kesehatan agar konsumen merasa aman untuk tinggal di hotel tersebut, memberikan berbagai diskon menarik untuk tamu yang ingin menginap, serta aktif dalam memasarkan hotel di media sosial.

Meskipun pandemi Covid-19 memberikan dampak yang besar bagi industri perhotelan di Indonesia, ada beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kondisi ini. Para pengusaha hotel yang menghadapi kesulitan dalam pembayaran pinjaman perbankan berupaya untuk bernegosiasi dengan lembaga keuangan guna mencari solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, industri perhotelan beradaptasi dengan situasi yang ada. Hotel-hotel yang bertahan selama pandemi berfokus pada peningkatan protokol kesehatan untuk memberikan rasa aman kepada tamu. Mereka juga menghadirkan berbagai program diskon menarik untuk menarik minat tamu yang ingin menginap. Aktivitas pemasaran hotel melalui media sosial juga menjadi salah satu strategi yang dilakukan untuk memperluas jangkauan dan menarik minat calon tamu.

Dalam situasi yang penuh tantangan ini, industri perhotelan terus berjuang untuk beradaptasi dan bertahan. Mereka menjaga kualitas layanan, berinovasi dalam pengalaman tamu, dan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk mencari solusi bersama. Dengan harapan pemulihan ekonomi dan perkembangan lebih lanjut dalam penanganan pandemi, industri perhotelan dapat bangkit kembali dan menyambut kembalinya pertumbuhan yang berkelanjutan.

Penggunaan *Online Travel Agent* (OTA) Selama Pandemi Mengalami Peningkatan



Sebagian besar mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan yang mengisi kuesioner menjawab bahwa *Online Travel Agent* (OTA) mengalami peningkatan karena selama pandemi semua orang dan aktivitas didalam ruangan dibatasi maka dari itu banyak orang lebih memiliki memesan kamar melalui *Online Travel Agent* (OTA) yang dapat

meminimalisir dampak sebaran kasus Covid-19 pada saat pandemi berlangsung, dan memiliki memiliki proses yang praktis dan juga informatif selain itu di masa pandemi seperti ini B2C dapat membantu mengurangi kontak manusia terlalu lama. Selain itu, banyak hotel mengalami penurunan pengunjung pada awal pandemi karena kekhawatiran yang dirasakan oleh para calon tamu. Meskipun demikian, hotel-hotel yang bertahan selama pandemi telah mengambil langkah-langkah untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Meningkatkan protokol kesehatan dan kebersihan menjadi prioritas utama dalam memastikan keselamatan tamu. Selain itu, mereka juga memanfaatkan media sosial dan OTA untuk mempromosikan kamar hotel, memberikan diskon menarik, serta menjalankan kampanye pemasaran yang aktif.

Dalam masa yang penuh tantangan ini, industri perhotelan terus beradaptasi dan mengambil langkah-langkah untuk bertahan. Dukungan dan kerjasama antara hotel dengan OTA menjadi kunci dalam menghadapi kondisi ini. Dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi, mereka dapat terus melayani pelanggan dengan cara yang praktis, informatif, dan aman. Meskipun dampak pandemi pada industri perhotelan tak terbantahkan, dengan upaya yang tepat dan adaptasi yang terus dilakukan, industri perhotelan dapat bangkit kembali dan mendapatkan pemulihan yang berkelanjutan. Melalui kolaborasi antara hotel, OTA, dan pemangku kepentingan lainnya, industri perhotelan di Indonesia dapat kembali menjadi tujuan wisata yang menarik dan memberikan pengalaman menginap yang aman dan tak terlupakan bagi pelanggan.

Aplikasi B2C yang Sering Digunakan Selama Pandemi

Berdasarkan hasil survei dari mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga menyatakan bahwa aplikasi Business to Customer (B2C) yang sering digunakan selama pandemi adalah Traveloka. Traveloka, sebagai aplikasi paling banyak digunakan selama pandemi dalam industri perhotelan pemesanan kamar/reservasi, memberikan solusi yang aman, nyaman, dan handal bagi pelanggan yang mencari pengalaman menginap yang berkualitas. Dengan berbagai fitur dan layanan yang inovatif, Traveloka telah menjadi mitra terpercaya bagi jutaan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam memesan kamar hotel selama periode ini. Sebagai aplikasi yang paling banyak digunakan, Traveloka terus berinovasi untuk memberikan pengalaman pemesanan hotel yang terbaik. Melalui antarmuka yang user-friendly, pelanggan dapat dengan mudah mencari, membandingkan, dan memesan kamar hotel dengan cepat dan efisien.

Dalam industri perhotelan, Traveloka telah membuktikan diri sebagai pilihan utama bagi pelanggan yang mencari solusi pemesanan kamar/reservasi yang dapat diandalkan selama pandemi. Dengan layanan berkualitas, keamanan yang terjamin, dan fleksibilitas dalam perubahan rencana, Traveloka terus mewujudkan kepuasan pelanggan dalam mencari pengalaman menginap yang tak terlupakan.

Perilaku Pemesanan Kamar Hotel Selama Pandemi



Selama pandemi Covid-19, terjadi perubahan signifikan dalam perilaku pemesanan kamar hotel. Para pelanggan menjadi lebih berhati-hati dan memiliki kekhawatiran yang lebih besar terkait dengan kesehatan dan keselamatan mereka selama menginap di hotel. Hal ini berdampak pada cara mereka melakukan pemesanan kamar hotel dan faktor-faktor yang mereka pertimbangkan sebelum memutuskan untuk menginap.

Pertama, pelanggan lebih cenderung menggunakan platform online, seperti website hotel, aplikasi mobile, atau Online Travel Agents (OTA), untuk melakukan pemesanan kamar. Ini dikarenakan platform online memberikan kemudahan akses, informasi yang lengkap, dan kemampuan untuk membandingkan harga dan fasilitas hotel. Pelanggan dapat melihat kebijakan kesehatan dan kebersihan yang diimplementasikan oleh hotel sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pemesanan.

Kedua, pelanggan lebih memperhatikan protokol kesehatan dan kebersihan yang diterapkan oleh hotel sebelum mereka menginap. Mereka mencari informasi tentang langkah-langkah sanitasi yang diambil oleh hotel, seperti prosedur pembersihan kamar, peningkatan frekuensi sanitasi di area umum, penggunaan masker, dan penerapan physical distancing. Hotel yang secara aktif mempromosikan protokol kesehatan dan kebersihan mereka memiliki keunggulan dalam menarik minat pelanggan.

Selain itu, fleksibilitas dalam kebijakan pembatalan atau perubahan reservasi juga menjadi faktor penting bagi pelanggan. Dalam kondisi yang tidak pasti selama pandemi, pelanggan ingin memastikan bahwa mereka dapat membatalkan atau mengubah reservasi dengan mudah jika terjadi perubahan situasi atau rencana. Perilaku pemesanan kamar hotel selama pandemi menyoroti pentingnya transparansi, kepercayaan, dan keselamatan. Hotel-hotel yang dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam hal kebersihan, fleksibilitas, dan kenyamanan akan memiliki keunggulan dalam menarik pelanggan selama masa pandemi dan setelahnya.

Proyeksi Penggunaan B2C Pada Masa Depan

Proyeksi penggunaan B2C (Business to Customer) dalam industri perhotelan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan pada masa depan. Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mengubah cara orang memesan dan mengakses informasi mengenai hotel secara drastis, dan tren ini diperkirakan akan terus meningkat dalam beberapa tahun mendatang. Dalam era digital ini, konsumen semakin mengandalkan platform online seperti website hotel, aplikasi mobile, dan Online Travel Agents (OTA) untuk melakukan pemesanan kamar hotel. Kemudahan akses, informasi yang lengkap, serta kemampuan untuk membandingkan harga dan fasilitas hotel membuat penggunaan B2C semakin populer. Diperkirakan bahwa jumlah pengguna B2C dalam industri perhotelan akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya koneksi internet, penetrasi smartphone, dan kemajuan teknologi di berbagai wilayah. Selain itu, penggunaan B2C juga memberikan keuntungan bagi industri perhotelan dalam hal pemasaran dan promosi. Melalui platform online, hotel dapat memperluas jangkauan pasar dan menjangkau calon pelanggan di berbagai belahan dunia. Kampanye pemasaran yang efektif di media sosial dan kolaborasi dengan OTA yang populer dapat membantu meningkatkan visibilitas hotel dan menghasilkan lebih banyak reservasi. Selanjutnya, perubahan perilaku konsumen yang lebih cenderung menggunakan platform online untuk pemesanan kamar hotel juga memberikan peluang bagi hotel untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan menggunakan teknologi, hotel dapat memberikan layanan yang lebih personal, seperti personalisasi preferensi tamu, pembayaran online yang mudah, dan informasi yang terkini mengenai fasilitas dan layanan hotel. Namun, untuk memanfaatkan potensi penggunaan B2C dengan baik, hotel perlu menghadapi tantangan seperti persaingan yang ketat di platform online,

perlunya menjaga keberadaan online yang aktif, dan mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah. Hotel-hotel yang mampu mengadaptasi dan memanfaatkan B2C dengan strategi yang efektif akan memiliki keunggulan kompetitif di pasar perhotelan yang semakin kompetitif.

Secara keseluruhan, proyeksi penggunaan B2C dalam industri perhotelan menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Penggunaan platform online untuk pemesanan kamar hotel akan semakin umum dan menjadi kebutuhan utama bagi konsumen. Hotel-hotel yang dapat mengikuti perkembangan teknologi, memanfaatkan platform online dengan baik, dan memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan akan dapat memposisikan diri dengan sukses dalam industri perhotelan di masa depan.

5. KESIMPULAN

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan terus berkembang dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Inovasi digital telah menciptakan era baru dalam industri pariwisata dan perhotelan yang dikenal sebagai dampak digitalisasi. Platform online travel agent (OTA) seperti booking.com dan Traveloka memainkan peran penting dalam industri perhotelan dan pariwisata, memberikan platform yang nyaman bagi pelanggan untuk mencari, membandingkan, dan memesan akomodasi hotel secara online. Tingkat penghunian kamar hotel yang tinggi di Provinsi Jawa Timur menunjukkan pertumbuhan yang positif dalam sektor perhotelan, yang dapat dihubungkan dengan efek positif dari digitalisasi dan peran OTA. Digitalisasi dalam industri perhotelan membawa efisiensi, produktivitas, dan pengalaman tamu yang lebih baik.

Penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa bertujuan untuk memahami tren dan pola perilaku penggunaan OTA, serta pandangan mereka tentang digitalisasi industri perhotelan. Hal ini menunjukkan bahwa perspektif mahasiswa sangat penting dalam memahami perkembangan teknologi dan digitalisasi dalam industri perhotelan. Dalam kesimpulannya, digitalisasi dan peran OTA memiliki dampak signifikan dalam industri perhotelan dan pariwisata. Tingkat penghunian kamar hotel yang tinggi di Provinsi Jawa Timur mencerminkan pertumbuhan yang positif dalam sektor perhotelan. Selain itu, penelitian terhadap perspektif mahasiswa penting untuk memahami tren dan preferensi terkait teknologi dalam industri perhotelan.

Referensi

BPS. (2023). Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang 2023. https://www.bps.go.id/indicator/16/122/1/tingkat-penghunian-kamar-pada-hotel-bintang.html

Pambudhi, H. T., & Krisnadi, I. INOVASI DIGITAL SEBAGAI STRATEGI PEMULIHAN BISNIS INDUSTRI PERHOTELAN PADA MASA NEW NORMAL.

Popescu, M. A., Nicolae, F. V., & Pavel, M. I. (2015). Tourism and hospitality industry in the digital era: General overview. In Proceedings of the 9th International Management Conference (pp. 163-168).

Statista. (2022). Most popular online travel agencies among consumers in Indonesia as of December 2022. Retrieved 7 June 2023. https://www.statista.com/statistics/1200620/indonesia-most-used-online-travel-agencies/

Statista. (2023). Market Cap of Leading Online Travel Companies Worldwide as of December 2022. retrieved 9 June 2023. https://www.statista.com/statistics/1039616/leading-online-travel-companies-by-market-cap/

Zsarnoczky, M. (2018). The digital future of the tourism & hospitality industry. Boston Hospitality Review, 6, 1-9.

Ekualisasi Nilai Peredaran Usaha dan Perilaku Kepatuhan Pajak Pada PT Y Tahun Pajak 2020

Isabella Saskia Permatahati[1], Riska Nur Rosyidiana[2] (Corresponding author)

[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: isabella.saskia.permatahati-2020@vokasi.unair.ac.id

[2]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: riska.rosyidiana@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Pembayaran pajak merupakan salah satu kewajiban masyarakat. Wajib pajak dapat menghitung, menyetor, serta melaporkan sendiri kewajiban fiskalnya. Hal tersebut menyebabkan kemungkinan terjadinya kelalaian dalam setiap proses tersebut seringkali terjadi. Penelitian ini menjelaskan proses ekualisasi nilai peredaran usaha dan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam menyikapi perbedaan yang mungkin terjadi. Metode kualitatif digunakan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi. Kasus dibahas berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku dan teori perilaku terencana untuk mengidentifikasi perilaku kepatuhan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PT Y melakukan kesalahan dalam pelaporan. Pelaporan yang tidak lengkap mengakibatkan adanya perbedaan nilai peredaran usaha pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Penelitian ini menjelaskan prosedur rinci dalam ekualisasi nilai peredaran usaha sehingga ditemukan penyebab terjadinya selisih data.

Kata Kunci: ekualisasi, nilai peredaran usaha, kepatuhan.

1. Pendahuluan

Self-assessment system merupakan sistem dalam memungut pajak yang memberi otoritas dan kewajiban kepada wajib pajak untuk secara independen menghitung, membayar, dan melaporkan pajak (Waluyo, 2013:17). Dasar hukum sistem ini tercantum dalam Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang (UU) Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir pada UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP) Nomor 7 Tahun 2021, yang mengamanatkan kewajiban bagi setiap wajib pajak untuk secara tepat membayar jumlah pajak yang harus disetor sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, tanpa perlu menunggu surat ketetapan pajak. Fungsi pengawasan terhadap kegiatan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak diemban oleh pemerintah. Sistem ini umumnya berlaku untuk pajak pusat, misalnya PPN dan PPh.

Sistem yang memberikan wewenang pada wajib pajak ini memungkinkan adanya kesalahan dalam melaporkan SPT Masa maupun SPT Tahunan. Jika terjadi kesalahan dalam pelaporan atau ada ketidakjelasan yang disebabkan oleh perbedaan perhitungan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mengirimkan Surat Permintaan

Penjelasan atau Data dan/atau Keterangan (SP2DK). Surat ini digunakan oleh fiskus untuk meminta penjelasan, data, dan/atau keterangan dari wajib pajak. Penjelasan ini diperlukan ketika ada dugaan bahwa wajib pajak belum memenuhi tanggung jawab perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum pajak yang berlaku. Jika terbukti bahwa ada ketidaksesuaian dalam pelaporan, wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi. Untuk menghindari kerugian tersebut, penting untuk melakukan ekualisasi Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan SPT Tahunan.

SP2DK dikeluarkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan tujuan untuk meminta keterangan terkait dugaan ketidakpenuhan kewajiban dalam perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Regulasi mengenai SP2DK diatur dalam Surat Edaran (SE) DJP Nomor SE-39/PJ/2015 yang telah mengalami perubahan terakhir melalui SE DJP Nomor SE-05/PJ/2022. Surat ini merupakan mekanisme pemeriksaan ulang dalam sistem penilaian diri yang memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk melakukan tinjauan dan klarifikasi terhadap kewajiban perpajakannya. Petugas pajak mendapatkan data dan informasi dari berbagai sumber, termasuk hasil kunjungan yang dilakukan oleh Account Representative (AR), data hasil perhitungan oleh pihak pajak, dan data dari pihak ketiga. Dalam hal memperoleh data dan informasi dari pihak ketiga, petugas pajak memiliki kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2017 tentang akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan. Salah satu metode untuk mengidentifikasi penyebab diterbitkannya SP2DK adalah dengan melakukan pembandingan antara jumlah peredaran usaha dengan total penyerahan yang dilaporkan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi penyebab perbedaan tersebut.

Lampiran SE-65/PJ/2013 menjelaskan bahwa ekualisasi merujuk pada suatu proses yang melibatkan pencocokan angka antara 2 (dua) atau lebih entitas yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Dalam konteks ini, keterkaitan mengacu pada hubungan antara bagian laporan dari satu jenis pajak dengan bagian laporan dari jenis pajak lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada keterhubungan antara elemen-elemen yang terdapat dalam laporan pajak satu dengan laporan pajak lainnya. Untuk mempermudah pengelolaan, ekualisasi biasanya dibagi menjadi 3 (tiga) jenis utama yang mencakup: ekualisasi penghasilan dan objek PPN, ekualisasi biaya dan objek PPh dalam bentuk pemotongan dan pemungutan, serta ekualisasi biaya dan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) pada PPN Masukan (Prasetyo, 2016). Apabila terdapat perbedaan hasil antara angka yang dicocokkan, maka akan menjadi suatu keharusan untuk memberikan penjelasan yang memadai terkait penyebab perbedaan tersebut. Penting untuk diketahui bahwa tujuan dari proses ekualisasi bukanlah semata-mata untuk mencari nilai yang berbeda antara SPT yang dilaporkan, melainkan untuk mengidentifikasi akar penyebab dari perbedaan yang terjadi.

Nilai peredaran usaha menjadi pokok bahasan dalam prosedur ekualisasi. Peredaran usaha adalah total pendapatan yang dihasilkan dari produksi dan hasil usaha perusahaan. Pendapatan diakui pada saat kepemilikan dialihkan atau dialihkan kepada pembeli dan dibuat faktur penjualan kemudian diterbitkan. Apabila barang atau jasa kena pajak diserahkan dalam proses ini, maka pajak yang terutang dalam transaksi tersebut adalah PPN dan PPh. Pengertian penjualan dalam PPh dan penyerahan dalam PPN memiliki perbedaan yang perlu dipahami. Seluruh transaksi penjualan bruto masuk dalam kategori penyerahan dalam PPN. Namun, tidak semua penyerahan dalam PPN dapat dianggap sebagai penjualan bruto dalam PPh. Perbedaan ini juga berkaitan dengan objek yang menjadi dasar pengenaan PPh dan PPN. Sebagai contoh, terdapat penjualan aset yang termasuk dalam kategori penjualan lain-lain, sehingga tidak termasuk dalam penjualan bruto dalam PPh. Namun, penjualan tersebut tetap dianggap sebagai penyerahan dalam PPN. Dalam PPh, penjualan mengacu pada pengalihan hak milik, sedangkan dalam PPN, istilah yang digunakan adalah penyerahan, yang mencakup segala bentuk penyerahan yang dikenakan PPN. Selain

itu, terdapat perbedaan dalam penerapan PPN, di mana PPN dikenakan pada setiap proses produksi atau distribusi dan dibebankan kepada konsumen akhir. Sedangkan PPh dikenakan langsung kepada wajib pajak yang memperoleh penghasilan. Dengan demikian, pemahaman mengenai perbedaan konseptual antara penjualan dalam PPh dan penyerahan dalam PPN menjadi penting dalam konteks perpajakan.

PT Y, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang migas SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji), menjalankan kemitraan dengan PT Pertamina dalam melakukan kegiatan pendistribusian elpiji. Sebelumnya, PT Y telah resmi diakui sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, pada tahun 2022, PT Y menerima SP2DK yang dikirimkan oleh KPP. Kejadian ini terjadi karena terdapat perbedaan antara jumlah penjualan yang tercatat dalam SPT PPh Badan dan SPT Masa PPN tahun 2020.

Ekualisasi merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memeriksa kasus yang dihadapi PT Y. Hal ini agar diketahui perbedaan antara SPT Masa PPN dengan SPT Tahunan PPh. Penggunaan teknik tersebut dapat membantu perusahaan untuk mengetahui jumlah saldo pada biaya dengan DPP PPN Masukan. Sehingga dapat teridentifikasi jika terjadi selisih antara SPT Tahunan PPh dengan SPT Masa PPN.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Planned Behavior Theory

Teori Perilaku Terencana (*Planned Behavior Theory*) adalah kerangka konseptual yang diperlukan untuk memahami dan mengetahui perilaku manusia. Teori ini dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1960-an dan telah menjadi salah satu teori perilaku yang paling banyak digunakan dalam bidang psikologi sosial dan komunikasi. Teori Perilaku Terencana didasarkan pada asumsi bahwa perilaku seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh niatnya, tetapi juga oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi kemungkinan pelaksanaan niat tersebut. Menurut teori ini, ada tiga faktor utama yang mempengaruhi perilaku diantaranya yang pertama sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kendali perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 2005).

Sikap mencakup evaluasi individu terhadap suatu perilaku. Jika seseorang memiliki sikap positif terhadap perilaku tertentu, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk melakukannya. Sikap dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keyakinan tentang konsekuensi perilaku, nilai-nilai pribadi, dan pengalaman sebelumnya. Norma subjektif mencerminkan pandangan pribadi seseorang terhadap harapan yang diletakkan oleh orang lain terhadap perilaku yang akan mereka lakukan. Faktor ini mencakup pengaruh sosial yang ditimbulkan oleh interaksi dengan individu-individu di sekitar mereka, seperti keluarga, teman, atau kolega. Norma subjektif dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti nilai-nilai budaya, norma-norma sosial, ekspektasi dari lingkungan sekitar, dan interaksi interpersonal yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap apa yang dianggap benar atau diharapkan dalam suatu situasi. Jika seseorang merasa bahwa perilaku yang dimaksud didukung oleh norma sosial dan orang-orang terdekat, maka mereka lebih mungkin untuk memiliki niat yang kuat untuk melakukannya. Kendali perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi individu tentang kemampuannya untuk melakukan perilaku tertentu. Ini melibatkan pertimbangan individu terhadap faktor-faktor seperti keterampilan, sumber daya, dan hambatan yang mungkin mempengaruhi kemampuannya untuk melaksanakan perilaku. Semakin tinggi kendali yang dirasakan,

semakin besar kemungkinan seseorang melaksanakan perilaku tersebut. Selain faktor-faktor utama ini, teori ini juga mengakui peran niat sebagai mediator antara faktor-faktor psikologis dan perilaku yang sebenarnya. Niat dianggap sebagai faktor langsung yang mempengaruhi pelaksanaan perilaku. Teori Perilaku Terencana telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk kesehatan, lingkungan, perilaku konsumen, dan organisasi. Ini telah membantu para peneliti dan praktisi untuk memahami motivasi individu dan merancang intervensi yang efektif untuk mengubah perilaku manusia. Teori ini juga telah digunakan dalam keilmuan perpajakan untuk menilai perilaku kepatuhan perpajakan (Kristian & Mustikasari, 2018).

2.2 SPT Tahunan Badan

SPT Tahunan, yang diatur pada UU KUP sebagaimana telah mengalami beberapa kali perubahan terakhir dengan UU Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021, menjelaskan bahwa pengisian SPT Tahunan harus dilakukan dengan akurat, lengkap, dan jelas oleh setiap wajib pajak. Pengisian tersebut harus menggunakan bahasa Indonesia, huruf Latin, angka Arab, dan satuan mata uang Rupiah. Selain itu, SPT Tahunan juga harus ditandatangani dan disampaikan kepada DJP di tempat di mana wajib pajak terdaftar atau di tempat lain yang telah ditetapkan.

Pasal 3 ayat (3) poin c dalam UU KUP menjelaskan bahwa batas waktu penyampaian SPT Tahunan untuk Wajib Pajak badan adalah paling lambat 4 (empat) bulan setelah berakhirnya masa pajak. Masa pajak sendiri didefinisikan sebagai periode waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang selama satu tahun pajak. Tahun pajak memiliki durasi yang sama dengan satu tahun kalender, kecuali jika wajib pajak menggunakan tahun buku yang berbeda dengan tahun kalender. SPT juga diatur pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018.

2.3 SPT Masa

SPT Masa merupakan dokumen pelaporan perpajakan yang harus diisi dan disampaikan oleh wajib pajak kepada DJP pada periode tertentu, biasanya dalam jangka waktu bulanan atau triwulanan. SPT Masa digunakan untuk melaporkan jumlah penerimaan, pengeluaran, dan pajak yang terutang selama periode tersebut. Dokumen ini mencakup berbagai jenis pajak, seperti PPN, PPh, dan PBB. Melalui SPT Masa, wajib pajak memberikan informasi mengenai aktivitas perpajakannya kepada DJP dan menyetor pajak yang terutang. Pada SPT Masa, Wajib Pajak harus mengisi rincian transaksi, perhitungan pajak, dan informasi lain yang diperlukan sesuai dengan jenis pajak yang dilaporkan. SPT Masa digunakan oleh wajib pajak pribadi maupun badan untuk melaporkan perhitungan pajak penghasilan yang terutangUU KUP Pasal 3 ayat (3) poin c menyebutkan jika batas waktu penyetoran untuk SPT Masa adalah tanggal 15 bulan berikutnya serta tanggal 20 bulan berikutnya untuk pelaporan. Jenis SPT Masa berbentuk Surat Setoran Pajak (SSP). SPT Masa juga diatur dalam Peraturan DJP Nomor Per-32/PJ/2011. SPT Masa memiliki 2 (dua) jenis yaitu SPT Masa PPh dan SPT Masa PPN.

2.4 Ekualisasi

Proses ekualisasi melibatkan pencocokan data antara SPT yang menyajikan rincian transaksi secara terperinci dengan pos-pos yang tercatat dalam laporan pengeluaran kas, pembelian, dan penjualan yang memiliki kaitan dalam pembukuan dan laporan jenis pajak lain, baik sebagian maupun secara keseluruhan (Pohan, 2013:154). Ekualisasi pajak berperan sebagai alat pemeriksaan pajak yang digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Prosedur ekualisasi pajak dilakukan guna memastikan keselarasan antara pendapatan yang tercatat dalam laporan keuangan dengan biaya atau pendapatan dari objek pajak yang dilaporkan dalam SPT Tahunan. Secara umum,

ekualisasi pajak dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Ekualisasi atas penghasilan dibandingkan dengan objek PPN.
2. Ekualisasi atas biaya dibandingkan dengan objek PPh Pemotongan Pemungutan (Potput).
3. Ekualisasi atas biaya dibandingkan dengan DPP PPN Masukan.

Koreksi ekualisasi adalah selisih yang terjadi antara peredaran usaha dalam Laporan Keuangan dan SPT Masa PPN. Penyebab perbedaan dalam peredaran usaha Laporan Keuangan dan SPT Masa PPN harus diketahui penyebabnya, sehingga proses ekualisasi bukan merupakan proses mencari angka yang sama antara Laporan Keuangan dan SPT Masa PPN, melainkan untuk mengetahui penyebab perbedaan peredaran Laporan Keuangan dan SPT Masa PPN. Alasan perbedaan tersebut harus dijelaskan oleh wajib pajak.

Pedoman penggunaan metode dan teknik pemeriksaan untuk ekualisasi pajak diatur dalam PER-04/PJ/2012. Peraturan ini berperan dalam menguji tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Namun, PER-04/PJ/2012 tidak lagi berlaku sesuai dengan PER-07/PJ/2014 yang mencabut Peraturan DJP Nomor PER-04/PJ/2012. Meskipun begitu, teknik ini masih dapat merujuk pada SE DJP Nomor SE-10/PJ/2017 yang memberikan petunjuk teknis pemeriksaan lapangan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

2.5 Perilaku Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, dengan tujuan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pembangunan saat ini. Dalam konteks perpajakan Indonesia, kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting mengingat sistem perpajakan yang dianut yaitu self-assessment system, yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka dengan sukarela. Kepatuhan wajib pajak dapat diamati dari sejauh mana wajib pajak menjalankan semua kewajiban mereka serta memenuhi hak dan tanggung jawab yang terkait dengan perpajakan. Wajib pajak yang patuh secara sukarela akan memenuhi semua tanggung jawab fiskal tanpa melanggar peraturan yang telah ditetapkan dalam UU Perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, wajib pajak dapat menghindari sanksi dan teguran yang mungkin diberikan (Gunadi, 2013:94). Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak perlu memiliki pemahaman yang baik tentang ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Mereka juga harus dapat menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat waktu, serta melaporkan kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semua langkah ini merupakan bagian penting dalam menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka terhadap perpajakan (Cindy & Yenni, 2013; Rustiyaningsih, 2011).

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sikap yang menunjukkan ketaatan, kedisiplinan, dan kepatuhan dari individu atau kelompok terhadap peraturan perpajakan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk dikategorikan sebagai wajib pajak yang patuh, mereka harus melakukan beberapa tindakan, antara lain mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan aktivitas usaha mereka dengan benar, mengisi SPT dengan tepat, lengkap, dan jelas, menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, membayar dan menyetor pajak yang terutang, serta menjalankan pembukuan atau pencatatan (Resmi,2016:22). Melalui pelaksanaan semua langkah ini, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak mencerminkan komitmen mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi tanggung jawab perpajakan yang dimiliki.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang disajikan dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya, dengan menggunakan deskripsi yang mendalam dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam suatu konteks khusus yang alami, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6). Fokus penelitian ini ditekankan pada kualitas data daripada kuantitas, dan pengumpulan data tidak dilakukan melalui penggunaan kuesioner, tetapi melalui wawancara, observasi langsung, serta dokumen resmi yang relevan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hubungan antara berbagai komponen yang sedang diteliti akan menjadi lebih jelas jika diamati dalam konteks proses yang terjadi. Selain itu, studi kasus diadopsi sebagai strategi penelitian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu hal melalui pengumpulan informasi yang komprehensif dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data (Creswell, 2014).

Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan adalah dengan melakukan wawancara kepada pihak terkait untuk mendapatkan lebih banyak informasi mengenai ekualisasi SPT Tahunan dengan SPT Masa PPN. Narasumber merupakan staf yang memiliki pengetahuan serta pengalaman dalam bidang perpajakan. Sebagai bagian dari upaya untuk memperkaya analisis yang dilakukan, penelitian ini menggabungkan berbagai sumber literatur tambahan, termasuk buku-buku akademik, artikel jurnal ilmiah, serta berbagai sumber lain yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang menjadi fokus studi kasus ini. Dengan memanfaatkan sumber-sumber tersebut, penelitian ini berusaha untuk mendapatkan sudut pandang yang komprehensif dan mendalam terhadap topik yang diteliti, serta untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik terkait dengan aspek-aspek yang terkait dalam konteks studi kasus yang sedang dibahas.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

PT Y adalah sebuah perusahaan yang beroperasi di sektor migas dengan fokus pada Stasiun Pengisian Bulk Elpiji (SPBE). Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Y berperan sebagai mitra yang bekerja sama dengan Pertamina, dan telah memperoleh semua persetujuan dan izin yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pertamina untuk mengoperasikan dan memanfaatkan SPBE. Persetujuan dan izin tersebut mencakup berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh PT Y, seperti menerima pasokan LPG dari titik pasokan yang ditunjuk oleh Pertamina, menyimpan LPG, dan melakukan pengisian LPG ke dalam Tabung LPG Non PSO atau kemasan lainnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Pertamina.

PT Y yang berlokasi di Jember, Jawa Timur sebagai Wajib Pajak juga telah melaksanakan kewajibannya melaporkan dan menyetorkan pajak terutangnya. Namun, pada tahun 2020 PT Y menerima SP2DK dari KPP atas indikasi nilai peredaran usaha lebih kecil dari penyerahan SPT Masa PPN. Dengan adanya SP2DK tersebut, PT Y harus memberikan penjelasan terkait penyebab perbedaan yang ditemukan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Apabila dalam jangka waktu 14 hari PT Y tidak memberikan tanggapan, sesuai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, KPP memiliki wewenang untuk memberikan perpanjangan waktu atas permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan serta mengusulkan agar dilakukan pemeriksaan bukti permulaan kepada PT Y.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Sebab Terbitnya SP2DK

Tujuan diterbitkannya SP2DK secara umum adalah untuk mencapai beberapa hal, yaitu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, memperjelas peran fiscus dalam melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, serta meningkatkan tingkat transparansi data yang digunakan oleh wajib pajak. SP2DK diterbitkan untuk wajib pajak ketika terjadi ketidaksesuaian antara data yang dimiliki oleh DJP dengan data yang dilaporkan oleh wajib pajak dalam SPT, baik dalam SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pada tahun 2022, PT Y menerima SP2DK dari KPP karena terdapat perbedaan jumlah peredaran usaha yang lebih kecil pada SPT Masa PPN. Tabel 1 yang disajikan menggambarkan perbedaan yang terdapat antara peredaran usaha yang terlaporkan dalam SPT Masa PPN dengan SPT Tahunan PPh Badan tahun 2020.

Tabel 1 Perbedaan Nilai Peredaran usaha menurut SP2DK

Jumlah Penyerahan Dalam Negeri Berdasarkan SPT Masa PPN Januari-Desmber 2020	Rp 15.687.855.462
Jumlah Peredaran usaha Berdasarkan SPT PPh Badan 2020	Rp 10.708.355.606
Selisih	Rp 4.979.499.855

Sumber: SP2DK PT Y, 2020

PT Y harus melakukan proses ekualisasi peredaran usaha antara jumlah penyerahan yang dilaporkan dalam SPT Masa PPN dan SPT Tahunan Badan tahun 2020 guna dapat memberikan penjelasan mengenai perbedaan yang terjadi. Dengan melakukan ekualisasi ini, perusahaan akan memperoleh pemahaman yang jelas mengenai sumber kesalahan dan perbedaan yang tercatat dalam SP2DK, sehingga PT Y dapat menggunakan hasil ekualisasi ini untuk menjelaskan kepada DJP mengenai penyebab perbedaan jumlah peredaran usaha yang terlapor dalam SPT Masa PPN dan SPT Tahunan PPh Badan, dengan tujuan menghindari dilakukannya pemeriksaan pajak yang lebih lanjut.

4.2.2 Proses Ekualisasi Peredaran usaha

Penghitungan peredaran usaha PT Y pada SPT Masa PPN adalah berdasarkan jumlah DPP Penyerahan yang terutang PPN selama masa Januari sampai Desember 2020. Proses penghitungan peredaran usaha pada SPT Masa PPN adalah dengan merekap jumlah penyerahan terutang yang terdapat pada SPT Masa PPN lampiran A2. Tabel 2 menunjukan penyerahan dalam negeri berdasarkan SPT Masa PPN di tahun pajak 2020.

Tabel 2 Penyerahan Dalam Negeri Berdasarkan SPT Masa PPN 2020

Masa	DPP Penyerahan menurut SPT Masa PPN
Januari	Rp 3.256.512.000
Februari	Rp 2.901.235.057
Maret	Rp 819.987.726
April	Rp 864.531.066
Mei	Rp 887.523.722
Juni	Rp 0
Juli	Rp 1.855.224.334
Agustus	Rp 1.508.121.417

September	Rp 364.515.179
Oktober	Rp 897.957.236
November	Rp 1.486.122.661
Desember	Rp 846.125.064
Total	Rp 15.687.855.462

Sumber: Data Internal Perusahaan Diolah, 2020

Tabel 2 menjelaskan bahwa total penyerahan dalam negeri yang dilaporkan pada SPT Masa PPN Januari sampai Desember 2020 adalah Rp 15.687.855.462. Sedangkan untuk penghitungan peredaran usaha pada SPT PPh Badan adalah berdasarkan jumlah keseluruhan penjualan selama bulan Januari sampai Desember 2020.

Tabel 3 Perincian Peredaran usaha Pada SPT Tahunan PPh Badan

Masa	Perincian Peredaran usaha Pada SPT Tahunan PPh Badan
Januari	Rp 1.063.450.072
Februari	Rp 708.173.129
Maret	Rp819.987.726
April	Rp864.531.066
Mei	Rp887.523.722
Juni	Rp0
Juli	Rp1.261.848.334
Agustus	Rp1.508.121.417
September	Rp364.515.179
Oktober	Rp897.957.236
November	Rp1.486.122.661
Desember	Rp846.125.064
Total	Rp 10.708.355.607

Sumber: Data Internal Perusahaan Diolah, 2020

Tabel 3 menjelaskan rincian peredaran usaha bulan Januari sampai Desember berdasarkan laporan keuangan internal perusahaan yang dilaporkan sebagai peredaran usaha pada SPT PPh Badan Tahun 2020 adalah Rp 10.708.355.607. Berdasarkan data tersebut terdapat perbedaan antara DPP Penyerahan SPT Masa PPN sehingga membuat KPP menerbitkan SP2DK yang meminta keterangan terkait hal tersebut. Proses ekualisasi peredaran usaha dimulai dengan membandingkan antara jumlah penyerahan dalam negeri menurut SPT Masa PPN dengan peredaran usaha yang terlapor pada SPT PPh Badan yang tercatat pada laporan keuangan internal perusahaan. Proses membandingkan ini dirinci setiap bulan untuk mencari penyebab selisih yang timbul dengan memberi keterangan penyebab selisihnya. Tabel 4 menunjukan proses ekualisasi peredaran usaha antara SPT Masa PPN dengan SPT PPh Badan

Tabel 4 Perbandingan Peredaran Usaha Antara SPT Masa PPN dengan SPT Masa Tahunan PPh Badan

Masa	Peredaran Usaha SPT Masa PPN (Rp)	Rincian Nilai Peredaran Usaha pada SPT Tahunan PPh Badan (Rp)	Selisih (Rp)	Keterangan
Januari	Rp 3.256.512.000	Rp 1.063.450.073	Rp 2.193.061.927	Terdapat penjualan periode 2019 yang dibuka faktur pada Januari
Februari	Rp 2.901.235.057	Rp 708.173.129	Rp 2.193.061.928	Terdapat penjualan periode 2019 yang dibuka faktur pada Februari
Maret	Rp 819.987.726	Rp819.987.726	Rp 0	-
April	Rp 864.531.066	Rp864.531.066	Rp 0	-
Mei	Rp 887.523.722	Rp887.523.722	Rp 0	-
Juni	Rp 0	Rp0	Rp 0	-
Juli	Rp 1.855.224.334	Rp1.261.848.334	Rp 593.376.000	Terdapat faktur pajak keluaran yang melakukan pembatalan,
Agustus	Rp 1.508.121.417	Rp1.508.121.417	Rp 0	-
September	Rp 364.515.179	Rp364.515.179	Rp 0	-
Oktober	Rp 897.957.236	Rp897.957.236	Rp 0	-
November	Rp 1.486.122.661	Rp1.486.122.661	Rp 0	-
Desember	Rp 846.125.064	Rp846.125.064	Rp 0	-
Total	Rp 15.687.855.462	Rp10.708.355.607	Rp 4.979.499.855	

Sumber: Data Internal Perusahaan Diolah, 2020

Tabel 4 dan Tabel 5 menunjukan penyebab terjadinya selisih antara peredaran usaha pada SPT Masa PPN tahun 2020 dengan yang dilaporkan dengan peredaran usaha yang terlapor pada SPT Tahunan PPh Badan tahun 2020. Selisih terjadi pada bulan Januari 2020 sebesar Rp 2.193.061.927, Februari 2020 sebesar Rp 2.193.061.928, Juli sebesar Rp 593.376.000. Dari hasil Ekualisasi tersebut dapat dilihat bahwa total selisih yang terjadi adalah sebesar Rp 4.979.499.855 dengan rincian penjelasan sebagai berikut:

1. Total DPP penyerahan bulan Januari yang terlapor pada SPT Masa PPN adalah sebesar Rp 3.256.512.000. Peredaran usaha yang tercatat oleh internal perusahaan bulan Januari 2020 sebesar Rp 1.063.450.073. Sedangkan pada bulan Februari 2020 DPP penyerahan yang terlapor pada SPT Masa PPN sebesar Rp 2.901.235.057 dengan peredaran usaha yang tercatat oleh internal perusahaan bulan Februari 2020 adalah Rp 708.173.129. Selisih yang timbul terjadi karena terdapat penjualan periode 2019 yang dibuatkan faktur pajak pada bulan Januari 2020 dan Februari 2020. Selisih nilai peredaran usaha Rp 4.386.123.855 telah diakui sebagai pendapatan pada tahun pajak 2019. Akan tetapi, terkait dengan pembuatan faktur pajak. PT Y mengikuti instruksi dari pihak lawan transaksi, yaitu PT Pertamina yaitu pihak lawan transaksi meminta

agar faktur pajak diterbitkan pada tahun selanjutnya. Sehingga penyerahan tahun 2019, baru dibuatkan faktur pajak ditahun 2020.

2. Total DPP penyerahan bulan Juli 2020 yang terlapor pada SPT Masa PPN adalah sebesar Rp Rp 1.855.224.334. Peredaran usaha yang tercatat oleh internal perusahaan bulan Juli 2020 sebesar Rp1.261.848.334. Terjadi selisih karena terdapat faktur pajak keluaran yang melakukan pembatalan. Hal ini menyebabkan peredaran usaha yang terlapor pada SPT Tahunan PPh Badan nilainya lebih kecil dari pada peredaran usaha yang terlapor pada SPT Masa PPN Juli 2020. Atas kesalahan tersebut maka PT Y berkewajiban untuk melakukan pembetulan SPT Masa PPN Juli 2020. Pembetulan SPT Masa PPN kurang (lebih) bayar terdapat pada pasal 8 ayat (1a) UU HPP yang menyatakan bahwa dalam hal pembetulan Surat Pemberitahuan menyatakan rugi atau lebih bayar, pembetulan Surat Pemberitahuan harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum daluwarsa penetapan.

Tabel 4.5 Kertas Kerja Ekualisasi Peredaran usaha SPT Masa PPN dengan SPT Tahunan PPh Badan

Keterangan	
Peredaran usaha menurut SPT Masa PPN 2020	Rp 15.687.855.462
Dikurangi	
Penjualan peiode 2019 yang dibuka faktur pajak	Rp 4.386.123.855
Adanya faktur pajak yang melakukan pembatalan	Rp 593.376.000
Penyerahan menurut SPT Tahunan PPh Badan 202	Rp10.708.355.607
Peredaran usaha menurut SPT Tahunan PPh Badan 2020 setelah ekualisasi	Rp10.708.355.607
Selisih Akhir	-

Sumber: Data Internal Perusahaan Diolah, 2020

4.2.3 Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak

PT Y telah menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakan dengan benar mencerminkan tindakan positif dari perusahaan dalam mematuhi hukum perpajakan. Perilaku ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah menjalankan tanggung jawab mereka untuk memperhitungkan jumlah pajak yang tepat, membayar jumlah pajak yang seharusnya, dan melaporkan informasi perpajakan dengan akurat kepada otoritas pajak yang berwenang.

Kepatuhan PT Y terhadap aturan perpajakan terlihat dari perilaku manajemen dalam melaksanakan semua aturan serta ketentuan yang berlaku dalam hukum perpajakan. PT Y menghitung jumlah pajak yang terutang berdasarkan ketentuan perundangan yang relevan. Wajib pajak menyampaikan laporan perpajakan yang akurat dan tepat waktu kepada otoritas pajak. Mereka memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan persyaratan hukum, termasuk penghasilan, pengurangan, dan detail transaksi lainnya. Secara umum wajib pajak juga telah membayar jumlah pajak yang terutang sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Mereka memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara tepat waktu untuk mencegah potensi denda atau sanksi yang dapat dikenakan. Namun begitu, pada tahun 2020 terjadi selisih dalam pengakuan nilai peredaran usaha yang menyebabkan selisih antara SPT Tahunan dan SPT Masa PPN. Selisih nilai peredaran usaha sejumlah Rp 4.386.123.855 telah diakui sebagai pendapatan pada tahun pajak 2019 namun faktur pajak baru dibuat di tahun 2020. Hal ini disebabkan PT Y mengikuti instruksi dari pihak lawan transaksi, yaitu PT Pertamina. Pihak lawan transaksi meminta agar faktur pajak diterbitkan pada tahun selanjutnya. Sehingga penyerahan yang telah dilakukan di tahun

2019 tidak langsung terbit faktur pajaknya dan baru dibuatkan faktur pajak di tahun 2020.

Wajib pajak berkomitmen pada kepatuhan perpajakan dengan melibatkan profesional diantaranya akuntan atau konsultan pajak yang berpengalaman. Pengetahuan dan keterampilan ahli untuk memastikan pemahaman yang tepat tentang peraturan perpajakan dan pemenuhan kewajiban yang sesuai. Seperti halnya pada saat terbitnya SP2DK oleh KPP. Perilaku Kepatuhan wajib pajak yang baik penting dalam menjaga integritas sistem perpajakan, mempromosikan keadilan, dan mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Hal ini juga membantu mencegah dan atau meminimalisir potensi konsekuensi negatif seperti sanksi, denda, atau tindakan penegakan hukum oleh otoritas pajak. Penting bagi wajib pajak untuk selalu menjaga kepatuhan perpajakan dengan memperbarui pengetahuan mereka tentang aturan dan regulasi perpajakan yang berlaku, serta mematuhi kewajiban mereka secara konsisten.

5. Simpulan dan Keterbatasan

Faktor yang menyebabkan PT Y menerima SP2DK adalah adanya perbedaan antara peredaran usaha yang dilaporkan pada SPT Masa PPN dan penyerahan yang terjadi. Oleh karena itu, PT Y perlu melakukan proses ekualisasi guna menemukan selisih antara SPT Masa PPN dan SPT Tahunan PPh Badan. Proses ekualisasi ini melibatkan perbandingan peredaran usaha yang tercatat dalam kedua jenis SPT tersebut. Setelah dilakukan perbandingan, ditemukan adanya selisih yang disebabkan oleh periode penjualan pada tahun 2019 yang tercatat dalam faktur pajak pada bulan Januari dan Februari 2020. Selain itu, terdapat pula peredaran usaha pada SPT Masa PPN yang dibatalkan pada bulan Juli 2020 namun belum dilakukan pembetulan, sehingga peredaran usaha pada SPT Masa PPN menjadi lebih besar.

PT Y sebagai PKP memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku pada saat itu. Perusahaan dapat melakukan ekualisasi peredaran usaha secara berkala antara SPT Masa PPN dan SPT PPh yang telah dilaporkan, sehingga perusahaan dapat dengan mudah dan cepat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan selisih atas nilai peredaran usaha.

Referensi

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior* (2nd Editio). Open University Press McGraw-Hill Education. https://doi.org/10.3109/01421599109089905

Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, *1*, 51.

Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka pelajar.

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR SE-65 /PJ/2013 TENTANG PEDOMAN PENGGUNAAN METODE DAN TEKNIK PEMERIKSAAN, (2013).

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR SE - 10/PJ/2017 TENTANG PETUNJUK TEKNIS PEMERIKSAAN LAPANGAN DALAM RANGKA PEMERIKSAAN UNTUK MENGUJI KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN, (2017).

PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 /PMK.03/2018 TENT ANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 243/PMK.03/2014 TENTANG SURAT PEMBERITAHUAN (SPT), (2018).

Gunadi. (2013). *Paduan Komprehensif Perpajakan* (Edisi 2013). Bee Media Indonesia.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2O2I TENTANG HARMONISASI PERATURAN PERPAJAKAN, (2021).

Kristian, Y., & Mustikasari, E. (2018). Perilaku Kepatuhan Pajak Industri Pengolahan Tembakau (Studi Kasus Pada Pt . Xyz) Baj (Behavioral Accounting Journal). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, *1*(2), 193–211.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Surat Edaran DJP Nomor SE-05/PJ/2022 Tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, (2022).

Pohan, C. A. (2013). *Manajemen Perpajakan*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Prasetyo Sigit. (2016). *Ekualisasi, Kunci Sukses Tax Compliance*. https://ortax.org/ekualisasi-kunci-sukses-tax-compliance

Resmi, S. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat.

Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*, *02*(XXXV).

Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.

Penanganan Gastritis Menggunakan titik Zhongwan (CV 12), Neiguan (PC6), Zusanli (ST36), Qihai (CV6) dan Herbal Bawang Putih (Allium sativum L.)

Maya Septriana[1*], Rini Hamsidi[1], Edith Frederika Puruhito[1], Andi Yanuar[1]

[1]Program Studi Pengobat Tradisional, Departemen Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

*(Corresponding author): E-mail: mayaseptriana@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Gastritis merupakan terjadinya inflamasi pada dinding lambung terutama pada mukosa gaster. Gastritis ini memiliki kondisi yang sangat khas seperti pada ciri-ciri berikut yaitu kerusakan ini tidak hanya terjadi pada lambung namun juga terjadi pada bibir, rongga mulut dan tenggorokan Menurut TCM (*Traditional Chinese Medicine*), gastritis berarti *Tong Wei Wan* (nyeri epigastrium) dan *Zhong Pi* (sensasi penuh dalam epigastrium). Salah satu pengobatan tradisional adalah memberikan terapi akupuntur tubuh dan herbal Bawang Putih. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh terapi akupuntur pada (*Zhongwan, Neiguan, Zusanli* dan *Qihai*) dan herbal bawang putih (*Allium sativum*) terhadap pasien gastritis. Metode penelitian dijelaskan secara rinci, berisikan tentang desain penelitian, lokasi, waktu, populasi, sampel, serta pengumpulan data dan hasil, Metode terapi yang digunakan adalah studi kasus terhadap satu pasien gastritis, yang akan diberikan perlakukan terapi akupuntur dan herbal bawang putih, untuk menangani permasalahan tersebut. Terapi dilaksanakan selama 24 hari, dan dibagi menjadi 3 tahapan, dalam 1 tahapan terdapat 4 kali terapi dengan jeda 2 hari setelah terapi, Prinsip terapi yang digunakan *tonifikasi*. Herbal bawang putih dikonsumsi dengan bentuk mentah setiap hari sebanyak 4 gram. Hasil dari terapi yang diberikan selama 24 hari dengan akupuntur dan herbal bawang putih memberikan pengaruh positif terhadap pasien gastritis dengan sindrom *yin* yaitu rasa nyeri yang timbul di bagian perut atas sudah tidak pernah muncul.

Kata kunci: Akupuntur, Gastritis, Herbal, Bawang Putih

PENDAHULUAN

Gastritis berasal dari bahasa yunani yaitu *gastro* yang artinya inflamasi/peradangan. Gastritis merupakan inflamasi dari dinding lambung terutama pada mukosa gaster. Pada kehidupan sehari-hari, kita sering mendengar bahwa orang-orang mengeluh akan rasa tidak enak pada perut bagian atas, misalnya perut terasa penuh, mual-mual, perasaan panas pada perut, rasa pedih sebelum atau sesudah makan (Hadi,2002).

Selain itu, juga bisa dari kebiasaan yang tidak baik, seperti makan tidak teratur, kurang istirahat, makanan yang mengandung cuka, radang lambung, makanan pedas, makan yang tidak terkunyah dengan lembut, makanan yang berlemak dan dapat membuat luka di kerongkongan yang ditimbulkan dengan rasa panas, mulut terasa pahit, dan sering bersendawa. Polamakan kurang baik juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman saat asam lambung naik ke kerongkongan (Sukmono, 2009).

Gastritis ini memiliki kondisi yang sangat khas sepertipada ciri-ciri berikut yaitu kerusakan ini tidak hanya

terjadi pada lambung namun juga terjadi pada bibir, rongga mulut dan tenggorokan. Pada gastritis yang menahun sampai sekarang penyebabnya masih belum diketahui dengan jelas. Melainkan, ada kemungkinan bahwa gastritis menahun ini berhubungan dengan faktor ras, keturunan, kejiwaan, dan pola makan. Radang lambung ini dapat menyerang orang dewasa, remaja, anak-anak bahkan orang tua (Aji, 2009).

Menurut TCM (Traditional Chinese Medicine), gastritis berarti Tong Wei Wan (nyeri epigastrium) dan Zhong Pi (sensasi penuh dalam epigastrium). Hal ini karena serangan dari perut oleh patogen eksogen, asupan makanan yang tidak tepat, depresi emosional menyebabkan stagnasi qi hati, defisiensi limpa dan perut karena konstitusi tubuh jasmani, atau karenapenyakit jangka panjang, yang menyebabkan stagnasi dalam qi dari limpa dan perut. (Yin, 2000)

Gastritis akut dalam biasanya disebabkan olehfaktor eksogen patogen dan diet yang tidak tepat sehingga dapat meningkatkan disfungsi dari limpa danperut, kegagalan qi lambung untuk turun dan naik merugikan aliran qi keruh. (Yanfu, 2002) Diferensiasisindrom gastritis akut menurut TCM adalah lembab dingin menyerang jiao tengah, retensi basah-panas di jiao tengah; retensi makanan (Yanfu, 2002).

Gastritis kronik mengacu pada berbagai peradangan kronis lendir lambung karena faktor patogen yang berbeda. Gastritis kronis biasanya disebabkan oleh gangguan emosional, diet yang tidak tepat, terlalu lelah dan lemah karena penyakit yang berkepanjangan yang menyebabkan depresi hati dan stagnasi qi, lemah-dingin di jiao tengah dan kekurangan yin lambung, atau oleh keterlibatan penyakit yang berkepanjangan dan stagnasi darah dalam jaringan. (Yanfu, 2002) Diferensiasi sindrom gastritis kronik menurut TCM adalah depresi hati dan stagnasi qi; lemah-dingin di limpa dan lambung; kekurangan yin; stagnasi darah dalam jaringan (Yanfu, 2002).

Cara terbaik untuk mengatasi gastritis adalah melakukan pencegahan, seperti tidak menggunakan obat-obat yang mengiritasi lambung, makan teratur atau tidak terlalu cepat, mengurangi makan makanan yang terlalu pedas dan berminyak, hindari merokok dan banyak minum kopi dan alkohol, kurangi stress (Aji, 2009). Pasien juga harus dianjurkan untuk tidak makan-makanan yang bersifat dingin, dan tidak memiliki stres emosional selama masa pengobatan. (Yin, 2000). Pengobatan umum terhadap gastritis adalah menghentikan atau menghindari faktor penyebab iritasi (Erfandi, 2009).

Salah satu cara untuk membantu pengobatan diberikan pula terapi akupuntur dan obat tradisional (herbal). Terapi akupunktur adalah suatu seni dan ilmu pengobatan klasik yang dapat digunakan untuk membantu mengatasi berbagai keluhan kesehatan baikringan maupun berat. Terapi Akupunktur berfungsi menyeimbangkan energi dalam tubuh, memfungsikan kembali sebagaimana seharusnya metabolisme dan syaraf. Sehingga kelainan atau penyakit yang diderita dapat diatasi. (Danny, 2010)

Bawang putih termasuk dalam famili Liliaceae (Becker dan Bakhuizen van den Brink, 1963). Bawang putih merupakan umbi berwarna putih yang berkhasiat sebagai antibakteri, anti hiperkolesterolemia, anti atherogenic, antitromboti k, fibrinolisis, diabetes, mencegah kanker, antibiotika, dan antihipertensi. Sedangkan secara tradisional, bawang putih bermanfaat untuk mengobati bronchitis kronis,batuk asma bronchitis dan influenza. Kandungan gizi umbi bawang putih, Dari umbi bawang putih per 100 gr mengandung protein sebanyak 4,5 gram, lemak 0,2 gram, karbohidrat 23 gram, vitamin B1 0.22mg, vitamin C 15mg, kalori 95 kalori, sulfur 134mg, besi Img. Disamping itu dari beberapa penelitian, umbi bawang putih mengandung zat aktif y-glutamileistein, fructan, allicin, alin, elm alinase, saponin, flavonoida, polifenol, germanium, sativa, sinistrine, selenium, scordinin, nicotinic acid dan minyak atsiri (www.ipteknet.id, 2011). Dalam TCM, bawang putih mempunyai sifat memperbaiki fungsi limpa, memperbaiki fungi dan aliran Qi sejati, serta meningkatkan fungsi ginjal

(Dalimarta,2008).

Menurut World Health Organization (WHO) angka kejadian gastritis di dunia adalah 22% di Inggris, 31 % di China, 14,5% di Jepang, 35% di Kanada, dan 29,5% di Perancis. Di Asia Tenggara sekitar 583.635 dari jumlah penduduk setiap tahunnya. Pada umumnya kasus gastritis ini sering dianggap remeh tetapi gastritis ini termasuk penyakit yang dapat menyusahkan seseorang. Persentase dari angka kejadian gastritis di Indonesia menurut WHO adalah 40,8% (Wicaksono, 2020). Penyakit gastritis merupakan salah satu penyakit dari 10 penyakit terbanyak pada pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia dengan jumlah 30.154 kasus (4,9%) (Wicaksono dalam Depkes, 2013). Angka kasus gastritis pada beberapa daerah di Indonesia cukup tinggi dengan prevalensi 274,396 kasus dari 238.452.952 jiwa penduduk. Saat ini Kota samarinda memiliki angka kejadian gastritis sebesar 13.12%. (Wicaksono dalam Profil Kesehatan, 2013). Hasil dari Riskesdas (2018) mengatakan bahwa angka gastritis di wilayah Surabaya (31,2%), Denpasar (46%), dan Medan (91,6%) (Cahyani,2019).

METODE

Kegiatan ini berupa studi kasus gastritis yangterjadi sebelum penanganan, saat penanganan dan sesudah penanganan menggunakan akupuntur dan herbal bawang putih.

Studi kasus ini dilakukan selama 24 hari, pada tanggal 1 Desember sampai dengan tanggal 24 desember, dalam 3 tahap, masing-masing 4 kali terapidengan jeda waktu 2 hari sekali. Tempat pelaksanaan di rumah pasien yang beralamat di Surabaya.

Alat dan Bahan: Kapas steril, Jarum akupuntur l cun, Alcohol 70%, Tensimeter, Stetoskop, Pinset, Tempat pembuangan jarum bekas, Tempat pembuangan kapas bekas, Bawang putih, Timbangan.

Terapi herbal bawang putih digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Berdasarkan dosis pemberian yang dimuat di Herbal Drugs and Phytopharmaceuticals dosis yang diberikan adalah 1 kali sehari 4 gram bawang putih segar lalu dimakan oleh pasien.

Terapi Akupuntur

Berikut ini adalah keterangan titik akupuntur yangdigunakan dalam terapi :

- Zhongwan (CV 12)
- Neiguan (PC 6)
- Zusanli (ST 36)
- Qihai (CV 6)

HASIL

Pasien gastritis selama 24 hari melakukan terapi akupuntur dan herbal. Terapi akupuntur dilakukan sebanyak 3 tahap, dalam 1 tahapan terdapat 4 kali terapi dengan jeda waktu 2 hari setelah terapi. Penusukan titik akupuntur dilakukan dengan menggunakan prinsip tonifikasi dengan posisi pasien terlentang saat diterapi. Terapi pendukung akupuntur yaitu terapi herbal menggunakan umbi bawang putih. Umbi Bawang putih mentah langsung dikonsumsi setiap hari sebanyak 4 gram tanpa dihancurkan terlebih dahulu. Setiap terapi dilakukan pada pukul 12.30 WIB di rumah pasien yang beralamat di Jl.xyz. Penanganan gastritis juga diimbangi dengan perubahan kebiasaan pasien. Kebiasaan pasien yang sering mengkonsumsi makanan manis, asin, dan kopi.Sebelum dilakukannya terapi, pasien sering mengeluhkan nyeri pada ulu hati, mudah pegal-pegal. Pada saat pengamatan pada lidah pasien lidah berwarna merah keunguan, ujung lidah merah, ada sedikit tapal gigi. Selaput lidah kuning tipis, sedangkan pangkal

lidah berwarna putih.

Berdasarkan perawatan yang telah dilakukan pada penderita gastritis selama 24 hari, didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Terapi

Berikut

Tahap terapi	Tanggal terapi	Hasil Terapi
1	1-8 Desember 2011	● Pada terapi ke-1 sampai ke-2 pasien belum merasakan perubahan. Pasien masih mengeluhkan rasa nyeri pada perut bagian atas, dan masih mengeluhkah cepat pegal-pegal ● Pada terapi ke-3 dan ke-4 pasien masih tetap merasakan nyeri tersebut tetapi tidak sehebat pada terapi sebelumnya. Pasien lebih sedikit bersemangat dan tidak cepat pegal-pegal.
2	9-16 Desember 2011	● Terjadi perubahan pada pasien saat akhir terapi tahap 2, pasien sudah jarang mengeluhkan rasa nyeri pada perut bagian atas. ● Badan terasa lebih ringan dan semangat untuk beraktivitas. Tidak terlalu cepat pegal-pegal.

merupakan perubahan pada pengamatan lidahsebelum dah sesudah terapi:

Tabel 2. Pengamatan Kondisi Lidah

Waktu Terapi	**Kondisi Lidah**		
Sebelum terapi	Otot lidah : merah keunguan, ujung lidahmerah, ada sedikit tapal gigi Selaput lidah : kuning tipis dan pangkallidah berwarna putih		
Sesudah terapi	*Tahap 1,terapike-4*	*Tahap 2,terapike-8*	*Tahap 3,terapi ke-12*
	- Otot lidah : merah keunguan, sedikit tapalgigi - Selaput lidah : putih tipis di bagian pangkal lidah	- Otot lidah : merah muda, ada tapal gigi - Selaput lidah : putih tebal pada bagian pangkal	- Otot lidah : merah muda, ada tapal gigi - Selaput lidah : putihpada pangkal lidah

PEMBAHASAN

Berdasarkan penanganan kasus gastritis denganterapi akupuntur dan bawang putih pada pasien yang mengalami rasa nyeri perut bagian atas menunjukanadanya perbaikankualitas hidup pasien yaituberkurangnya rasa nyeri pada perut bagian atas,meningkatkan kebugaran serta tidak lagi merasa cepatlelah ataupun pegal-pegal. Perbaikan ini didukungoleh kemauan dan kesadaran pasien dalam mematuhiserangkaian terapi akupuntur dan herbal bawang putihPenanganan gastritis menggunakan akupuntur akan efektif apabila sesuai dengan

sindrom yangdiderita oleh pasien.

Berdasarkan 4 cara pemeriksaan,pasien diketahui mengalami invasi dingin pada organ limpa dan lambung yang disebabkan oleh kebiasaanmengonsumsi makanan manis dan asin. Karena rasamanis akan mempengaruhi unsur Tanah yaitu organlimpa dan lambung. Seperti yang dijelaskan dalam(Maciocia,G, 1989) bahwa rasa manis akanbermanifestasi pada otot dan jika kelebihan menyebabkan lembab hingga melemahkan otot. Olehkarena itu pasien mengaku sering mengalamipegal-pegal. Selain itu rasa asin yang berlebihan dapatmengeringkan darah dan akhirnya dapat menyebabkan defisiensi darah.

Berdasarkan hasil pengamatan lidah pasien menunjukan adanya lembab dan gangguan pada limpaterlihat pada tapal gigi di area samping lidah. Pasien juga mengaku mengalami rasa tertusuk dan berulang yang menandakan adanya patogen dingin dalam tubuhpasien. Disamping itu pasien senang berada di tempat yang hangat dan tidak suka berada di lingkungan yangdingin menguatkan bahwa adanya patogen dingin.

Terapi akupuntur yang dilakukan pada penanganan kasus gastritis menggunakan titik *Zhongwan* (CV 12), *Neiguan* (PC6), *Zusanli* (ST36), *Qihai* (CV6) untuk mengurangi nyeri perut bagianatas, menutrisi limpa dan lambung serta menutrisi darah. Terapi dilakukan selama 20 menit bertujuan untuk tonifikasi atau metode penguatan.

Penanganan kasus pada pasien gastritis bukan hanya terapi akupuntur namun juga pemberian terapi herbal berupa umbi bawang putih. Umbi bawang putih diberikan kepada pasien untuk dikunyah secara langsung tanpa diolah. Bawang putih per 100 gr mengandung protein sebanyak 4,5 gram, sulfur 134mg, besi 1mg, lemak 0,2 gram, kalori 95kkal, karbohidrat 23 gram, vitamin B1 0,22mg dan vitamin C 15mg. Dikutip dari beberapa penelitian bahwa bawang putih mengandung beberapa zat aktif seperti fructan, allicin, aliin, enlm alinase, saponin, flavonoida, polifenol, germanium, sative, sinistrine, selenium, scordinin, nicotinic acid dan minyak atsiri. Secara TCM, bawang putihmemiliki sifat untuk memperbaiki fungsi limpa, memperbaiki fungsi dan aliran Qi sejati, serta meningkatkan fungsi ginjal.

Efek farmakologi dari *Allium sativum* adalah antibakteri, antihiperkolestrolemia, ekspektoran, antispasmodik, antiseptik, antiviral, anthelmintik, antibiotika dan antihipertensi.Kegunaan bawang putih secara tradisional dapat digunakan untuk mengobati bronkitis kronis, batukasma bronchitis dan influenza. Secara konvensional\bawang putih dapat digunakan sebagai pengobatan diabetes, pencegahan kanker, antihipertensi dan antimikroba.

Mekanisme kerja bawang putih dalam kebutuhanmedis sudah sering dipergunakan seperti perawatan untuk infeksi. Beberapa studi menunjukkan bahwa mengkonsumsi bawang putih dapat mengurangi resiko kanker lambung. Pada pemberantasan Helicobacter pylori, hasil yang baik dapat diperoleh dengan cara triple terapi yang terdiri dari asam lambung inhibitor omeprazole dan dua antibiotik seperti metronidazole, amoxicillin atau clarithromycin. Secara in vitro, efek dari antibakteri omeprazole pada pertumbuhan bakteri yang termasuk helicobacter pylori telah dibuktikan.

Efek gabungan dari bawang putih, amoxicillin, klaritromisin dan metronidazole pada Helicobacter pylori dapat diuji dengan blood agar plate yang mengandung 200 mg/L bawang putih, amoxicillin (0.032 mg/L), klaritromisin (0.016 mg/L) atau metronidazole (1 mg/L) diinokulasi ke Helicobacter pylori 0.1 mL dan diinkubasi seperti diatas.

Dalam studi ini, pertumbuhan penghambatan efek bawang putih pada *Helicobacter pylori* dapat diamati. Selain itu, efek sinergis juga ditemukan pada kombinasi bawang putih dan omeprazole. Namun untuk efek antagonis tidak ditemukan antara bawang putih dan amoxicillin, klaritromisin atau metronidazole.

Bawang putih ini mengandung zat aktif berupa allicin yang berguna untuk antibakteri. Ketika tablet bawang

putih komersial yang diuji dalam studi ini dibandingkan dengan berdasarkan isi allicin, kedua hal ini tidak ada perbedaan dalam aktivitas antibakteri. Selain itu, efek antibakteri terkuat adalah dari ekstrak bawang putih mentah yang memiliki konsentrasi allicin tertinggi, mendukung peran penting allicin pada efek antibakteri bawang putih.

Bawang putih dikategorikan tidak memiliki efek toksik karena dari beberapa penelitian yang didapatkan hasil bahwa bawang putih tidak menyebabkan kerusakan organ pada hewan coba.

Walaupun tingkat toksisitas bawang putih tergolong rendah, bawang putih ini memiliki kontraindikasi pada pasien yang memiliki riwayat alergi bawang putih. Manifestasi yang biasa terjadi seperti asma, urtikaria, rhinitis dan lainnya. Akan tetapi reaksi ini berbeda- beda antara satu dengan yang lain.

Bawang putih ini sebaiknya tidak diberikan kepada orang yang mengkonsumsi obat tipe antikoagulan seperti aspirin dan warfarin. Hal ini disebabkan karena bawang putih memiliki efek yaitu dapat menggumpalkan darah atau dapat mempercepat terjadinya agregasi platelet.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan, Sesuai pemeriksaan pada nadinya yaitu terasa pelan, lemah dan dalam. Selain itu dilihat dari gejala yang disebutkan bahwa pasien mengalami kelemahan pada organ limpa dikarenakan suka makan manis dan pasien juga mengeluhkan badan sering pegal. Diferensiasi sindrom berdasarkan gejala yang ditunjukkan pasien, bahwa pasien mengalami nyeri lambung (gastritis) yang disebabkan asthenia dingin pada organ limpa dan lambung. Titik akupunktur yangdigunakan untuk terapi gastritis ini menggunakan *Zhongwan, Neiguan, Zusanli* dan *Qihai.* Selain menggunakan terapi akupunktur, pasien juga diberi terapi herbal yaitu *Allium sativum* atau bawang putih.

REFERENSI

Amagase, Horunobu. 2006. Clarifying The Real Bioactive Constituens of Garlic. The Journal of Nutrition

Cahyani, A.P.A. 2019. *POLA MAKAN PASIENGASTRITIS KRONIS PADA LANSIA.* Universitas Muhammadiyah Malang

Ching San, Tse dkk. 2008. Ilmu Akupuntur. Unit Akupunktur RSCM Jakarta.

Guyton, Arthur C. 2008. Buku Ajar Fisiologi Kedokteran, Jakarta : RGC

Jie, Sim Kie. 2002. Dasar Teori Ilmu Akupunktur, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Mennella. 1991. Toxicity Garlic. In Brickmann, Josef et al. 2003. The ABC Clinical Guide to herbs. American Botanical. Austin Texas

World Health Organization. 1999.. In Brickmann, Josef et al. 2003. The ABC Clinical Guide to herbs. American Botanical. Austin Texas

Maciocia, G. (1989). The foundations of Chinese medicine (p. 221). Churchill Livingstone. Guide. Churchill Livingstone.Wicaksono, S.A. 2020. *ASUHAN KEPERAWATANNYERI AKUT PADA KLIEN GASTRITIS DI RUANG SEDAP MALAM RSI NU LAMONGAN.* Universitas Airlangga

Yue, W. 2002. Internal Medicine of Traditional Chinese Medicine. China : Publishing House of Shanghai University of Traditional Chinese Medicine.Hirlan. 2009.

Pengaruh Terapi Akupuntur dan Pemberian Air Perasan Buah Pare (Momordica charantia Linn) Terhadap Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2

Dwi Setiani Sumardiko[1*], Myrna Adianti[1], Ario Imandiri[1], Baginda Nagari Nurhamidi[1]

[1]Program Studi Pengobat Tradisional, Departemen Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

*(Corresponding author): E-mail: dwi.setiani.s@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Diabetes melitus merupakan kondisi dimana naiknya kadar glukosa dalam darah. Menurut TCM (*Traditional Chinese Medicine*), diabetes melitus disebut sebagai *Xiao Ke*, *Xiao Han*, dan *Xiao Zhang*. Terapi akupunktur dapat di kombinasi oleh terapi herbal agar proses penyembuhan dapat berjalan dengan optimal. Penelitian menggunakan metode studi kasus, yang dilaksanakan selama 5 minggu, yaitu dari bulan Mei hingga Juni 2016. Tahap penelitian ini meliputi studi literatur dilakukan terhadap topik studi kasus yang berkaitan dengan Akupunktur dan Diabetes, objek penelitian yaitu pasien dengan keluhan penyakit Diabetes. Penelitian dilaksanakan dengan cara memberikan terapi pada pasien, terapi yang digunakan adalah kombinasi akupuntur dengan herbal, pada akupunktur dilakukan terapi pada titik *Pishu* (BL20), *Weishu* (BL21), *Yinlingquan* (SP9) yang dilakukan 2 hari sekali terapi selama 28 hari, lalu pada herbal menggunakan buah pare (*Momordica charantia Linn*) segar yang dibuat bentuk perasan buah 100 ml dari 200 gr buah pare (*Momordica charantia Linn*). Glukosa darah 2 jam PP sebesar 269 mg/dl, mengalami penurunan menjadi 154 mg/dl pada terapi minggu ke 4. Semua keluhan yang dialami pasien sebelum dilakukannya terapi empat tahap berkurang. Hal ini menunjukan adanya respon yang baik terhadap terapi yang diberikan. Terapi akupuntur dan herbal perasan buah pare (*Momordica charantia Linn*) dapat menurunkan gula darah pada pasien Diabetes Melitus.

Kata Kunci: Akupuntur, TCM, Diabetes Mellitus, Glukosa Darah, Herbal, Buah Pare

PENDAHULUAN

Diabetes melitus merupakan kondisi dimana naiknya kadar glukosa dalam darah. Disebabkan oleh adanya hormon insulin yang dihasilkan oleh pankreas sehingga dapat menurunkan kadar gula darah (Adiningsih, 2011). Akibat lain adalah astenia atau kekurangan energi sehingga pasien menjadi cepat lelah dan mengantuk yang disebabkan oleh berkurangnya atau hilangnya protein tubuh.

Banyaknya kejadian diabetes melitus salah satu diantaranya adalah karena faktor bertambahnya usia yang secara degeneratif menyebabkan penurunan fungsi tubuh (Isnaini, 2018). Faktor penyebab dapat ditimbulkan dari terlalu banyak mengkonsumsi alkohol, emosi yang tidak stabil, aktivitas seksual, dan makan yang berlemak. Pada diabetes melitus akan menyebabkan kerusakan pada organ organ pada tubuh terutama pada ginjal, saraf, dan lain lain (Suastika K, 2011). Gejala umum dari penyakit ini yaitu sering buang air kecil, mudah haus, berat badan turun drastis, lemas, sakit kepala, gusi merah dan bengkak.

Menurut TCM (Traditional Chinese Medicine), diabetes melitus disebut sebagai Xiao Ke, Xiao Han, dan Xiao Zhang. Disebabkan oleh emosi yang tidak stabil, makanan berlemak, alkohol. Hal ini menyebabkan terjadinya stagnasi Qi yang berubah menjadi api. akumulasi panas pada lambung, dan defisiensi Yin Ginjal (Yanfu, 2002). Untuk menangani diabetes melitus dengan cara olahraga secara teratur, diet, herbal, dan terapi akupunktur.

Diabetes melitus dibedakan menjadi 3 jenis, pertama sindrom Sang Jiao atau api pada Jiao yang terkena adalah organ paru, untuk gejalanya ingin minum saja, mulut dan lidah kering. Yang kedua Cung Jiao atau api pada Jiao Tengah organ yang terkena Limpa Lambung, gejalanya yaitu nafsu makan yang berlebihan, otot tetap kurus, banyak minum, banyak mengeluarkan kencing dan konstipasi. Yang terakhir Sia Jiao atau Api pada Jiao bawah, organ yang terkena adalah ginjal, gejalanya air kencing seperti minyak, mau minum saja, gelisah, sering buang air kecil (Tse.C.S, 1997).

Terapi akupunktur dapat di kombinasi dengan terapi herbal agar proses penyembuhan dapat berjalan dengan optimal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh terapi akupunktur pada titik, Pishu (BL 20), Weishu (BL 21), dan Yinlingquan (SP 9), dan pemberian air perasan buah pare (Momordica charantia Linn Linn) dapat menurunkan kadar glukosa darah pada kasus diabetes melitus.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya. Penelitian dilaksanakan selama 5 minggu, yaitu dari bulan Mei hingga Juni 2016. Pada penelitian ini menggunakan metode studi kasus, metode ini dilakukan dengan cara memberikan terapi pada pasien terapi yang digunakan ialah kombinasi akupunktur dengan herbal, pada akupunktur dilakukan terapi pada titik Pishu (BL20), Weishu (BL21), Yinlingquan (SP9) yang dilakukan 2 hari sekali terapi selama 28 hari, lalu pada herbal menggunakan buah pare segar yang dibuat bentuk perasan buah 100 ml dari 200 gr buah pare. Studi literatur dilakukan terhadap topik studi kasus yang berkaitan dengan Akupunktur dan Diabetes, analisis statistika menggunakan Microsoft Excel, dan objek penelitian, yaitu pasien dengan keluhan penyakit Diabetes.

HASIL

Dari studi kasus yang telah dilaksanakan dari tahapan pertama sampai tahapan keempat. Peneliti memperoleh hasil, sebagai berikut :

Tahap	Gambar Lidah	Keterangan
Tahap 1 (Sesudah terapi selama 7 hari)		Otot lidah : kecil, lembab, sedikit kemerahan, ada tapal gigi. Selaput lidah : kuning Keluhan : banyak buang air kecil, mudah lelah, selalu ingin minum, nafsu makan berlebihan, adanya rasa kesemutan.

Tahap 2 (Sesudah terapi selama 7 hari)		Otot lidah : tebal, lembab, sedikit kemerahan, ada tapal gigi, terdapat sedikit retakan pada tepi lidah Selaput lidah : kuning, tipis. Keluhan : Keluhan banyak buang air kecil tetap dirasakan, rasa mudah lelah mulai berkurang, konsumsi minum berlebih mulai berkurang, nafsu makan berlebih tetap dirasakan, rasa tidak enak pada perut mulai berkurang, dan rasa kesemutan tetap dirasakan
Tahap 3 (Sesudah terapi selama 7 hari)		Otot lidah : tebal, lembab, sedikit kemerahan, ada tapal gigi, retakan sudah berkurang. Selaput lidah : kuning, tipis. Keluhan : banyak buang air kecil, mudah lelah berkurang, konsumsi minum berlebih sama seperti tahap 2, nafsu makan berlebih mulai berkurang, adanya rasa kesemutan sama seperti tahap 2 , rasa tidak enak pada perut sama seperti tahap 2
Tahap 4 (Sesudah terapi selama 7 hari)		Otot lidah : Kecil, lembab, berwarna merah muda, ada tapal gigi, sedikit retakan pada tepi lidah. Selaput : Kuning, tipis, sedikit. Keluhan : keluhan banyak buang air kecil berkurang, rasa mudah lelah berkurang, konsumsi minum berlebih berkurang, nafsu makan berlebih masih dirasakan seperti terapitahap 3, rasa tidak enak pada perut dan rasa kesemutan berkurang

Berdasarkan hasil terapi yang terdapat di tabel 1 dapat dijelaskan, sebelum terapi dilakukan pasien sering sekali mudah haus, mudah lelah, kesemutan, sering buang air kecil, nafsu makan pasien tinggi dan selalu lapar meskipun

sudah banyak makan, dan adanya rasa tidak enak pada daerah perut. Setelah dilakukan terapi tahap pertama, pasien masih merasakan keluhan yang sama.

Pada tahap kedua, masih terdapat keluhan sering buang air kecil, masih ada rasa kesemutan, nafsu makan berlebih. Namun pasien mengalami berkurangnya mudah haus, mudah lelah yang berkurang, dan adanya rasa tidak enak pada daerah perut mulai berkurang. Keluhan tersebut masih dirasakan pada tahap ketiga.

Pada tahap terakhir dilakukannya terapi, semua keluhan yang dialami pasien sebelum dilakukannya terapi empat tahap berkurang. Hal ini menunjukan adanya respon yang baik terhadap terapi yang diberikan

Hasil yang didapat glukosa darah mengalami peningkatan, glukosa darah puasa pasien sebelum terapi yaitu 120 mg/dl dan sesudah dilakukan terapi selama 4 minggu menjadi 121 mg/dl. Glukosa darah 2 jam PP sebesar 269 mg/dl, mengalami penurunan menjadi 154 mg/dl pada terapi minggu ke 4. Terjadinya penurunan Gula Darah 2 jam PP menunjukkan bahwa adanya respon yang baik terhadap terapi yang berikan.

PEMBAHASAN

Penggunaan Titik Akupuntur untuk Diabetes Melitus

Diagnosa pasien berdasarkan sindrom diabetes melitus adalah sindrom Jiao tengah. Hal ini dapat dilihat dari gejala yang ditimbulkan seperti mudah lapar meskipun sudah banyak makan, mudah lelah, kesemutan, banyak buang air kecil, dan adanya rasa tidak enak pada daerah perut. Keadaan limpa yang lemah tampak pada tapal gigi pada lidah, badan terasa mudah lelah dan rasa yang tidak nyaman pada perut. Keadaan ini mengakibatkan limpa gagal membantu lambung untuk mentransportasi Jin-Ye, sehingga limpa tidak dapat membatasi ginjal dan mengganggu fungsi organ lambung. Hal ini menyebabkan pasien terus merasa lapar meskipun sudah banyak makan serta merasa mudah lelah.

Untuk mengatasi diabetes melitus dengan gejala tersebut, yaitu dapat dilakukan terapi yang bertujuan untuk menguatkan limpa dan memperbaiki fungsi organ limpa dan lambung. Maka teknik akupuntur yang sesuai ialah teknik tonifikasi. Teknik ini bermanfaat untuk menguatkan fungsi organ limpa, memperbaiki fungsi organ lambung dan menghilangkan lembab. Berikut merupakan titik-titik akupuntur yang dapat digunakan untuk mengatasi sindrom Jiao tengah.

a. BL20 - Pishu : Titik ini dipilih karena merupakan titik Shu belakang limpa dan berfungsi menguatkan limpa-lambung
b. BL21 - Weishu : Titik ini dipilih karena merupakan titik shu organ lambung, untuk menormalkan keadaan organ lambung dan menguatkan limpa
c. SP9 - Yinlingquan : Titik ini dipilih karena memiliki fungsi menghilangkan lembab dan menguatkan organ limpa

Pemberian Herbal Air Perasaan Buah Pare

Selain akupuntur, diabetes juga bisa diobati dengan herbal. Sebagai ramuan, pare digunakan dalam bentuk segar, yang disajikan dalam persiapan jus buah, melembabkan dan menurunkan panas tubuh dan meredakan panas, atau sindrom Yang. Adanya rasa pahit pada pare (Momordica charantia Linn) dapat meredakan sindrom panas lembab, sedangkan sifat Qi dingin pare dapat menurunkan dan meredakan sindrom panas atau Yang.

Pare telah lama dipelajari dan terbukti mampu untuk mengobati diabetes. Sayoeti (2015) menyatakan bahwa pare meningkatkan sensitivitas insulin. Menurut Joseph dan Jin (2013), senyawa utama yang diisolasi dari buah pare dan diidentifikasi sebagai agen hipoglikemik adalah Carantin, Polypeptide-p, dan Vicine Sayoeti (2015), menyatakan bahwa pare mengandung Charantin, Polypeptide-p, dan Lektin, yang memiliki efek mirip insulin. Komponen pare yang bermanfaat untuk menurunkan glukosa darah adalah polipeptida-p, karantina dan lektin. Polipeptida-p dan Charantin mengandung komponen yang menyerupai sulfonilurea atau obat diabetes. Polypeptide-p adalah polipeptida yang bekerja dengan cara yang sama seperti insulin, polipeptida-p ini dapat bertindak langsung untuk menurunkan glukosa darah. Komponen pare lainnya adalah Charantin, Charantin dapat merangsang sel beta di pankreas sehingga tubuh dapat memproduksi lebih banyak insulin, selain itu Charantin memiliki manfaat lain yaitu dapat meningkatkan penyimpanan gula glikogen di hati. Pada saat yang sama, lektin bermanfaat untuk menurunkan glukosa darah dengan bekerja pada jaringan perifer, mirip dengan efek insulin pada otak, yaitu menekan nafsu makan yang berlebihan. Berdasarkan Efird T et al, (2014) dosis yang diberikan untuk mengobati diabetes tipe 2 adalah jus pare segar kemudian disaring dan diambil 100 ml air pare. Penurunan kadar gula darah yang signifikan terjadi pada penderita diabetes tipe 2 setelah empat minggu mengkonsumsi pare (Fuangchan et al, 2011).

KESIMPULAN

Diabetes melitus merupakan kondisi dimana naiknya kadar glukosa dalam darah. Perlakuan terapi akupuntur Pishu (BL 20), Weishu (BL 21), dan Yinlingquan (SP 9), dan pemberian air perasan buah pare (Momordica charantia Linn), dapat menurunkan keluhan yang dirasakan klien, serta adanya penurunan kadar glukosa, hal ini dibuktikan dengan kadar glukosa darah 2 jam PP sebesar 269 mg/dl, mengalami penurunan menjadi 154 mg/dl pada terapi minggu ke 4. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang ada, pemberian terapi akupuntur dan pemberian air perasan buah pare dapat membantu dalam menangani penyakit Diabetes Mellitus.

REFERENSI

Adiningsih, R. U. (2011). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian Diabetes Melitus Tipe II pada orang Dewasa di Kota Padang Panjang Tahun 2011. Jurnal Universitas Andalas.

Efird, J. T., Choi, Y. M., Davies, S. W., Mehra, S., Anderson, E. J., & Katunga, L. A. (2014). Potential for improved glycemic control with dietary Momordica charantia in patients with insulin resistance and pre-diabetes. International journal of environmental research and public health, 11(2), 2328-2345.

Fuangchan, A., Sonthisombat, P., Seubnukarn, T., Chanouan, R., Chotchaisuwat, P., Sirigulsatien, V., ... & Haines, S. T. (2011). Hypoglycemic effect of bitter melon compared with metformin in newly diagnosed type 2 diabetes patients. Journal of ethnopharmacology, 134(2), 422-428.

Isnaini, N., & Ratnasari, R. (2018). Faktor risiko mempengaruhi kejadian Diabetes mellitus tipe dua. Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Aisyiyah, 14(1), 59-68.

Joseph, B., & Jini, D. (2013). Antidiabetic effects of Momordica charantia (bitter melon) and its medicinal potency. Asian pacific journal of tropical disease, 3(2), 93-102.

Sayoeti, A. Z. (2015). Effect Of Decocta In Bitter Melon Fruit (Momordica Charantia L.) For Decrease Blood Glucose Levels. Jurnal Majority, 4(4).

Suastika, K., Dwipayana, P., Saraswati, I. M. R., Kuswardhani, T., Astika, N., Putrawan, I. B., ... & Taniguchi, H. (2011). Relationship between age and metabolic disorders in the population of Bali. Journal of Clinical Gerontology and Geriatrics, 2(2), 47-52.

Tse, C. S. (1997). Correction of single-tooth anterior crossbite. Journal of Clinical Orthodontics: JCO, 31(3), 188-188. Yanfu, Z., & Zhongbao, Z. (2002). Basic Theory of Traditional Chinese Medicine. Publishing House of Shanghai University of Traditional Chinese Medicine. Shanghai. China.

Yanfu, Zuo. (2002). Diagnostics of Traditional Chinese Medicine. Shanghai University of Traditional Chinese Medicine; Shanghai. China.

Yanfu, Zuo. (2002). Chinese Acupuncture and Moxibustion. Shanghai University of Traditional Chinese Medicine; Shanghai, China.

GAMBARAN KADAR HbA1c DAN KREATININ PADA PASIEN DIABETES MELITUS DI RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2021

Anita Kurniati[1] , Silfia Anisa Maulidia Imaniar

D4 Teknologi Laboratorium Medis, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

anitakurniati@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Diabetes Melitus (DM) merupakan penyakit kronis tidak menular yang ditandai dengan terjadinya hiperglikemia dan gangguan metabolisme karbohidrat, protein, dan lemak. Diabetes Melitus memiliki 4 tipe yaitu DM tipe 1, DM tipe 2, DM Gestasional, dan DM tipe lain. Diabetes melitus terjadi karena adanya kelainan sekresi insulin. Komplikasi DM dibagi menjadi 2, komplikasi kronis dan komplikasi akut. Komplikasi kronis ada 2 macam yaitu makrovaskuler dan mikrovaskuler. Penyakit yang disebabkan komplikasi mikrovaskuler adalah nefropati diabetika. Nefropati diabetika merupakan salah satu jenis penyakit yang disebabkan adanya hiperglikemia. Hiperglikemia merupakan kondisi ketika kadar gula dalam darah melebihi batas normal. Hiperglikemia menyebabkan gangguan fungsi beberapa jenis sel ginjal yang dapat menyebabkan gagal ginjal progresif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kadar glycated hemoglobin / Hemoglobin A1c (HbA1c) dan kreatinin serum pada penderita DM. Rancangan penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif. Penelitian dilakukan dengan mengambil 80 data pasien DM yang melakukan pemeriksaan HbA1c dan kreatinin di RSUD Haji tahun 2021. Hasil yang didapatkan pada penelitian yaitu sebanyak 72 sampel dengan kadar HbA1c tinggi dan 8 sampel dengan kadar normal, sedangkan untuk kadar kreatinin didapatkan 41 sampel dengan kadar kreatinin tinggi dan 39 sampel dengan kadar normal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien DM memiliki kadar HbA1c dan kreatinin yang tinggi yaitu 90% dan 51%.

Kata Kunci: DM, Gagal Ginjal Progresif, HbA1c, Kreatinin.

1. Pendahuluan

Diabetes Melitus (DM) merupakan penyakit kronis tidak menular yang ditandai adanya hiperglikemia (Driyah, 2016).Diabetes Melitus memiliki 4 jenis tipe diantaranya diabetes melitus tipe 1, diabetes melitus tipe 2, diabetes melitus gestasional, dan diabetes melitus tipe lain. Diabetes melitus tipe 2 yang paling banyak ditemukan. Diabetes melitus tipe 2 disebabkan adanya kenaikan gula darah. Hal tersebut terjadi karena adanya penurunan sekresi insulin oleh kelenjar pankreas. Banyaknya kasus DM ini dapat beresiko tinggi terhadap komplikasi DM. Komplikasi DM dibagi menjadi 2 macam yaitu komplikasi kronis dan komplikasi akut. Komplikasi kronis dibagi menjadi 2 yaitu komplikasi mikrovaskuler dan makrovaskuler, komplikasi ini bisa terjadi dikarenakan kurangnya kontrol nilai kadar glukosa darah. Penyakit yang sering terjadi pada penderita DM diakibatkan adanya komplikasi makrovaskuler adalah Penyakit Jantung Koroner (PJK), gagal jantung kongestif, dan stroke sedangkan komplikasi

mikrovaskuler adalah nefropati diabetika, retinopati (kebutaan), dan neuropati yang disebabkan akibat adanya hiperglikemia persisten dan pembentukan protein terglikasi yang menyebabkan dinding pembuluh darah semakin lemah dan terjadinya penyumbatan pada pembuluh darah kecil (Tarawifa, 2020).

Salah satu komplikasi mikrovaskuler pada penderita DM yaitu nefropati diabetikum. Nefropati diabetikum merupakan salah satu jenis penyakit yang disebabkan adanya hiperglikemia. Hiperglikemia merupakan kondisi ketika kadar gula dalam darah melebihi batas normal, hiperglikemia menyebabkan gangguan fungsi beberapa jenis sel ginjal yang dapat menyebabkan gagal ginjal progresif. Progresifitas penderita DM tipe 2 menjadi nefropati diabetik disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah kontrol glikemik yang buruk. Gambaran nilai glukosa darah dapat dinilai dengan pengukuran *glycated* hemoglobin / Hemoglobin A1c (HbA1c) yang bisa digunakan untuk mengontrol dan monitoring jangka panjang dalam kurun waktu 2-3 bulan sebelumnya, dan dapat juga digunakan sebagai penilaian dan pertimbangan pasien DM terhadap resiko komplikasi yang mungkin terjadi (Ketema, 2015). Ada beberapa indikator untuk mengetahui kerusakan ginjal yaitu pemeriksaan kadar urea, pemeriksaan kadar kreatinin, pemeriksaan asam urat, dan pemeriksaan cystatin-C (Verdiansah, 2016). Salah satu indikator untuk mengetahui kerusakan ginjal adalah dengan menggunakan pemeriksaan kreatinin. Kreatinin merupakan zat hasil metabolisme otot yang di sekresikan secara konstan oleh tubuh setiap hari. Oleh karena itu peningkatan kadar kreatinin dapat menandakan adanya kerusakan ginjal (Guyton *et al*., 2014). Kreatinin dianggap lebih sensitif dan merupakan indikator khusus pada penyakit ginjal dibandingkan pemeriksaan blood urea nitrogen (BUN) (Kamal, 2014). Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kadar HbA1c dan kreatinin pada pasien DM. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi akan gambaran nilai kadar HbA1c dan Kreatinin dalam darah pada pasien DM dan dapat memberikan masukan pada penderita DM untuk lebih menerapkan hidup sehat.

2. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasional deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis gambaran dari data sekunder pasien diabetes melitus yang melakukan pemeriksaan kadar HbA1c dan kreatinin secara bersamaan.

2.1 Populasi dan sampel

2.1.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien diabetes melitus yang melakukan pemeriksaan kadar HbA1c dan kreatinin secara bersamaan di RSUD Haji Surabaya pada tahun 2021.

2.1.2 Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menderita diabetes melitus yang memenuhi kriteria dan melakukan pemeriksaan kadar HbA1c dan kreatinin yang dilakukan bersamaan dalam satu waktu di RSUD Haji Surabaya.

2.1.3 Kriteria sampel

Sampel yang digunakan merupakan bagian dari populasi terjangkau yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi merupakan semua pasien diabetes melitus yang telah memeriksa kadar HbA1c dan kreatinin secara bersamaan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2021.

2.1.4 Besar sampel

Besar sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 80 sampel yang memenuhi kriteria inklusi.

2.2 Analisis data

Data yang sudah terkumpul akan diolah dan hasilnya disajikan dalam bentuk grafik dan tabulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui gambaran kadar HbA1c dan kreatinin pada penderita diabetes melitus.

2.3 Pemeriksaan HbA1c (Hemoglobin A1c)

Kadar HbA1c diperiksa menggunakan alat COBAS A1C-3 dan hasil dinyatakan dalam satuan %. Adapun nilai normal HbA1c yang digunakan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur adalah 4,8-5,9 %.

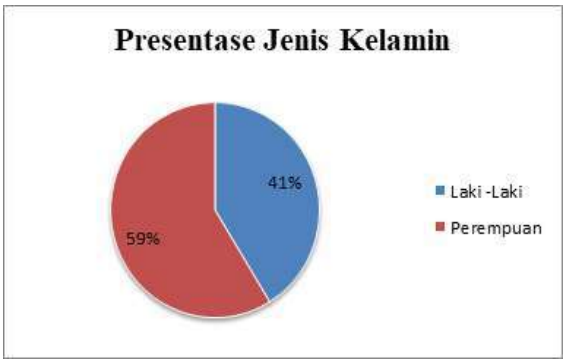
2.4 Pemeriksaan kreatinin

Kadar kreatinin diperiksan menggunakan alat COBAS INTEGRA 400 plus/ 800 dan hasil dinyatakan dalam satuan mg/dL. Adapun nilai normal kreatinin yang digunakan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur adalah < 1,2 mg/dL.

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Hasil

Subyek dalam penelitian ini menggunakan 80 data pasien diabetes melitus yang menjalani pemeriksaan kadar HbA1c dan kadar kreatinin secara bersamaan dalam kurun waktu satu tahun pada tahun 2021. Data yang digunakan dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan umur dan jenis kelamin pasien. Hasil pemeriksaan kadar HbA1c dinyatakan dalam bentuk % persentase sedangkan untuk kadar kreatinin dalam bentuk satuan mg/dL. Rentang nilai normal untuk HbA1c di RSUD Haji Surabaya adalah 4,8 – 5,9 % sedangkan untuk kadar kreatinin adalah <1,2 mg/dL. Berdasarkan jenis kelamin, distribusi persentase jumlah pasien diabetes melitus yang memenuhi kriteria inklusi penelitian ini dapat dilihat pada grafik berikut :



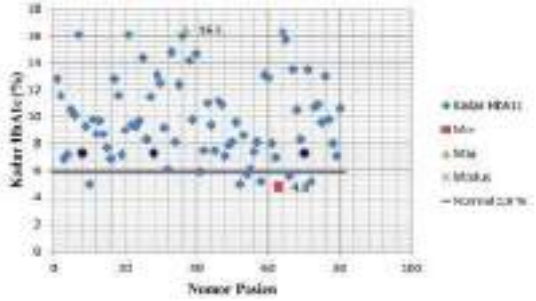
Gambar 1. Persentase jenis kelamin sampel

Dari gambar 1 dapat disimpulkan bahwa sampel dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 41% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki yaitu 59%. Distribusi usia sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

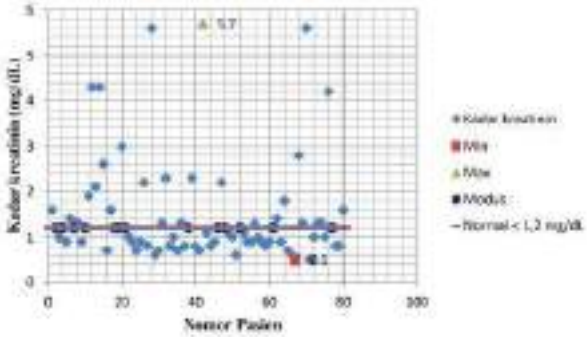
Tabel 1. Distribusi usia sampel

Usia	Jumlah
30 - 40 tahun	19
51 - 70 tahun	45
71 - 90 tahun	16

Dilihat dari tabel 1 rentang usia 51-70 tahun memiliki jumlah yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu sebanyak 45 pasien. Umur tertinggi pasien adalah 87 tahun sedangkan umur terendah pasien yaitu 34 tahun. Kadar HbA1c dan kadar kreatinin pada penderita diabetes melitus di RSUD Haji Surabaya memiliki jumlah kadar yang bervariasi namun lebih banyak nilai diatas normal. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan grafik distribusi kadar HbA1c dan kreatinin pada penderita diabetes melitus seperti dibawah ini:



Gambar 2. Distribusi kadar HbA1c pada pasien DM



Gambar 3. Distribusi kadar kreatinin pada pasien DM

Berdasarkan gambar 2 dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 80 dapat dilihat bahwa kadar HbA1c tertinggi pada pasien DM mencapai 16,5 % dan terendah dengan kadar 4,8 %, sedangkan untuk gambar 3 kadar kreatinin

jumlah tertinggi mencapai 5,7 mg/dL dan nilai terendah dengan kadar 0,5 mg/dL. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan jumlahnya dengan nilai normal HbA1c dan kreatinin di RSUD Haji Surabaya yang dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2. Hasil pemeriksaan HbA1c dan kreatinin

Hasil pemeriksaan	HbA1c (n)	Kreatinin (n)
Normal	8	39
Tinggi	72	40
Total	80	80

Berdasarkan tabel 2 terdapat 80 sampel penderita DM yang diambil dalam kurun waktu satu tahun selama tahun 2021, didapatkan hasil pemeriksaan laboratorium HbA1c dengan kadar yang tinggi sebanyak 72 sampel (90%) dan 8 sampel (10%) dengan kadar normal (4,8-5,9%), untuk pemeriksaan kreatinin didapatkan 41 sampel (51%) dengan kadar kreatinin yang tinggi dan 39 sampel (49%) dengan kadar normal (> 1,2 mg/dL).

Tabel 3. Analisis kadar berdasarkan usia dan jenis kelamin

Jenis kelamin	Usia (Tahun)	HbA1c		Kreatinin	
		Normal n (%)	Tinggi n (%)	Normal n (%)	Tinggi n (%)
Laki-laki	30 – 40	2 (2,5 %)	10 (12,5 %)	6 (7,5 %)	6 (7,5 %)
	51 – 70	1 (1,25 %)	15 (18,75 %)	8 (10 %)	8 (10 %)
	71 – 90	0 (0 %)	5 (6,25 %)	2 (2,5 %)	3 (3,75 %)
Perempuan	30 – 40	1 (1,25 %)	16 (20 %)	5 (6,25 %)	2 (2,5 %)
	51 – 70	2 (2,5 %)	27 (33,75 %)	14 (17,5 %)	15 (18,75 %)
	71 – 90	2 (2,5 %)	9 (11, 25 %)	4 (5 %)	7 (8,75 %)

Berdasarkan tabel 3 didapatkan gambaran kadar HbA1c yang tinggi pada jenis kelamin laki-laki dengan rentang usia 51-70 tahun sebesar 18,75 % dan untuk perempuan dengan rentang usia 51-70 tahun sebesar 33,75 %. Kadar kreatinin yang tinggi pada jenis kelamin laki-laki dengan rentang usia 51-70 tahun sebesar 10 % dan untuk perempuan dengan rentang usia 51- 70 tahun sebesar 18,75 %. Gambaran usia pasien diabetes melitus dengan kadar HbA1c terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun sebesar 3,75 % kategori usia 51-70 tahun 3,75 % dan pada usia 71-90 tahun 2,5 %. Kategori kadar HbA1c tidak terkontrol berdasarkan usia rentang 30-40 tahun sebesar 32,5 % kategori usia 51-70 tahun 52,5 % dan pada usia 71-90 tahun 17,5 %. Gambaran usia pasien diabetes melitus dengan kadar kreatinin terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun sebesar 13,75 % kategori usia 51-70 tahun 27,5 % dan pada usia 71-90 tahun sebesar 7,5 %. Kategori kreatinin tidak terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun 10 % kategori usia 51-70 tahun sebesar 28,75 % dan pada usia 71-90 tahun 12,5 %.

3.2 Pembahasan

Pada penelitian didapatkan sebanyak 72 pasien (90%) dengan kadar diatas normal dan 8 pasien (10%) dengan kadar normal. Hasil tersebut menunjukkan jika pasien penderita DM memiliki kadar HbA1c dalam darah yang tinggi. Hemoglobin A1c atau HbA1c merupakan komponen minor yang berupa hemoglobin yang berhubungan dengan glukosa. Hemoglobin A1c (HbA1c) bisa disebut sebagai glikosilasi atau hemoglobin glikosilasi pada pasien DM. Kontrol glukosa darah dalam jangka panjang dapat menggunakan pemeriksaan HbA1c. Pemeriksaan ini digunakan sebagai indikator atau monitor darah per hari atau tes rutin gula darah. Ikatan molekul glukosa dengan hemoglobin disebut HbA1c. Ikatan ini terjadi secara non enzimatik melalui proses yang disebut glikasi post translasi, hemoglobin yang terglikasi dalam asam amino HbA terdiri dari HbA1a, HbA1b, dan HbA1c. Salah satu pemeriksaan yang digunakan untuk menegakkan diagnosis yaitu pemeriksaan HbA1c, pemeriksaan ini juga dapat mempermudah dokter untuk mengetahui kontrol glukosa pada pasien selama jangka waktu 3 bulan (Amran & Rahman, 2018). Pada hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 2 menunjukkan bahwa 72 pasien (90%) memiliki peningkatan atau melebihi batas normal pada kadar glukosa darah, dimana hal ini menunjukkan bahwa banyaknya pasien DM yang tidak bisa mengontrol dengan baik kadar glukosa darahnya selama 3 bulan. Pada hasil tabel 3 berdasarkan jenis kelamin pada keadaan normal perempuan memiliki persentase lebih banyak sebesar (6,25%) dan laki-laki (3,75%) sedangkan untuk keadaan tinggi laki-laki memiliki persentase sebesar (37,5 %) dan perempuan (65%) dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih banyak pasien perempuan dengan kadar HbA1c yang tinggi. Analisis berdasarkan usia kadar HbA1c terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun sebesar 3,75 % kategori usia 51-70 tahun 3,75 % dan pada usia 71-90 tahun 2,5 %. Kategori kadar HbA1c tidak terkontrol berdasarkan usia rentang 30-40 tahun sebesar 32,5 % kategori usia 51-70 tahun 52,5 % dan pada usia 71-90 tahun 17,5 %.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa rentang usia 51-70 tahun memiliki nilai tertinggi untuk kadar HbA1c yang tidak terkontrol yaitu (52,5%) dan rentang usia 71-90 tahun memiliki nilai terendah untuk kadar HbA1c terkontrol (2,5%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk (2020) dengan subyek penelitian sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kadar HbA1c tidak terkontrol dengan baik pada pasien DM yaitu sebanyak 64 (64%). Menurut jenis kelamin terdapat 67 laki-laki dan 33 perempuan, kedua jenis kelamin tersebut memiliki kadar HbA1c yang tidak terkontrol dengan proporsi laki-laki sebanyak 43 sampel (64,2%) dan perempuan 21 sampel (63,6%). Kadar HbA1c tidak terkontrol dapat terjadi pada pasien penderita DM. Hasil HbA1c yang tinggi dapat dipengaruhi dengan kemungkinan beberapa faktor seperti ketaatan berobat atau pola makan yang tidak sehat (Amran & Rahman, 2018). Diabetes Melitus (DM) dapat menyebabkan komplikasi kronik seperti nefropati diabetik jika DM sudah tidak terkontrol. Hal ini yang dapat menyebabkan kadar kreatinin meningkat. Peningkatan kadar kreatinin menunjukkan bahwa menurunnya fungsi ginjal yang akan mengarah ke gagal ginjal, kadar kreatinin yang tinggi juga disebabkan karena pasien DM sudah mengalami komplikasi gagal ginjal. Bertambahnya usia seseorang bisa mempengaruhi penurunan pada fungsi ginjalnya. Hal ini bisa terjadi dikarenakan pada usia di atas 40 tahun, seseorang dapat mengalami proses hilangnya beberapa nefron. Hal ini menyebabkan filtrasi kreatinin tidak sempurna sehingga kadar kreatinin dalam darah meningkat (Dabla, 2010). Meningkatnya usia dan riwayat penyakit seseorang seperti DM yang cenderung merusak ginjal. Hal ini disebabkan kadar gula darah yang tinggi dan gangguan fungsi ginjal yang tidak dapat dipulihkan menyebabkan banyak penderita DM yang mengalami komplikasi gagal ginjal (Padma *et al*., 2017).

Pada hasil penelitian yang dapat dilihat dari tabel 2 menunjukkan bahwa dari 80 sampel yang memiliki kadar kreatinin tinggi sebanyak 41 sampel (51%) dan 39 sampel (49%) memiliki kadar kreatinin normal. Pada hasil tabel 4.3 berdasarkan jenis kelamin pada keadaan normal perempuan memiliki persentase sebesar (28,75%) sedangkan untuk laki-laki sebesar (20%) sedangkan untuk keadaan tinggi perempuan memiliki persentase sebesar (30%) dan laki-laki sebesar (21,25%) dari hasil tersebut dapat dikatakan persentase dengan jenis kelamin perempuan dengan keadaan tinggi memiliki jumlah yang lebih tinggi yaitu (30%). Analisis berdasarkan usia kadar kreatinin terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun sebesar 13,75 % kategori usia 51-70 tahun 27,5 % dan pada usia 71-90 tahun sebesar 7,5 %. Kategori kreatinin tidak terkontrol berdasarkan rentang usia 30-40 tahun 10 % kategori usia 51-70 tahun sebesar 28,75 % dan pada usia 71-90 tahun 12,5 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rentang usia 51-70 tahun memiliki nilai persentase tertinggi yaitu (28,75%) dengan kadar kreatinin yang tidak terkontrol. Hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan penelitian sebelumnya (Aisyah, 2017) yang menunjukkan hasil kadar kreatinin penderita DM dari 66 sampel yang digunakan sebanyak 17 sampel (25,8%) meningkat dan kadar kreatinin yang normal 49 sampel (74,2%). Diabetes Melitus yang tidak terkontrol dengan baik dapat menyebabkan komplikasi yang berkembang dan membahayakan kesehatan dan kehidupan. Kadar gula darah yang mengalami abnormal dapat membahayakan hidup, diabetes melitus dapat menyerang ke seluruh organ tubuh, salah satunya ginjal atau nefropati diabetik. Penyebab utama dari gagal ginjal stadium akhir adalah nefropati diabetik, sekitar 20-40% pasien diabetes melitus akan mengalami nefropati diabetik (Seolistijo, 2015).

4. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah :

a. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 80 sampel.
b. Kadar HbA1c tinggi sebanyak 72 sampel (90%) dan 8 sampel (10%) dengan kadar normal.
c. Kadar kreatinin tinggi sebanyak 41 sampel (51%) dan 39 sampel (49%) memiliki kadar kreatinin normal.
d. Kadar HbA1c pada keadaan normal untuk perempuan memiliki persentase lebih banyak sebesar 6,25% dan laki-laki 3,75% dan Kadar HbA1c tinggi pada laki-laki memiliki persentase sebesar 37,5 % dan perempuan 65%
e. Kadar kreatinin berdasarkan jenis kelamin pada keadaan normal perempuan memiliki persentase sebesar 28,75% sedangkan untuk laki-laki sebesar 20% sedangkan untuk keadaan tinggi perempuan memiliki persentase sebesar 30% dan laki-laki sebesar 21,25%

5. Referensi

Dabla, P.K. (2010). Renal Function in Diabetic Nephropathy. *World Journal of Diabetes* 1(2): 48-56

Guyton A.C. dan Hall J.E. (2014). Buku Ajar Fisiologi Kedokteran (Terjemahan). 12th ed. Setiawan I, editor. Jakarta: Saunder Elsevier.

Kamal A. (2014). Impact of Diabetes on renal Function Parameters. *Centre for Info Bio Technology*. 4:411-16

Ketema, E.B. dan Kibret, K.T. (2015). Correlation of fasting and postprandial plasma glucose with HbA1c in assessing glycemic control; systematic review and meta-analysis. *Archives of Public Health*, 2015 Sep 25;73:43.

Nur. (2017). Karya Tulis Ilmiah., Gambaran Kadar Kreatinin Pada Penderita Diabetes Melitus Di RS Bhayangkara Palembang Tahun 2017. Politeknik Kesehatan Palembang.

Prawansa, A.R. (2018). Gambaran Hasil Pemeriksaan Hba1c Pada Penderita Diabetes Melitus Tipe Ii Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Medis Analis Kesehatan*, Vol.9, No.2, November 2018, 9, 149-155.

Seolistijo S. Novida H. (2015). Pengelolaan dan pencegahan diabetes melitus tipe 2 di indonesia 2015. 1st ed. Pb PERKENI.

Susan Tarawifa, S. B. (2020). Hubungan Kadar HbA1c Dengan Resiko Nefropati Diabetikum Pada Pasien Dm Tipe 2 Di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Volume 7, Nomor 2, April 2020.

SHIFT KERJA DAN BEBAN KERJA FISIOLOGIS TERHADAP KELELAHAN KERJA OPERATOR LAPANGAN DI UNIT SULFURIC ACID PLANT PT X

Fadilatus Sukma Ika Noviarmi[1], Meri Cahyani[2]
e-mail: fadila.sukma@vokasi.unair.ac.id
[1,2]Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Sulfuric Acid Plant merupakan plant di PT X yang berfokus untuk memproduksi asam sulfat, dimana proses produksi dilakukan selama 24 jam non stop dengan penerapan sistem shift kerja. Pekerja shift menerima beban kerja fisiologis dan psikologis lebih besar dari pada pekerja biasanya yang dapat memicu adanya kelelahan kerja. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara shift kerja dan beban kerja fisiologis dengan kelelahan kerja pada operator lapangan di unit Sulfuric Acid Plant PT X. Penelitian menggunakan metode observasional analitik dan pendekatan cross-sectional. Adapun sampel yang diteliti adalah operator lapangan di unit Sulfuric Acid Plant PT X sebanyak 25 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan uji statistik Fisher Exact Test dan Spearman's Rho. Diketahui bahwa jumlah pekerja pada shift kerja malam lebih besar dari shift lain yaitu 36%, dan beban kerja fisiologis kategori diperlukan perbaikan dengan persentase 84%, kelelahan kerja sedang dengan persentase 56%. Terdapat hubungan antara shift kerja dengan kelelahan kerja p value 0,000 ($p<0,005$). Terdapat hubungan antara beban kerja fisiologis dengan kelelahan kerja p value 0,012 ($p<0,005$). Adapun saran yang dapat berikan yaitu edukasi pemanfaatan waktu istirahat dan hari libur kepada operator lapangan, pengaktifan kembali program kebugaran jasmani, monitoring melalui survey

Kata Kunci: shift kerja, beban kerja fisiologi, beban kerja psikologis, kelelahan kerja, operator lapangan, Sulfuric Acid Plant

PENDAHULUAN

PT X merupakan indutri kimia berjalan 24 jam *non-stop* sehingga perusahaan menerapkan sistem kerja *shift* untuk operator lapangan sebagai upaya efisiensi proses dan meminimalkan *cost.* Pekerja *shift* memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih padat seperti misalnya waktu libur yang masih digunakan untuk bekerja, serta pekerjaan yang membutuhan pikiran dan tenaga lebih besar karena sedikitnya jumlah pekerja. Sehingga dalam hal ini pekerja menerima beban kerja fisiologis maupun psikologis akibat adanya tuntutan kerja tersebut.

Beban kerja yang melebihi batas kemampuan pekerja akan menyebabkan kelelahan maupun cidera, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan efek kebosanan ataupun kejenuhan pekerja. Beban kerja yang tidak seimbang dapat membawa dampak yang tidak baik bagi pekerja maupun kepada perusahaan (Mutia, 2014).

Kelelahan merupakan masalah yang dapat mengancam kualitas hidup, karena kelelahan dapat menyebabkan konsentrasi menurun pada saat bekerja yang nantinya dapat mengakibatkan kecelakaan kerja (Angouw dkk, 2016). Kardito dan Oksandi dalam Ginting (2021) menjelaskan data ILO (2010), bahwa kelelahan kerja menyebabkan hampir setiap tahun sebanyak 2.000.000 pekerja mengalami kecelakaan kerja dan meninggal dunia. Kemudian data ILO (2016) menyatakan bahwa ± 32% pekerja di dunia mengalami kelelahan akibat pekerjaan yang ditekuni, dengan tingkat keluhan 18,3%\ -27% di seluruh dunia (Emeralda dkk, 2021).

Risiko kelelahan dapat memperbesar faktor *human error* dalam pelaksanaan aktivitas kerja di area proses sehingga membawa bencana dan masalah terhadap pekerja, proses dan lingkungan kerja. Maka perlu untuk melakukan analisis sesuai judul yang diangkat yaitu ”Hubungan *Shift* Kerja, Beban Kerja Fisiologis dan Psikologis dengan Kelelahan Kerja pada Operator Lapangan di Unit *Sulfuric Acid Plant* PT X”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di PT X unit *Sulfuric Acid Plant* yang berlokasi di Gresik pada maret sampai Juli 2022. Dilakukan perhitungan sampel dengan rumus slovin sehingga didapatkan sampel sebesar 25 operator lapangan.

Pengumpulan data dilakukan proses observasi dengan instrumen kuisioner *Subjective Self Rating Test (IFRC)* dan *Form* penilaian %CVL. Untuk kemudia dilakukan analisis data menggunakan uji statsitik *Spearman’s Rho* dan *Fhiser Exact Test.* Interpretasi hasil dilakukan sesuai pedoman interpretsi Wulandari, dkk (2021) jika nilai *p value* <0,05 maka terdapat hubungan sedangkan jika nilai *p value* >0,05 maka tidak terdapat hubungan.

HASIL KEGIATAN

Dalam penelitian ini responden yang diteltiti adalah operator lapangan di unit *Sulphuric Acid Plant* PT X, adapaun jumlah sampel yang diambil dari keseluruhanan populasi sejumlah 25 responden. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi pada setiap variabel yang diteliti, antara lain:

Tabel 1. Distribusi frekuensi varibel pada operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* PT X

Variabel			**Freq**	**%**
Karakteristik Individu	Usia	Muda	17	68
		Tua	8	32
	Masa Kerja	<6	7	38
		≥6	18	72
	IMT	normal	2	8
		Over	5	20
		Obess 1	10	40
		Obess 2	8	32
Shift Kerja		Pagi	8	32

	Sore	8	32
	Malam	9	36
Beban Kerja Fisiologis	Tidak terjadi kelelahan	4	16
	Diperlukan perbaikan	21	84
Kelelahan Kerja	Ringan	11	44
	Sedang	14	56

Distribusi karakteristik individu operator lapangan dapat diketahui bahwa 17 orang (68%) masuk dalam kategori usia muda dan 8 orang (32%) masuk dalam kategori usia tua, kemudian diketahui masa kerja operator lapangan bahwa 7 orang (28%) memiliki masa kerja dibawah 6 tahun dan 18 orang (72%) memiliki masa kerja mulai dari 6 tahun ketas, selanjutnya diketahui bahwa IMT operator lapangan dengan kategori obesitas tingkat 1 sebanyak 10 orang (40%), obesitas tingkat 2 sebanyak 8 orang (32%), yang ketiga kategori overweight sebanyak 5 orang (20%) dan 2 orang (8%) dengan kategori normalweight.

Distribusi frekuensi shift kerja operator lapangan menunjukan bahwa setiap shift terdiri atas 9 orang (36%) bekerja pada shift malam, sedangkan 8 orang (32%) di setiap shift pagi dan shift sore.

Distribusi frekuensi beban kerja fisiologis operator lapangan menunjukan bahwa 21 orang (84%) masuk dalam kategori beban kerja yang diperlukan perbaikan sedangkan 4 orang (16%) masuk pada kategori tidak terjadi kelelahan.

Distribusi frekuensi kelelahan kerja operator lapangan menunjukan bahwa 14 orang (56%) mengalami kelelahan kerja sedang dan 11 orang (44%) mengalami kelelahan kerja ringan.

Tabel 2. Tabulasi silang antara karakteristik individu dengan kelelahan kerja pada operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* PT X

Karakteristik responden		**Kelelahan kerja**				**Total**		***p***
		Ringan		Sedang				
		F	%	f	%	f	%	
Usia	Muda	8	47,1	9	52,9	17	100	0,669
	Tua	3	37,5	5	63,5	8	100	
Masa kerja	<6	1	14,3	6	85,7	7	100	0,066
	≥6	10	55,6	8	44,4	18	100	
IMT	Normal	2	100	0	0	2	100	0,381
	Over	2	40	3	60	5	100	
	Obess 1	4	40	6	60	10	100	
	Obess 2	3	37,5	5	62,5	8	100	

Tabel 2. menunjukan bahwa responden paling banyak pada usia muda (<35 tahun) dengan tingkat kelelahan sedang sebanyak 9 (52,9%). Adapun pada usia tua kelelahan kerja sedang terjadi pada 5 operator lapangan

dengan persentase 63,5%. Hasil uji statistik menunjukan nilai p-value 0,669 sehingga dapat diketahui bahwasanya tidak terdapat hubungan antara usia dengan kelelahan kerja pada operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* PT X.

Pada variabel masa kerja diketahui responden dengan masa kerja < 6 tahun mengalami mayoritas mengalami kelelahan sedang dengan persentase 85,7%, sedangkan responden dengan masa kerja ≥ 6 tahun lebih mayoritas mengalami kelelahan kerja ringan dengan persentase 55,6%. Berdasarkan hasil uji statistik *spearman* dapat diketahui tidak terdapat hubungan antara faktor individu terkait masa kerja dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan *p value* sebesar 0,066 (*p* >0,05).

Sedangkan pada variable IMT, dapat dilihat bahwa IMT kategori *overweight*, obesitas tingkat 1 dan 2 mayoritas mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase lebih dari sama dengan 60%, sedangkan responden dengan IMT kategori *normalweight* seluruhnya mengalami kelelahan kerja ringan saja dengan persentase 100%. Berdasarkan hasil uji statistik *spearman* dapat diketahui tidak terdapat hubungan antara karakteristik individu terkait IMT dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan *p value* sebesar 0,381 (*p* >0,05)

Tabel 3. Tabulasi silang antara Shift Kerja dengan kelelahan kerja pada operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* PT X

Shift Kerja	**Kelelahan kerja**				**Total**		***p***
	Ringan		Sedang				
	f	%	f	%	f	%	
Pagi	8	100	0	0	8	100	0,000
Sore	3	37,5	5	62,5	8	100	
Malam	0	0	9	100	9	100	

Tabel 3. Menunjukkan bahwa responden yang bekerja pada *shift* pagi seluruhnya mengalami kelelahan kerja ringan dengan persentase 100%, lalu responden yang bekerja pada *shift* sore mayoritas mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase 62,5%, sedangkan responden yang bekerja pada *shift* malam seluruhnya mengalami kelelahan kategori sedang dengan persentase 100%. Adapun berdasarkan hasil uji statistik *Fisher's Exact Test* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara *shift* kerja dengan kelelahan kerja dibuktikan dengan *nilai Exacr Sig.* sebesar 0,000

Tabel 4. Tabulasi silang antara beban kerja fisiologis dengan kelelahan kerja pada operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* PT X

Beban kerja fisiologis	**Kelelahan kerja**				**Total**		***p***
	Ringan		Sedang				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak terjadi kelelahan	4	100	0	0	4	100	0,012

Diperlukan perbaikan	7	33,3	14	66,7	21	100

Tabel 4. menunjukan bahwa responden pada penelitian mayoritas menerima beban kerja fisiologis dengan kategori tidak terjadi kelelahan dan diperlukan perbaikan. Dimana seluruh responden dengan beban kerja fisiologis kategori tidak terjadi kelelahan mengalami kelelahan dengan kategori ringan dengan persentase 100%, sedangkan responden dengan kategori beban kerja fisiologis kategori diperlukan perbaikan lebih mayoritas mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase 66,7%. Berdasarkan hasil uji statistik Spearman's Rho dapat diketahui terdapat hubungan antara beban kerja fisiologis dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit Sulfuric Acid Plant dibuktikan dengan p value sebesar 0,012 (p <0,05).

PEMBAHASAN

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kelelahan Kerja

Usia dengan Kelelahan Kerja

Berdasarkan hasil uji statistik *Spearman's Rho* dapat diketahui tidak terdapat hubungan antara karakteristik individu terkait usia dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan *p value* sebesar 0,669 (*p* >0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, D. & Indriyani (2019) yang menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia dengan kelelahan kerja dengan nilai *p value* sebesar 1,000 (*p* >0,05). Adanya pemanfaatan teknologi yang diterapkan pada setiap peralatan dan proses produksi dapat meringankan beban kerja yang diterima oleh operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* dan adanya pelaksanaan program MCU berkala serta pemberian suplemen dan vitamin untuk membantu merawat kondisi tubuh seluruh pekerja *shift*. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil penilaian yang menunjukan bahwa tingkat kelelahan kerja yang dialami operator lapangan tidak sampai pada kategori berat. Sehingga, dalam peneitian ini usia tidak berhubungan dengan kelelahan kerja yang dialami operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* karena adanya faktor lain yang mempengaruhinya.

Masa Kerja dengan Kelahan Kerja

Responden yang bekerja kurang dari 6 tahun mayoritas mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase 85,7%, sedangkan responden dengan masa kerja lebih dari sama dengan 6 tahun mayoritas mengalami kelelahan ringan dengan persentase 55,6%. Berdasarkan hasil uji statistik Spearman's Rho dapat diketahui tidak terdapat hubungan antara faktor individu terkait masa kerja dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan p value sebesar 0,066 (p >0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, D. & Indriyani (2019) dimana menunjukan tidak adanya hubungan antara masa kerja dengan kelelahan kerja dengan nilai p value sebesar 1,000 (p >0,05).

Menurut Russeng, dkk (2021) proses adaptasi kerja dapat memiliki dampak yang baik di mana pekerja akan memahami deskripsi pekerjaan sehingga dapat mengurangi kegiatan yang dianggap kurang efektif dan efisien. Sebagai tambahan, proses adaptasi dapat mengurangi ketegangan sehingga dapat meningkat aktivitas dan produktivitas kerja. Selain dampak positif, adapun dampak negatif yang diterima pekerja, dimana semakin lama

seseorang bekerja maka akan menimbulkan kelelahan, kebosanan dan semakin besar pula risiko terpapar bahaya dari lingkungan kerjanya (Setyawati dalam Utami dkk, 2018).

Hal ini sejalan dengan pernyataan Mutia (2014) yang menyatakan kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja timbul bilamana beban kerja yang diterima terlalu ringan. Sehingga dapat diketahui bahwa masa kerja belum tentu menjadi faktor yang menyebabkan kelelahan kerja karena masih ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

IMT dengan Kelelahan kerja

Operator lapangan dengan status gizi overweight sampai obesitas tingkat 2 mayoritas mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase lebih dari sama dengan 60%. Berdasarkan hasil uji statistik Spearman's Rho dapat diketahui tidak terdapat hubungan antara karakteristik individu terkait IMT dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan p value sebesar 0,381 (p >0,05).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, D. & Indriyani (2019) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara IMT dengan kelelahan kerja, hasil uji statistik Chi-Square yang digunakan menunjukan nilai p value sebesar 0,224 (p >0,05). Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwasanya beban kerja fisik yang diterima operator lapangan unit *Sulfuric Acid Plant* tidak sampai pada kategori berat, hal ini dipengaruhi adanya pemanfaatan teknologi untuk komunikasi jarak jauh seperti Walkie Takie atau HT, kemudian disediakannya fasilitas transportasi untuk memudahkan akses setiap plant seperti mobil patrol dan sepeda, lalu disediakannya tempat istirahat yang memadahi serta persediaan air minum yang cukup di setiap tempat istirahat.

Sehingga, IMT belum tentu menjadi faktor yang mendorong terjadinya kelelahan kerja karena ada faktor lain yang mempengaruhinya.

Hubungan Shift Kerja dengan Kelelahan Kerja

Operator lapangan yang bekerja pada shift pagi seluruhnya mengalami kelelahan ringan 100%. Sedangkan operator lapangan yang bekerja pada Shift sore dan shift malam mayoritas mengalami kelelahan sedang dengan persentase 62,5% dan 100%. Sehingga hal ini berarti tingkat kelelahan kerja semakin meningkat ketika operator lapangan bekerja pada shift dengan jam kerja tidak normal seperti pada shift kerja malam. Berdasarkan hasil uji statistik Fisher's Exact Test dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara shift kerja dengan kelelahan kerja dibuktikan dengan nilai Exacr Sig. sebesar 0,000.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian telah dilakukan oleh S, Lestari., Batara, S., & Mutthalib, U. (2021) dengan uji statistik Chi Square didapatkan hasil yang menunjukan adanya hubungan shift kerja dengan kelelahan kerja dibuktikan dengan nilai p value 0,002 (p <0,05). Adapun dalam penelitian Arianto & Puspita (2019) dijelaskan bahwa sebagian besar responden yang mengalami kelelahan kerja adalah responden yang bekerja pada shift malam. Kerja bergilir (shift malam) merupakan shift kerja yang paling banyak memberikan pengaruh, baik secara fisiologis, psikologis, maupun sosial (Pulat, 1992, Retrenfranz, 1991 dan Grandjean, 1993 dalam Tarwaka, 2004).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Gradjean dalam Tarwaka (2004), bahwa secara fungsional seluruh organ manusia akan bekerja ketika siang hari dalam keadaan siap beraktivitas begitupun sebaliknya organ manusia akan beristirahat untuk penyegaran Ketika malam hari. Adanya pengaturan jam kerja melalui sistem kerja shift mengharuskan seseorang bekerja di jam tidak normal. Ketika sesorang dipaksa melakukan pekerjaan dimalam

hari, maka tubuh akan dipaksa untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada, sehingga menyebabkan terjadinya beberapa gangguan fungional salah satu yang paling sering terjadi adalah kelelahan dan gangguan performasi kerja.

Shift kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kelelahan kerja karena adanya kondisi dimana fungsi-fungsi fisologis operator lapangan tidak dapat disesuaikan sepenuhnya dengan irama kerja yang demikian, sehingga kelelahan kerja pada operator lapangan yang bekerja pada shift malam relatif lebih besar dibandingkan dengan shift kerja pagi ataupun shift kerja sore.

Hubungan Beban Kerja Fisiologis dengan Kelelahan Kerja

Operator lapangan yang menerima beban kerja kategori diperlukan perbaikan seluruhnya mengalami kelelahan kerja ringan 100%, sedangkan operator lapangan yang menerima beban kerja kategori diperlukan perbaikan mengalami kelelahan kerja sedang dengan persentase 66,7%. Adapun hasil uji statistik Spearman's Rho dapat diketahui terdapat hubungan antara beban kerja fisiologis dengan kelelahan kerja yang dialami oleh operator lapangan Unit *Sulfuric Acid Plant* dibuktikan dengan p value sebesar 0,012 (p <0,05).

Hasil penetilian ini tentunya sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yunus dkk (2019) yang menyebutkan terdapat hubungan kelelahan kerja dengan beban kerja fisik pada pekerja bagian produksi, dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukan p = 0,003 (p<0,05). Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Amalia, I. & Widajati, N. (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja fisik dan kelelahan kerja dibuktikan dengan hasil uji statistic yang menunjukan p =0,001 (p =<0,05).

Adapun penelitian ini juga sejalan dengan teori Suma'mur dalam Pua (2020) dimana setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan, beban yang dimaksudkan termasuk beban fisik, mental atau sosial. Secara ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh sesorang harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik, kognitif, maupun keterbatasan manusia dalam menerima beban tersebut (Tarwaka,2004). Pada pekerjaan yang dirasa terlalu berat dan berlebihan maka akan mempercepat kontraksi otot tubuh sehingga dapat mempercepat kelelahan (Pua,2020). Sehingga dalam hal ini dapat diketahui bahwa beban kerja fisiologis yang diterima oleh operator lapangan unit *Sulfuric Acid Plant* terlalu berat atau berlebihan sehingga operator lapangan mengalami kelelahan kerja kategori sedang dengan persentase yang tinggi.

Adanya aktivitas kerja yang menjadi tanggung jawab operator lapangan beberapa diantaranya dilakukan dalam abnormal position dengan posisi statis dalam waktu yang lama yang banyak terjadi ketika pelaksanaan kegiatan cleaning dan maintenance. Selain hal tersebut, kondisi lingkungan kerja juga memiliki iklim kerja panas. Sehingga, dalam hal ini operator lapangan banyak mengeluhkan kondisi dimana sering merasa haus dan menguap saat bekerja serta adanya keinginan untuk berbaring.

Kesimpulan

1. Tidak terdapat hubungan antara karakteristik individu meliputi umur, masa kerja dan IMT dengan kelelahan kerja operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant.*
2. Terdapat hubungan antara *shift* kerja dengan kelelahan kerja operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* dengan nilai *p value* 0,000 (*p* <0,05).
3. Terdapat hubungan kerja fisiologi dengan kelelahan kerja operator lapangan di unit *Sulfuric Acid Plant* dengan nilai *p value* 0,012 (*p* <0,05).

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, I. & Widajati, N. (2019). Analisa Kelelahan Kerja secara Obyektif Berdasarkan Reaction Timer pada Tenaga Kerja Unit Pengerolan Besi PT X. DOI: https://doi.org/10.29080/jhsp.v3i1.147

Angouw dkk. (2016). Perbedaan Tingkat Kelelahan Kerja Pada Perawat Shift Kerja Pagi, Shift Kerja Sore dan Shift Kerja Malam di Ruangan Rawat Inap RSU GMIM Bethesda Tomohon. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 5 No. 2, Mei 2016, 158 – 165.

Ardiyanti dkk. (2017). Hubungan Beban Kerja Mental dengan kelelahan Kerja pada Tenaga Keperawatan dan Tenaga Kebidanan di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Vol. 5, No. 5, Oktober 2017.

Arianto, D. & Puspita, D. (2019). Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kinerja Melalui Variabel Kelelahan dan Beban Kerja sebagai Varibel Interventing d PT M.I. Journal Of Industrial And Systems Optimization Volume 2, Nomor 1, Juni 2019, 23 – 28.

Emeralda dkk. (2021). Hubungan Beban Kerja Mental dengan Kelelahan KERJA PADA Skilledlabour di PT Vorspann System Losinger (VSL) Jaya Indonesia. Jurnal KESMAS, Vol. 10, No. 6, Juni 2021.

Ginting, B. & Malinti, E. (2021). Hubungan Shift Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Jurnal Nutrix, Vol. 5 No. 1, April 2021.

Hutabarat, Y. (2017). Dasar – Dasar Pengetahuan Ergonomi. Cetakan 1. Malang. Media Nusa Creative.

Mutia. (2014). Pengukuran Beban Kerja Fisiologis dan Psikologis pada Operator Pemetik Teh Dan Operator Produksi The Hijau di PT Mitra Kerinci. Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 13 No. 1, April 2014:503 – 517.

PT X. 2022. Dokumen HIRADC PT X. Gresik.

Pua dkk. (2020). Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Pkerja Bagian Operator Boiler dan Turbin di PJBS Pembangkit Listrik Tenaga Uap Amurang. Jurnal KESMAS, Vol. 9, No 1, Januari 2020, 143 – 149

Rahmania dkk. (2022). Hubungan antara Shift Kerja, Kelelahan Kerja dengan Stres Kerja pada Perawat. Jurnal Biomedika dan Kesehatan, Vol. 2 No. 3, September 2019, 104 – 110.

Russeng, dkk. (2021). The relationship among working period, work Shift, and workload to work fatigue in air traffic controllers at Sultan Hasanuddin Airport. Gac Sanit. 2021;35(S2): S404–S407. Elsevier Espana, S.L.U.

S, Lestari., Batara, S., & Mutthalib, U. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja pada Karyawan di PT Sumber Graha Sejahtera Wuwu. Window of Public Health Journal, Vol. 2 No. 4 (Desember, 2021): 1516-1527

Tarwaka dkk. (2004). Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan kerja, dan Produktivitas. Edisi 1, Cetakan 1. Surakarta. UNIBA PRESS.

Wahyuni, D. & Indriyani (2019). Faktor – Fakto yang Berhubungan dengan Kelelahan pada Pekerja Bagian Produksi di PT Antam tbk. UBPP Logam Mulia

Yunus, dkk (2019) Hubungan Sikap Kerja Berdiri dan Beban Kerja Fisik dengan Kelelahan kerja pada Pekerja di bagian produksi pabrik Kayu Lapis Yogyakarta. Jurnal Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati e-ISSN 2550-0864 Vol. 4, No. 2, Oktober 2019, pp. 151-162

Studi Kasus: Penanganan Obesitas Menggunakan Terapi Kombinasi Akupunktur dan Nutrisi Apel Fuji (Malus sylvestris Mill)

Qori Qonitatuz Zahra[1](*Corresponding author*), Edith Frederika Puruhito[2], Suhariningsih[3]

[1,2, 3] Program Studi Pengobat Tradisional, FakultasVokasi, Universitas Airlangga

[1]E-mail: qorizahra10@gmail.com

[2]E-mail: ef.puruhito@vokasi.unair.ac.id

[3]E-mail: suhariningsih.unair@gmail.com

Abstrak

Obesitas, atau dalam Bahasa Cina disebut sebagai *Fei Pang,* adalah kondisi penumpukan lemak pada tubuh yang menyebabkan berat badan melebihi batas normal, yaitu IMT >27,0 kg/m^2. Obesitas disebabkan karena beragam faktor, di antaranya yaitu jenis kelamin wanita dan kondisi pasca melahirkan yang menyebabkan penumpukan lemak sentral. Akupunktur dan apel fuji (*Malus sylvestris* Mill) dapat mengatasi obesitas dengan menekan nafsu makan dan menurunkan berat badan. Dalam penelitian ini, akupunktur diberikan tiga kali seminggu selama 4 minggu pada titik BL-13 *Feishu,* BL-20 *Pishu*, BL-43 *Gaohuang,* ST-25 *Tianshu,* ST-36 *Zusanli,* ST-40 *Fenglong,* CV-9 *Shuifen,* dan CV-12 *Zhongwan* dan apel fuji (*Malus sylvestris* Mill) 483 gram diberikan setiap hari selama 28 hari. Metode tersebut dipilih berdasarkan hasil diagnosa pasien yang menunjukkan indikasi obesitas tingkat II dengan sindrom defisiensi *qi* limpa dan paru. Hasilnya terapi kombinasi berupa akupunktur dan nutrisi dari apel fuji tidak efektif dalam mengatasi obesitas. Tidak ada penurunan LILA dan lingkar pinggang serta terjadi peningkatan berat badan dan IMT. Namun terapi memperbaiki kebugaran tubuh pasien, dibuktikan dengan tidak adanya batuk, perut begah, nafsu makan sedikit berkurang untuk mengonsumsi camilan, badan terasa lebih ringan dan tidak mudah lelah.
Kata Kunci: Obesitas, Akupunktur, Nutrisi, Apel Fuji

Abstract

Obesity, or in Chinese referred to Fei Pang, is a condition of accumulation of fat in the body that causes body weight to exceed the normal limit, BMI> 27.0 kg/m^2. Obesity is caused by various factors, including the female sex and postpartum conditions that cause central fat accumulation. Acupuncture and fuji apple (*Malus sylvestris* Mill) can treat obesity by suppressing appetite and reducing body weight. In this study, acupuncture was given three times a week for 4 weeks at points BL-13 *Feishu*, BL-20 *Pishu*, BL-43 *Gaohuang*, ST-25 *Tianshu*, ST-36 *Zusanli*, ST-40 *Fenglong*, CV-9 *Shuifen*, and CV-12 *Zhongwan* and 483 grams Fuji Apple dose daily for 28 days. The method was chosen based on the diagnosis of patients who showed indications of obesity grade II with spleen and lung qi deficiency syndrome. The result is that combination therapy of acupuncture and nutrition from Fuji Apples is not effective in treating obesity. There was no decrease in MUAC and waist circumference and an increase in body weight and BMI. However, therapy improves the patient's body health, as evidenced by the absence of coughing,

full stomach, slightly reduced appetite to consume snacks, the body feels lighter and less tired.

Keyword: Obesity, Acupuncture, Nutrition, Fuji Apple

1. Pendahuluan

Obesitas adalah kondisi penumpukan lemak pada tubuh yang menyebabkan berat badan jauh melebihi batas normal, yaitu Indeks Massa Tubuh (IMT) >27,0 kg/m^2. Masalah ini dapat disebabkan karena ketidakseimbangan pola makan seperti konsumsi tinggi garam dan makanan berlemak yang tidak diimbangi dengan konsumsi serat dan olahraga yang cukup (Sandjaja, 2005). Akibatnya asupan energi (*energy intake*) melebihi kebutuhan energi (*energy expenditure*), sehingga dalam jangka waktu yang lama menyebabkan kelebihan berat badan (Kemenkes RI, 2017).

Menurut WHO (2013), lebih dari 500 juta orang dewasa di dunia mengidap obesitas. Kondisi ini berkaitan erat dengan kematian 2,8 juta orang dewasa setiap tahunnya akibat Penyakit Tidak Menular (PTM), karena obesitas meningkatkan risiko terserang penyakit lain, yaitu diabetes sebesar 44 %, jantung iskemik 23 %, dan kanker 7-41% (Kemenkes RI, 2017). Obesitas juga meningkatkan risiko terserang hipertensi dan hiperkolesterol (Sandjaja, 2005). Sedangkan di Indonesia, prevalensi obesitas meningkat tiap tahunnya. Riset Kesehatan Dasar menunjukkan bahwa kasus obesitas pada penduduk berusia >18 tahun meningkat dari 11,7% (2010) menjadi 15,4 % (2013). Peningkatan ini dapat berdampak pada membengkaknya anggaran dana kesehatan akibat komplikasi penyakit, sebagai dampak lanjutan dari obesitas. Bila tidak segera ditangani, obesitas dapat mempengaruhi ketahanan nasional di bidang kesehatan sesuai dengan visi Indonesia Emas 2045.

Obesitas dapat ditangani menggunakan akupunktur. Dalam TCM, obesitas disebut sebagai *Fei Pang,* yang disebabkan karena disfungsi limpa dan ginjal akibat akumulasi dahak dan lembab dalam tubuh. Obesitas paling banyak disebabkan karena tiga sindrom, yaitu panas pada lambung, defisiensi limpa, dan defisiensi ginjal (Ganglin, 2000). Penelitian dilakukan oleh Shi dkk (2008) terhadap 68 kasus obesitas dengan sindrom defisiensi, termasuk defisiensi *qi* limpa dan paru. Terapi akupunktur menggunakan titik utama CV-12 *Zhongwan,* CV-9 *Shuifen,* CV-6 *Qihai,* CV-3 *Zhongji,* ST-25 *Tianshu,* ST-28 *Shuidao,* PC-6 *Neiguan,* LI-4 *Hegu,* SP-10 *Xuehai,* ST-36 *Zusanli,* ST-40 *Fenglong,* dan SP-6 *Sanyinjiao.* Sedangkan titik tambahan untuk sindrom defisiensi *qi* limpa dan paru yaitu CV-17 *Danzhong,* LU-5 *Chize,* LU-7 *Lieque,* SP-9 *Yinlingquan,* BL-13 *Feishu,* BL-20 *Pishu,* dan BL-43 *Gaohuangshu.* Moksa kerucut berukuran 1,5-2,0 cm diletakkan pada titik RN-9 *Shuifen,* LU-5 *Chize, ,* ST-36 *Zusanli,* dan SP-6 *Sanyinjiao.* Terapi dilakukan satu kali sehari selama 15 kali, setiap sesi jarum didiamkan selama 30 menit. Hasilnya terjadi penurunan berat badan yang lebih signifikan dibanding dengan kelompok perlakuan menggunakan elektroakupunktur (Wei dan Xie, 2012).

Sedangkan terapi lain yang dapat diberikan adalah pemberian nutrisi dengan olahan kudapan apel fuji (*Malus sylvestris* Mill). Penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh apel terhadap nafsu makan penderita obesitas dengan memberikan apel sebanyak 300 kkal dalam berbagai bentuk, yaitu solid berupa buah utuh, semisolid berupa bubur apel, dan minuman berupa jus apel. Cara pemberian dibedakan menjadi dua, yaitu saat makan atau dua jam setelah makan sebagai kudapan. Hasilnya efek terbesar diberikan oleh bentuk solid yang diberikan dua jam setelah makan sebagai kudapan. Bubur apel memberikan efek sedang untuk perbaikan nafsu makan dan minuman apel memberikan efek yang paling lemah (Asgary dkk, 2018).

Penelitian ini berupa studi kasus pada obesitas dengan dua jenis metode perawatan, yaitu akupunktur dan nutrisi. Titik akupunktur yang diberikan yaitu BL-13 *Feishu,* BL-20 *Pishu*, BL-43 *Gaohuang,* ST-25 *Tianshu,* ST-36 *Zusanli,* ST-40 *Fenglong,* CV-9 *Shuifen,* dan CV-12 *Zhongwan*. Sedangkan pada terapi nutrisi, peneliti memberikan kudapan berupa olahan dari apel fuji (*Malus sylvestris* Mill). Harapannya, studi kasus ini dapat menurunkan Indeks Massa Tubuh (IMT), lingkar perut, dan Lingkar Lengan Atas (LILA).

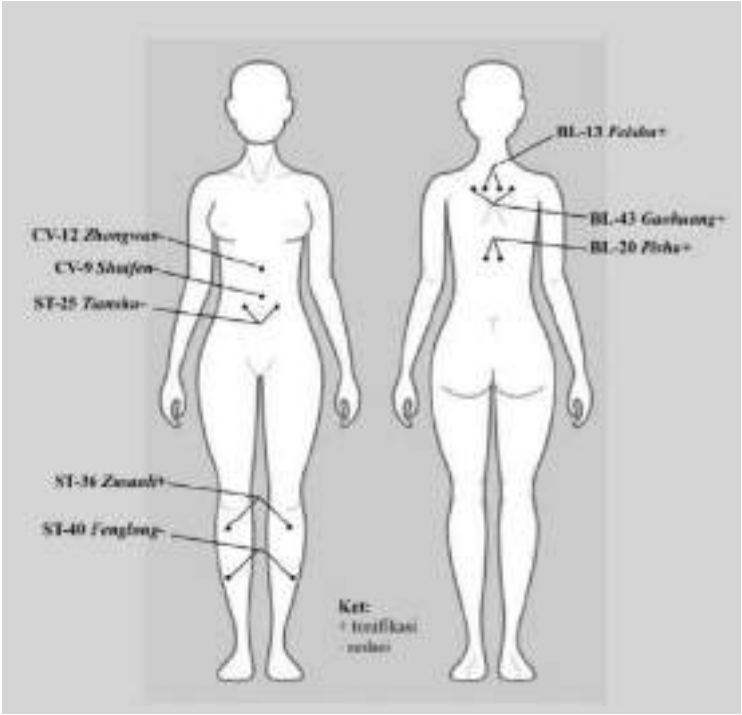
2. Metode Penelitian

2.1 Subjek Studi Kasus

Pasien adalah seorang perempuan berusia 51 tahun dengan IMT sebesar 30,2 kg/m^2. Pasien mengalami obesitas sejak tahun 2017 dengan IMT sebesar 28,4 kg/m^2. Bentuk tubuh pasien termasuk tipe ginoid (Husnah, 2012). Dari pengamatan lidah, otot lidah pasien berwarna merah muda pucat, tebal, dan basah. Selaput lidah pasien putih tipis lengket merata, lebih tebal di pangkal lidah. Lidah pasien menunjukkan sedikit bintik-bintik merah di pangkal lidah. Memiliki *fissure* pendek di tengah dan tapal gigi yang samar. Pada perabaan, titik Shu organ limpa dan paru pasien enak tekan. Hal ini menandakan terdapat kondisi defisiensi Yang dan Qi. Sedangkan pada titik Mu organ limpa, pasien merasakan nyeri tekan, yang menjadi indikasi ekses Yin dan patogen. Nadi chun dan guan kanan kosong. Hal ini menandakan terdapat kondisi defisiensi Qi pada organ pada bagian nadi tersebut, yaitu limpa dan paru. Pasien mengeluhkan perut begah setelah makan, rasa perih pada lambung khususnya setelah makan pedas dan saat berbuka puasa, terlalu lelah dan stres.

Rerata asupan harian pasien dinilai menggunakan *food record* selama satu minggu. Hasilnya yaitu rerata asupan harian pasien berupa energi sebesar 1372,75 kal, protein 60,05 gram, lemak 40,49 gram, karbohidrat 277,36 gram, dan serat 15,75 gram. Cara pengolahan makanan yang paling banyak yaitu digoreng atau tumis dengan minyak yang dipanaskan berulang. Makanan selingan yang paling sering dikonsumsi pasien adalah makanan manis berupa karbohidrat sederhana, seperti lupis, lepet kacang merah, biskuit coklat, puding, dan sebagainya. Pasien setiap hari mengonsumsi sayur dan buah-buahan, namun dalam jumlah yang kurang.

2.2. Perawatan



Gambar 1. Lokasi titik akupuntur dan jenis stimulasi yang digunakan

Titik akupunktur yang diberikan yaitu BL-20 *Pishu*, BL-13 *Feishu*, BL-43 *Gaohuang*, ST-25 *Tianshu*, ST-40 *Fenglong*, ST-36 *Zusanli*, CV-9 *Shuifen*, dan CV-12 *Zhongwan*. Terapi akupunktur dilakukan tiga kali seminggu selama 4 minggu. akupunktur menggunakan jarum *stainless steel* sekali pakai berukuran 1 cun (0,25 x 25 mm) dan 1,5 cun (0,30 x 0,40 mm). Jarum didiamkan selama 20 menit dan diberikan manipulasi berupa putaran dan cabut benam. dilakukan setiap lima menit sekali, setelah muncul *de Qi.* Manipulasi yang diberikan disesuaikan kebutuhan, tonifikasi atau sedasi. Tonifikasi dilakukan dengan dua metode, yaitu memutar jarum searah jarum jam secara cepat dan ringan serta cabut benam berulang ringan dengan amplitudo rendah. Sedasi dilakukan sebaliknya (Yin, 2000).

Sedangkan terapi nutrisi berupa kudapan dari apel fuji (*Malus sylvestris* Mill) sebanyak 483 gram setiap hari yang diberikan selama 28 hari. Kudapan dikonsumsi setiap pukul 09.00-11.00 WIB dan 19.00-21.00 WIB. Menu kudapan yang diberikan yaitu *sautéed cinnamon apples* dan *smoothies* apel, berseling satu hari satu menu. Menu *sautéed cinnamon apples* dengan komposisi 483 gram apel fuji, 15 gram gula aren, 2,5 gram bubuk kayu manis, 15 gram tepung maizena, 100 ml air, dan 2,5 gram garam. Sedangkan menu *smoothies* apel dengan komposisi 483 gram apel fuji dan 500 ml air.

3. Hasil

Tabel 1. Perbandingan Hasil Sebelum dan Sesudah Terapi

Sebelum Terapi	**Sesudah Terapi**
Berat badan 68,4 kg	Berat badan 68,7 kg
IMT 30,4 kg/m^2	IMT 30,5 kg/m^2
Lingkar pinggang 98 cm	Lingkar pinggang 98 cm
LILA 34 cm	LILA 33 cm
Nafsu makan tinggi	Nafsu makan sedikit berkurang
Batuk berdahak	Tidak ada batuk
Perut begah terutama setelah makan	Perut tidak begah
Bau mulut	Tidak bau mulut
Tubuh terasa berat dan mudah lelah	Tubuh terasa ringan dan tidak mudah lelah

Setelah perawatan selama 28 hari, pasien mengalami peningkatan berat badan dan IMT. Lingkar pinggang pasien tidak berubah dan terjadi penurunan LILA yang tidak signifikan. Pasien merasakan tubuhnya lebih membaik dengan berkurangnya nafsu makan, batuk berdahak, perut tidak terasa begah terutama setelah makan, tidak tercium bau mulut yang menyengat, serta tubuh terasa ringan dan tidak mudah lelah.



Gambar 2. Perbandingan foto lidah sebelum dan sesudah terapi

Dari hasil pengamatan lidah, terdapat perubahan bentuk lidah pasien sebelum dan sesudah terapi. Sebelum terapi, pasien memiliki otot lidah berwarna merah muda pucat, tebal, dan basah. Selaput lidah putih tipis lengket merata, lebih tebal di pangkal lidah dengan sedikit bintik-bintik merah. Memiliki *fissure* pendek di tengah dan tapal gigi yang samar. Sedangkan setelah diterapi, pasien menunjukkan otot lidah merah mudah pucat, tebal, dan kelembaban sedang. Selaput putih tipis merata dan tidak lengket. Ada bintik merah di pangkal, tidak ada *fissure*, dan tapal gigi samar.

4. Pembahasan

Pasien memiliki IMT 30,2 kg/m^2, sehingga dapat dikategorikan dalam tingkat II karena >30,0 kg/m^2 (Wei dan Xie, 2012). Aktivitas fisik klien dalam kategori ringan karena kesehariannya menggunakan transportasi darat, duduk dan bekerja di depan komputer, serta pekerjaan rumah yang ringan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan Diana (2013) bahwa kegiatan rutin ibu rumah tangga yang tergolong dalam kategori ringan. Faktor lainnya yaitu jenis kelamin perempuan, bertambahnya usia, kondisi penumpukan jaringan lemak sentral pasca melahirkan juga menambah potensi terserang obesitas (Diana dkk, 2013). Pola nutrisi yang kurang seimbang ditunjukkan dengan persentase makronutrien klien. Dari rerata asupan harian dalam *food record*, didapatkan hasil bahwa persentase per unsur makronutrien dibanding jumlah total energi sebesar 80,8 % untuk karbohidrat, 17,5 % untuk protein, dan 26,5 % untuk lemak. Di mana komposisi maksimal asupan seseorang adalah karbohidrat 65%, protein 15%, dan lemak 25% (Menteri Kesehatan RI, 2019). Sehingga dalam terapi nutrisi, Pasien membutuhkan makanan tambahan yang tinggi serat dan rendah karbohidrat untuk memenuhi kebutuhan nutrisi harian. Gaya hidup yang menjadi penyebab terjadinya obesitas adalah aktivitas fisik yang kurang dan pola nutrisi yang tidak seimbang.

Kandungan gizi dalam menu kudapan menyumbang 14,25 gram serat per harinya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serat harian pasien. 100 gram Apel Fuji mengandung 97,6 g air, 65,9 kkal, 0,34 g protein, 0,45 g lemak, 16,9 g karbohidrat, dan 2,95 g serat (Kemenkes RI, 2018). Namun, perhitungan kalori dalam terapi obesitas menganjurkan pasien melakukan defisit kalori, yaitu sekitar 1000-1500 kkal (Sutadarma dan Ida, 2015). Sedangkan terapi nutrisi yang diberikan menambahkan kalori sebanyak 191,05-300,24 kkal setiap harinya. Padahal kelebihan 100 kkal tiap hari dapat menyumbang kenaikan berat badan sebanyak 5 kg dalam 12 bulan (Husnah, 2015). Sehingga pasien dapat mengalami kenaikan berat badan dan IMT setelah diterapi karena ekses kalori harian, jika didasarkan pada anjuran batasan kalori untuk penderita obesitas.

Durasi waktu dan kedisiplinan terapi juga mempengaruhi hasil penelitian. Berdasarkan penelitian sebelumnya, pemberian apel untuk mengurangi berat badan setidaknya dilakukan selama 12 minggu. Sedangkan pemberian apel selama 3 minggu hanya dapat mengurangi jaringan lemak pada kulit (Asgary dkk, 2018). Hal tersebut sejalan dengan hasil terapi yang menunjukkan pengurangan LILA pasien sebanyak 1 cm. Sehingga terapi yang dilakukan selama satu bulan belum mampu menunjukkan adanya penurunan berat badan. Ketidakdisiplinan klien dan peneliti dalam mengonsumsi kudapan nutrisi juga berdampak dalam hasil akhir studi kasus ini. Pada minggu ke-3 dan ke-4, tercatat sebanyak tiga kali peneliti tidak memberikan kudapan nutrisi di malam hari. Sedangkan di minggu tersebut klien juga tidak mengonsumsi kudapan di pagi hari hingga habis sebanyak dua kali. Hal tersebut tidak sesuai dengan tuntunan penelitian yang dilakukan oleh Asgary dkk (2018) yaitu dengan memberikan apel sebanyak 300 kkal setiap hari.

Menurut analisis TCM pasien mengalami sindrom defisiensi *qi* limpa dan paru. Otot lidah pasien berwarna merah muda pucat, tebal, dan lembab. Selaput lidah pasien putih tipis lengket merata, lebih tebal di pangkal lidah. Manifestasi tersebut menunjukkan adanya defisiensi *Yang* limpa dan penumpukan cairan karena warna pucat dan basah. Sedangkan selaput putih yang tebal di bagian pangkal menunjukkan adanya ekses dingin pada organ limpa. Defisiensi limpa ditunjukkan dengan manifestasi tidak nafsu makan, distensi perut khususnya setelah makan, badan terasa berat dan lemas. Dari keluhan badan berat, perut terasa penuh, dan tidak mudah haus juga menunjukkan indikasi penumpukan lembab pada *jiao* tengah. Sedangkan defisiensi paru dimanifestasikan oleh nafas pendek dan mudah berkeringat di seluruh bagian tubuh.

Perkembangan patologis dari sindrom defisiensi *Qi* limpa dan paru dapat menjadi penumpukan lembab atau

dahak. Limpa merupakan organ utama dalam transformasi dan transportasi esensi makanan dan cairan tubuh. Makanan yang dicerna di lambung, akan ditransformasi dan ditransportasikan esensinya oleh limpa menuju seluruh tubuh menjadi *Qi* makanan (*Gu Qi*). Sehingga ketika makanan yang masuk kurang, maka dapat mengakibatkan *Qi* limpa juga melemah. Jika organ limpa lemah, maka fungsi transformasi dan transformasi cairan tubuh akan terganggu sehingga menimbulkan akumulasi menjadi lembab dan dahak (Maciocia, 2015).

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien membutuhkan terapi akupunktur yang diperuntukkan untuk menguatkan organ limpa, paru, dan mengusir lembab. Maka titik akupunktur pilihan dengan spesifikasi yang sesuai adalah BL-13 *Feishu* untuk menguatkan organ paru; BL-20 *Pishu* untuk menguatkan organ limpa; BL-43 *Gaohuang* untuk menguatkan organ *zhang*, termasuk limpa dan paru, serta mengusir lembab; ST-25 *Tianshu* untuk meregulasi organ pencernaan yaitu limpa, lambung, dan usus, serta mengurangi distensi perut; ST-36 *Zusanli* untuk meregulasi *gu qi* dan mengatasi distensi perut; ST-40 *Fenglong* sebagai titik utama mengusir lembab; CV-9 *Shuifen* untuk mengurai akumulasi air dan lembab; dan CV-12 *Zhongwan* yang meregulasi *jiao* tengah serta mengusir lembab (Maciocia, 2015; Focks, 2008). Titik BL-13 *Feishu,* BL-20 *Pishu*, BL-43 *Gaohuang,* dan ST-36 *Zusanli* ditonifikasi sedangkan titik ST-25 *Tianshu,* ST-40 *Fenglong,* RN-9 *Shuifen,* dan RN-12 *Zhongwan* disedasi.

Terapi nutrisi dengan apel secara tradisional bertujuan untuk menguatkan organ limpa dan paru.. Rasa manis dari apel akan menutrisi organ limpa dan lambung, sedangkan warna putih akan menutrisi unsur logam yaitu paru. Sesuai dengan sifatnya, apel berkaitan dengan organ lambung, limpa, paru dan unsur tanah. Manfaatnya juga dapat menstimulus nafsu makan (Kastner, 2004). *Qi* limpa dan lambung yang kuat dapat meningkatkan transportasi dan transformasi *Gu Qi* sehingga gejala begah, penuh pada perut dan tidak nafsu makan dapat diatasi. Penumpukan lembab juga dapat diurai sehingga obesitas dapat diatasi. Sedangkan *Qi* paru yang baik akan menguatkan *Wei Qi,* sehingga klien tidak mudah terserang patogen luar, khususnya lembab dingin.

Pengamatan lidah pasca terapi menunjukkan perkembangan kondisi internal tubuh klien ke arah positif. Sebelum terapi, tampak otot lidah klien berwarna merah mudah pucat basah dengan selaput lidah yang lengket dan *fissure* pendek di tengah. Manifestasi tersebut menunjukkan adanya defisiensi *Yang* limpa dan penumpukan cairan karena warna pucat dan basah. Selaput putih yang tebal di bagian pangkal menunjukkan adanya ekses dingin pada organ limpa. Otot lidah yang berwarna pucat menunjukkan adanya indikasi defisiensi *Qi* (Maciocia, 2015). Setelah terapi, warna otot lidah klien berwarna lebih merah daripada sebelumnya dan tidak terlalu basah, selaput putih tipis yang merata dan tidak lengket. Artinya retensi cairan dan lembab dalam tubuh klien telah berkurang dan kondisi *Qi* yang membaik yang ditunjukkan dengan warna otot lidah yang lebih merah dan hilangnya *fissure.* Pasien juga mengaku tidak mengeluhkan adanya begah pada perut dan batuk, badan terasa lebih ringan, serta tidak mudah lelah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa efek terapeutik dari titik akupunktur yang dipilih bekerja dengan baik. Penguraian stagnasi pada perut, penguatan proses transformasi dan transportasi makanan, serta penguatan organ pencernaan meliputi limpa, lambung, dan usus dapat menjadi efek dari penusukan pada titik BL-20 *Pishu*, ST-25 *Tianshu,* ST-36 *Zusanli*, , RN-9 *Shuifen,* dan RN-12 *Zhongwan*. Sehingga pasien tidak lagi merasakan perut begah dan mulut yang berbau sebagai akibat dari retensi makanan. Lalu klien tidak mengeluhkan adanya gejala batuk, sehingga titik BL-13 *Feishu* dan BL-43 *Gaohuang* bekerja dengan baik. Badan terasa lebih ringan dan tidak mudah lelah sebagai efek dari terurainya lembab dan dahak dalam tubuh, yang berarti titik ST-40 *Fenglong* sebagai titik utama pengurai lembab dan BL-20 *Pishu* untuk menguatkan limpa mentransformasi cairan bekerja dengan baik. Adanya perbaikan transformasi dan transportasi makanan juga dapat memberikan efek tubuh lebih bugar, karena *gu qi* yang terdistribusi dengan baik (Maciocia, 2015).

5. Kesimpulan

Berdasarkan studi kasus obesitas yang dilakukan, disimpulkan bahwa terapi kombinasi berupa akupunktur pada titik BL-13 *Feishu,* BL-20 *Pishu*, BL-43 *Gaohuang,* ST-25 *Tianshu,* ST-36 *Zusanli,* ST-40 *Fenglong,* RN-9 *Shuifen,* dan RN-12 *Zhongwan* dan nutrisi berupa kudapan dari apel fuji (*Malus sylvestris* Mill) tidak efektif dalam mengatasi obesitas dengan sindrom defisiensi *qi* limpa dan paru. Pemberian metode terapi ini tidak menunjukkan pengurangan jaringan lemak yang didasarkan pada pengukuran LILA dan lingkar pinggang . Juga terjadi kenaikan berat badan dan IMT pasca terapi. Namun, terjadi peningkatan kualitas tubuh secara kualitatif, dibuktikan dengan tidak adanya batuk, perut begah, nafsu makan sedikit berkurang untuk mengonsumsi camilan, badan terasa lebih ringan dan tidak mudah lelah.

Referensi

Asgary, S., Ali R., Mahtab K. (2018). *Weight Loss Associated with Consumption of Apples: A Review.* Journal of The American College of Nutrition

Diana, Rian, Indah Y., Ghaida Y., Hardinsyah. (2013). *Faktor Risiko Kegemukan pada Wanita Dewasa Indonesia.* Jurnal Gizi dan Pangan 8(1), 1-8

Focks, Claudia. (2008). *Atlas of Acupuncture*. Elsevier

Ganglin Yin dan Zhenghua Liu. (2000). *Advanced Modern Chinese Acupuncture Therapy*. New World Press

Husnah. (2012). *Tatalaksana Obesitas.* Jurnal Kedokteran Syiah Kuala 12(2), 99-104

Kastner, Joerg. (2004). *Chinese Nutrition Therapy*. Thieme

Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Panduan Pelaksanaan Gerakan Nusantara Tekan Angka Obesitas (GENTAS).* Kementerian Kesehatan RI

Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Tabel Komposisi Pangan Indonesia 2017*. Kementerian Kesehatan RI

Menteri Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan untuk Masyarakat Indonesia.* Menteri Kesehatan RI

Maciocia, Giovanni. (2015). *The Foundations of Chinese Medicine*. Edisi Ketiga. Elsevier

Sandjaja dan Sudikno. (2005). *Prevalensi Gizi Lebih dan Obesitas Penduduk Dewasa di Indonesia*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Gizi dan Makanan

Sutadarma, I W.G. dan Ida A. D. W. (2015). *Terapi Diet pada Obesitas*. Universitas Udayana

Wei Shougang dan Xie Xincai. (2012). *Acupuncture for the Treatment of Simple Obesity; Basic and Clinical Aspects*. Innovation in Biotechnology 12, 277-302

Uji In vivo Propolis Apis mellifera L. Dalam Menghambat Bakteri Staphylococcus sp.

Aliyah Siti Sundari
[1]Departemen Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Propolis adalah campuran resin kompleks yang dikumpulkan lebah madu dari eksudat tanaman dan bercampur dengan sekresi lainnya. Propolis memiliki komposisi kimia yang kompleks, dan berpotensi sebagai antibakteri, antijamur, antivirus, antiparasit, antiinflamasi, dan antioksidan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas antibakteri propolis *Apis mellifera* L. terhadap *Staphylococcus aureus*, *Staphylococcus epidermidis, dan Staphylococcus sapropyticus*. Uji difusi sumur agar digunakan untuk menyaring potensi antibakteri, dengan Propolis dalam lima konsentrasi berbeda: 100, 80, 60, 40, 20 (%), kontrol antibiotik (Gentamicin 10ug, Erythomycin 15ug, Ampisilin 10ug, dan Tetrasiklin 30ug). Hasil studi tentang efek propolis pada berbagai konsentrasi dan bakteri *Staphylococcus aureus*, *Staphylococcus epidermidis, dan Staphylococcus sapropyticus* ditentukan berdasarkan diameter zona hambat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa propolis mampu menghambat bakteri *Staphylococcus aureus*, *Staphylococcus epidermidis, dan Staphylococcus sapropyticus*, dengan konsentrasi terendah 20 % untuk *Staphylococcus aureus* dan *Staphylococcus epidermidis*, dan nilai konsentrasi 40 % untuk *Staphylococcus sapropyticus*. Zona hambat tertinggi terdapat pada *Staphylococcus epidermidis* dengan diameter hambat 15 mm pada konsentrasi 100 %. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa propolis memiliki daya hambat terhadap pertumbuhan *Staphylococcus* sp.

Kata kunci: antibakteri, propolis, *Stapylococcus*, zona hambat

PENDAHULUAN

Penggunaan bahan alam sebagai obat tradisional meningkat seiring dengan krisis ekonomi akibat rendahnya daya beli obat saat ini. Selain itu, telah banyak penelitian yang dilakukan mengenai potensi obat herbal sebagai pengganti antibiotik sebagai respon terhadap tingginya resistensi bakteri terhadap antibiotik. Salah satu bahan alami yang berpotensi sebagai antimikroba adalah propolis. Propolis adalah produk yang terbuat dari bagian tumbuhan lebah pekerja. Propolis yang dihasilkan berwarna gelap dan lengket serta terdiri dari 50% resin, 30% lilin, 10% essential oil dan 5% pollen serta senyawa organik lainnya (Pasupuleti *et al*., 2017). Berdasarkan studi oleh Ogbu *et al*. (2018), serbuk sari dapat memiliki efek antibakteri terhadap bakteri *Pasteurela multocida, Escherichia coli, Bacillus subtilis, Salmonella typhi, Streptococcus faecalis* dan *Staphylococcus aureus* (Ogbu *et al*., 2018). Propolis bermanfaat sebagai antibakteri (Choudhari *et al*., 2012), antijamur (Al-ani *et al*., 2018), antivirus (Yosri *et al*., 2021), antiinflamasi (Campos *et al*., 2015) dan antibakteri -ulseratif (Ngenge *et al*., 2016), hepatoprotektor (Krisnansari *et al*., 2014), antitumor (Desamero *et al*., 2019) dan imunostimulan (Herawati *et al*., 2015)

Propolis mengandung senyawa polifenol seperti fenol dan flavonoid, serta senyawa lain dengan sifat antibakteri. Senyawa flavonoid terdiri dari pinocembrin, galangin, chrysin, rutin, kaempferol, apigenin, catechin, quercetin dan lain-lain (Pasupuleti *et al*., 2017). Pinocembrin dan galangin adalah senyawa yang paling umum dan

berbagi sifat antimikroba propolis (Cushnie & Lamb, 2005). Seperti quercetin, golongan flavonol dari flavonoid memiliki efek antibakteri yang kuat (Siriwong *et al*., 2016).

Penelitian lain dengan menggunakan metode difusi agar menunjukkan bahwa ekstrak etanol propolis pada konsentrasi 0,1% dan 0,25% menunjukkan aktivitas antibakteri terhadap *Staphylococcus aureus* dengan diameter zona hambat 9,53 mm dan 4,56 mm dan ekstrak etanol propolis pada konsentrasi 0,1 % dapat bersifat antibakteri. berpengaruh terhadap *Propionibacterium acnes* dengan diameter zona hambat 5,58 mm (Zain, 2017). Penelitian oleh Yuniasar (2019) menunjukkan bahwa ekstrak propolis pada konsentrasi 5%, 10%, 20% dan 40% dapat memberikan efek antibakteri terhadap *Propionibacterium acnes*, dengan diameter zona hambat rata-rata 7,98mm, 9,89mm, 10, 68mm dan 12,21mm. (Yuniasari, 2019).

Bakteri *Staphylococcus* sp. adalah bakteri gram positif yang umumnya terkait dengan kulit, saluran kemih, bakteremia, dan infeksi pernapasan. Infeksi yang disebabkan oleh bakteri dapat diobati dengan antibiotik. Penggunaan antibiotik yang tidak rasional dapat menyebabkan terjadinya resistensi antibiotik, sehingga masih dikembangkan pengobatan alternatif lain yang dapat bermanfaat sebagai obat antibakteri. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisis aktivitas antibakteri propolis *Apis mellifera* L. terhadap pertumbuhan *Staphylococcus* sp. (studi *in vitro*).

METODE

Pengujian daya hambat propolis terhadap pertumbuhan bakteri *Staphylococcus aureus, Staphylococcus epidermidis,* dan *Staphylococcus sapropyticus* dilakukan dengan metode difusi sumuran. Tahapan awal yang dilakukan yaitu melakukan kultur bakteri pada Media nutrient agar dan diinkubasi selama 24 jam pada suhu 37 ^{o}C. Koloni bakteri uji yang telah tumbuh kemudian di ambil dengan jarum ose dan disuspensikan secara aseptis ke dalam tabung berisi 10 ml NaCl 0,9% steril. Suspensi yang terbentuk disetarakan dengan standar Mc. Farland 0.5 (10^8 CFU/ml). Tahapan berikutnya suspensi yang telah disiapkan dengan mengikuti standar 0,5 McFarland di ambil sebanyak 1 ml dimasukkan ke dalam cawan petri steril dan dituangkan media Muller Hinton sebanyak 15 ml, campuran ini dihomogenkan dan media dibiarkan memadat. Pipet pasteur steril yang telah dimodifikasi (diamter 5 mm) digunakan untuk membuat sumur pada media agar. Pada sumur ini akan diisi propolis *Apis mellifera* L. sebanyak 40µL dengan konsentrasi 20%, 40%, 60%, 80%, dan 100%, serta kontrol negatif akuades dan kontrol positif dengan antibiotik. Penempatan sumur pada media agar memiliki syarat tersendiri seperti, setiap sumur harus memiliki jarak yang sama, yaitu 2 cm dari tepi cawan dan jarak antar sumur yaitu 3 cm serta kedalamanya 4 mm. semua cawan petri tersebut dimasukkan ke dalam inkubator dengan suhu 37 ^{o}C selama 18-24 jam. Zona hambat yang dihasilkan pada setiap sumuran diukur dengan menggunakan jangka sorong dengan satuan ukur mm (milimeter). Setiap pengujian konsentrasi dilakukan pengulangan triplo. Data aktivitas antibakteri yang diperoleh diolah secara statistik menggunakan SPSS IBM dengan analisis deskriptif, data berupa zona hambat (mm).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa kandungan propolis yang telah diidentifikasi adalah flavonoid aglikon, derivat asam sianamat, dan terpenoid. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui potensi propolis *Apis mellifera* L. dalam menghambat pertumbuhan bakteri *Staphylococcus* sp. Pengujian aktivitas antibakteri propolis terhadap bakteri *Staphylococcus aureus, Staphylococcus epidermidis,* dan *Staphylococcus sapropyticus* dilakukan metode difusi sumuran untuk mengetahui senyawa aktif yang terdapat dalam propolis. Pelarut yang digunakan adalah akuades dengan 5

konsentrasi propolis. Hasil pengujian antibakteri dengan metode difusi sumuran dibaca dengan melihat adanya zona hambat atau zona jernih yang terbentuk di sekitar lubang sumuran (Nurhayati *et al*. 2020). Potensi propolis *Apis mellifera* ditentukan berdasarkan zona hambat yang terbentuk. Hasil penentuan zona hambat dapat dilihat pada tabel 1.

Pengujian aktivitas antibakteri ini dilakukan dengan berbagai variasi konsentrasi yaitu konsentrasi 40%, 60%, 80%, dan 100% terhadap bakteri uji *Staphylococcus aureus, Staphylococcus epidermidis,* dan *Staphylococcus sapropyticus.* Dapat dilihat pada tabel 1 hasil uji aktivitas antibakteri pada 5 konsentrasi tersebut dan pada kontrol positif atau uji antibiotik (tabel 2) membentuk zona hambat di sekitar sumuran. Hal ini menandakan adanya aktivitas penghambatan pertumbuhan bakteri yang dilakukan oleh larutan uji dan kontrol positif. Sementara pengujian akuades sebagai kontrol negatif menunjukan hasil berupa tidak terjadi pembentukan zona hambat di sekitar sumur. Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan pengujian aktivitas propolis pada konsentrasi terendah yaitu 20% sudah menunjukkan potensi dalam menghambat bakteri uji. Zona hambat yang dihasilkan menunjukkan bahwa propolis memiliki aktivitas sebagai antibakteri. Dapat dilihat bahwa terbentuknya zona hambat dalam variasi konsentrasi berbanding lurus dengan besarnya diameter zona hambat yang dihasilkan, yaitu semakin besar konsentrasi akan menghasilkan zona hambat yang semakin besar. Hasil penelitian menunjukkan konsentrasi 20%, 40%, 60%, 80%, dan 100% terjadi peningkatan diameter zona hambat di semua bakteri uji.

Tabel 1. Diameter zona hambat terhadap bakteri *Stapylococcus* sp.

Bakteri uji	Konsentrasi propolis (%)	Diameter zona hambat (mm)	Respon zona hambat
Staphylococcus aureus	20	9 ± 0.97	Sedang
	40	10 ± 1.68	Sedang
	60	12 ± 0.59	Kuat
	80	13 ± 0.44	Kuat
	100	14 ± 1.09	Kuat
	kontrol	0	Tidak terdapat aktivitas antibakteri
Staphylococcus epidermidis	20	9 ± 1.10	Sedang
	40	10 ± 0.98	Sedang
	60	12 ±0.97	Kuat
	80	14 ± 0.94	Kuat
	100	15 ± 1.40	Kuat
	kontrol	0	Tidak terdapat aktivitas antibakteri
Staphylococcus sapropyticus	20	0	Tidak terdapat aktivitas antibakteri
	40	8 ±1.43	Sedang
	60	10 ± 0.66	Sedang
	80	11 ±0.87	Kuat
	100	13 ± 0.87	Kuat
	kontrol	0	Tidak terdapat aktivitas antibakteri

Catatan: aktivitas lemah (<5 mm), sedang (5- 10 mm), kuat (>10- 20 mm), sangat kuat (>20- 30 mm) (Morales *et al*. (2003)

Table 2. Data hasil uji antibiotik bakteri *Staphylococcus* sp.

Jenis antibiotik	Diameter zona hambat (mm)		
	Staphylococcus aureus	*Staphylococcus epidermidis*	*Staphylococcus sapropyticus*
Gentamicin (10ug)	17 (S)	20 (S)	19 (S)
Erythomycin (15ug)	16 (I)	30 (S)	12 (R)
Ampicillin (10ug)	20 (R)	12 (R)	22 (R)
Tetracycline (30ug)	20 (S)	12 (R)	22 (S)

Keterangan: R (Resisten), S (Sensitif), I (Intermediet). Berdasarkan data CLSI document M100-S23 (M02-A11): Disc diffusion supplemental tables, Performance standards for antimicrobial susceptibility testing.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa propolis memiliki potensi sedang hingga kuat, berdasarkan respon zona hambat pada berbagai konsentrasi. Zona hambat terendah yaitu terdapat pada bakteri *Staphylococcus sapropyticus* pada konsentrasi 40% dengan diameter zona hambat 8 $\pm$1.43 mm dengan kategori respon sedang. Dan zona hambat tertinggi terdapat pada bakteri *Staphylococcus epidermidis* dengan diameter 15 $\pm$ 1.40 mm pada konsentrasi 100% dan dengan kategori respon kuat. Tidak terbentuknya zona hambat pada pelarut akuades (kontrol negatif) membuktikan bahwa akuades yang digunakan sebagai pelarut untuk membuat larutan konsentrasi uji tidak berpengaruh terhadap penghambatan pertumbuhan bakteri. Sehingga dapat disimpulkan zona hambat yang terbentuk murni dari aktivitas senyawa antibakteri pada propolis dan tidak dipengaruhi oleh pelarut yang digunakan (Lutfiyanti *et al*, 2012).

Berdasarkan tabel hasil uji aktivitas antibakteri propolis, dapat diketahui bahwa hasil pengujian dari berbagai variasi konsentrasi dan berbagai macam bakteri sangat beraneka ragam. Hal ini disebabkan karena kemampuan setiap bakteri dalam melawan aktivitas antibakteri berbeda-beda tergantung dari ketebalan dan komposisi dinding sel yang dihasilkan (Sartika *et al*, 2013). Variasi konsentrasi yang digunakan mempengaruhi pada zona hambat. Perbedaan konsentrasi mempengaruhi luas zona hambat, dikarenakan kandungan aktif yang terlarut juga semakin sedikit. Mekanisme penghambatan suatu zat antibakteri dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah konsentrasi. Semakin tinggi konsentrasi bahan yang diuji semakin banyak zat aktif yang terkandung di dalamnya, sehingga daya penghambatan semakin kuat. Daya antibakteri tertinggi terjadi pada konsentrasi 100%, hal ini disebabkan karena propolis pada perlakuan ini murni, sehingga konsentrasi senyawa bioaktif dalam larutan sangat tinggi dan mampu menghambat pertumbuhan bakteri uji lebih besar dibandingkan konsentrasi yang lain dan kontrol (Baharun *et al*, 2013).

PENUTUP

Hasil uji antibakteri yang dilakukan menunjukan propolis *Apis mellifera* L mampu menghambat perumbuhan bakteri *Stapylococcus* sp. Aktivitas antibakteri terbaik diperoleh pada konsentrasi 100% yaitu dengan zona hambat 15 $\pm$ 1.40 mm kategori kuat. Perlu dilakukan penelitian in vitro dengan metode berbeda dan penelitian lebih lanjut secara in vivo untuk mengeksplorasi senyawa yang berpotensi di dalam fraksi propolis *Apis mellifera* L.

REFERENSI

Al-ani, I., Zimmermann, S., Reichling, J., & Wink, M. (2018). Antimicrobial Activities of European Propolis Collected from Various Geographic Origins Alone and in Combination with Antibiotics. *5*(2).

Baharun, K., Isworo, Rukmi., Arina, Tri Lunggani., Enny, Fachriyah. (2013). Daya Antibakteri Berbagai Konsentrasi Minyak Atsiri Rimpang Temu Hitam (*Curcuma aeruginosa* roxb.) terhadap *Bacillus subtilis* dan *Staphylooccus aureus. Jurnal Akademi Biologi* 2(4)

Campos, J. F., Pereira, U., Damião, M. J., Benedito, J., Balestieri, P., Andrea, C., Cardoso, L., Paredes-gamero, E. J., Estevinho, L. M., Souza, K. D. P., & Lucas, E. (2015). Antimicrobial, Antioxidant, AntiInflammatory, and Cytotoxic Activities of Propolis from the Stingless Bee Tetragonisca fiebrigi (Jataí). *2015*.

Choudhari, M. K., Punekar, S. A., Ranade, R. V, & Paknikar, K. M. (2012). Antimicrobial activity of stingless bee (*Trigona* sp.) propolis used in the folk medicine of Western Maharashtra, India. *Journal of Ethnopharmacology*, *141*(1), 363–367.

Cushnie, T. P. T., & Lamb, A. J. (2005). Antimicrobial activity of flavonoids. *International Journal of Antimicrobial Agents*, *26*(5), 343–356.

Desamero, M. J., Kakuta, S., Tang, Y., Chambers, J. K., Uchida, K., Estacio, M. A., Cervancia, C., & Kominami, Y. (2019). Tumorsuppressing potential of stingless bee propolis in in vitro and in vivo models of differentiated-type gastric adenocarcinoma. *Scientific Reports*, 1–13.

Herawati, I., Husin, U. A., & Sudigdoadi, S. (2015). Pengaruh Ekstrak Etanol Propolis Terhadap Aktivitas dan Kapasitas Fagositosis pada Kultur Makrofag yang Diinfeksi Enteropathogenic *Escherichia coli* (EPEC) Effect of Ethanolic Extract Propolis on Phagocytosis Activity and Capacity in Macrophages Culture. *Bandung Medical Journal*, *47*(2).

Krisnansari, D., Sulistyo, H., & Kusdaryantoi, W. D. (2014). Potensi Hepatoprotektor Propolis Terhadap Hepar Tikus Putih (*Rattus norvegicus*) Yang Diinduksi Karbon Tetrakhlorida. *Ners*, *9*(2), 270–278.

Lutfiyanti, R., Ma'ruf, W. F., & Dewi, E. N. (2012). Aktivitas antijamur senyawa bioaktif ekstrak *Gelidium latifolium* terhadap *Candida albi*cans. Jurnal Pengolahan Dan Bioteknologi Hasil Perikanan, 1(1), 26–33.

Morales G, Sierra P, Mancilla, Parades A, Loyola LA, Gallardo O, Borquez J. (2003). Secondary Metabolites from Four Medicinal Plants from Northern Chile, Antimicrobial Activity, and Biotoxicity against *Artemia salina. Journal Chile Chem*. 48 (2).

Ngenge, T. A., Carol, D. M. E., Emmanuel, T., Vernyuy, T. P., Joseph, M. T., Popova, M., & Bankova, V. (2016). Chemical constituents and anti-ulcer activity of propolis from the North-West region of Cameroon. *Research Journal of Phytochemistry*, *10*(2), 45–57.

Nurhayati, L. S., Yahdiyani, N., & Hidayatulloh, A. (2020). Perbandingan Pengujian Aktivitas Antibakteri Starter Yogurt Dengan Metode Difusi Sumuran Dan Metode Difusi Cakram. Jurnal Teknologi Hasil Peternakan, 1(2), 41.

Ogbu, K. I., Ochai, S., M.P, O., Olaolu, O., Maimadu, A., & Gurama. (2018). Comparative Study on the Antibacterial Activities of Bee Product (Propolis, Pollen, Bee Wax and Honey). *International Journal of Pharmacy and Biological Sciences*. 13. 20-27.

Pasupuleti, V. R., Sammugam, L., Ramesh, N., & Gan, S. H. (2017). Honey, Propolis, and Royal Jelly: A Comprehensive Review of Their Biological Actions and Health Benefits. *Oxidative Medicine and Cellular Longevity*, 2017:1259510

Sartika, Rizka., Melki dan Anna, I.S.P. (2013). Aktivitas Antibakteri Ekstrak Rumput Laut Eucheuma cottoni terhadap Bakteri *Escherichia coli, Staphylococcus aureus, Vibrio cholera* dan *Salmonella typhosa. Maspari Journal*, 5 (2), 98-103.

Siriwong, S., Teethaisong, Y., Thumanu, K., Dunkhunthod, B., & Eumkeb, G. (2016). The synergy and mode of action of quercetin plus amoxicillin against amoxicillin-resistant *Staphylococcus epidermidis*. *BMC Pharmacology and Toxicology*, *17*(1), 1–14.

Yosri, N., El-wahed, A. A. A., Ghonaim, R., Khattab, O. M., Sabry, A., Ibrahim, M. A. A., Moustafa, M. F., Guo, Z., Zou, X., Algethami, A. F. M., Masry, S. H. D., Alajmi, M. F., Afifi, H. S., & Khalifa, S. A. M. (2021). Clinical Applications, and In Silico Potential against SARSCoV-2. *Foods*, *10*(1776).

Yuniasari, H. (2019). Pengaruh pemberian ekstrak propolis terhadap pertumbuhan *Propionibacterium acnes* secara in vitro. Universitas lampung.

Zain, D. M. (2017). Formulasi krim antibakteri dengan kombinasi ekstrak propolis lebah lokal (*Trigona* spp) dan jeruk nipis (*Citrus aurantifolia* Swingle). Universitas Islam Bandung

Enhancing the Employability of Malaysian through Optimization of Hospital 4G Mobile Application and Home Service

Noryana Binti Ahmad Khusaini[1] (Corresponding author), Seri Intan Idayu Binti Shahrul Asari[2]

[1]Faculty of Information Management, Universiti Teknologi MARA, Kedah, Malaysia

E-mail: noryana@uitm.edu.my

[2] Faculty of Information Management, Universiti Teknologi MARA, Negeri Sembilan, Malaysia

E-mail: seriintan@ uitm.edu.my

Abstract

This paper proposes research on the development of 4G mobile applications through the determination of appropriate metadata in enhancing hospital users and customer service experience. An appropriate structure of metadata will be used to help the doctors, admin officer, and patient to enter, update, and access the information. On the other hand, Competitive Intelligence as a data analytic approach will be applied to this mobile application development. The name of the new mobile application is My home service mobile application (MYhsma). Apart from that, the element of data governance is also utilized in mobile application development. As for the introduction, this paper will discuss the general ideas of the 4G mobile application, system design, hospital descriptive metadata, and hospital outreach service that will be offered by these mobile applications. All at once, this proposal also proposes choices of the right data centre for storing the data, its development, maintenance, and after-sales services. Therefore, by having the significance of this research proposal this will help government enhances the employment of the Malaysian and customer services of the hospital in Malaysia. In terms of specialization of outreach service and customer service what differs in the significance of this proposed study are special services for instance hospital grab for delivering hospital medicine and commuting patients from their place to hospital and vice versa. Indirectly this service provides opportunities for Malaysian youth to work with the Ministry of Health as grab drivers, grab dispatch, or hospital buddies.

Kata Kunci: 4G Mobile Application, Metadata, Data Centre, Outreach Service, Hospital Home Service, Customer Services.

1. Introduction

As for the introduction, this paper discusses the general ideas of 4G mobile applications, system design, hospital descriptive metadata, hospital outreach service and it benefits that will be offered by these mobile applications.

1.1 Development of 4G mobile applications

4G Mobile applications are the latest applications used by many information providers to speed up the process

of serving right, accurate data and information and delivering messages directly right hand. Users can access the information directly from any information service provider anywhere at any place without interruption.

The special characteristic of 4G mobile applications is providing download speeds, especially for the information provided in the form of audio and video. However, for this proposed research, data in the form of text can be reached immediately by the users.

1.2 *Comparison between types of mobile applications*

Between native, web, and hybrid web applications, there are a few differences. Each one has its own set of advantages and disadvantages. The table below demonstrates the differences between native, web, and hybrid applications.

Types of Application	**Native**	**Web**	**Hybrid**
Platform	Single	Cross	Cross
Programming language	Swift, Java, and C#	HTML, CSS, JavaScript, JQuery	HTML, CSS, JavaScript, JQuery, Mobile JavaScript frameworks, and Cordova
Development cost	Higher	Lower	Lower
Performance	Good	Good for computers and average for mobile	Average

Table 1: Comparison between types of mobile applications

The native application has been selected to be used in developing the system. It is because of their fast and responsive apps that can give users a responsive experience. The performance that has been provided for native apps is good and it makes a better effect than using hybrid apps with average performance. Native apps take advantage of the device's native user interface, providing a better customer experience than web apps and hybrid apps.

2. My home service mobile application (MYhsma)

My home service mobile application (MYhsma) is the name of the mobile application proposed. Mobile applications information system development is part of the technical skills of Information Management students. Thus, information researchers and other information professionals in Malaysia will develop this system based on the following phases.



1. Phase 1 – The system analyst will conduct a survey (user's need study) to dig into system requirements according to the need of the hospital and records management requirements based on the functional structure of the organization.

2. Phase 2 – Based on the user's need study, the system analyst will design the mobile application.

3. Phase 3 – Information professionals from the computer science field or information system management will develop the system based on the system requirements. After development, the first run test and continues testing will be carried out, and technical and maintenance installation will take place after that, after-sales service orientation and the customer service department will keep in touch with the hospital Information Professional or Health Informatic DG to know if there is any failure occur or need technical assistance or auto assist assistant. From time to time, the Mobile application development team will upgrade the applications based on the latest technology development. Data restoration and backup need to be done to ensure the application can be configured in the future.

3. Element of data governance for mobile applications

Elements of data governance are also used for instance, uniformity of data, data integrity (Andre Montoia Barata and Edmir Parada Vasques Prado, 2015), interoperability, data quality (Andre Montoia Barata and Edmir Parada Vasques Prado 2015), and data security. Data uniformity starts with inserting relevant data according to the metadata provided. The type of medicine for instance should be using standard control vocabulary to ensure the right medicine supply to patients by the doctors and pharmacists. To ensure data integrity, primary keys are allocated to the metadata elements appropriate according to system requirements to enable interoperability. From time-to-time admin officers or users should check the quality of data and carry out audit tracking as well as data analytics indirectly it will lead to data security. Therefore, company X is suitable as a data center for the installation, maintenance, after-sales services, customer service, and providing data security as well as a backup if any disaster occurs.

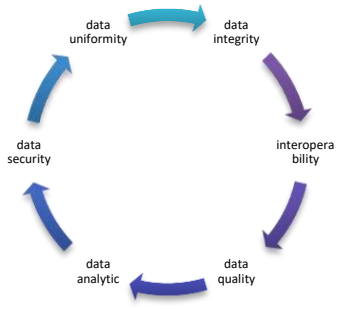


Figure 1: Data governance framework for Mobile Applications: Noryana Ahmad Khusaini (NAK) 2022.

4. Determination of appropriate metadata in enhancing hospital users and customer service experience.

According to Khatri and Brown (2010) Metadata is data about data and how it is interpreted. Therefore, appropriate metadata should be assigned to the mobile application system. It's assigned accordingly to help the doctors, admin officer, pharmacist, and patient to enter, update, and access the information. Descriptive Metadata is used to enable interoperability (Cole T.W, Han, and Vannoy. 2012) of mobile applications systems.

The set of stakeholder descriptive metadata used is as follows:

1. Patience	Name IC Number Address Phone Number Sickness Age Workplace (government or private)
2. Date of Appointments	dd/mm/year (frequency of meeting)
3. Medicine taken	Name of medicine (Prescription)
4. Doctors Report	Long Text
5. Medicine Delivery	dd/mm/year (frequency of delivery) time IC number token number patient name address despatched name time delivered person received (biometric fingerprint) (house owner)
6. Grab Despatch (hospital buddies)	dd/mm/year (frequency of delivery) time IC number Car Plate Number passenger name (patient) or relative name address

	despatched name time delivered person received (biometric fingerprint) (house owner)
7. Grab Despatch or Hospital Buddies Application or Registration	Name IC Number Age Gender Races Car Plate Number Licence type Year of driving experience Type of applications Preferred place of work: Commute or in hospital space
8. Relatives (Reference to be contacted)	Name IC Number Address Phone Number Relation Age Workplace (government or private)
9. Pharmacist's	Name IC Number Address Phone Number Shift dd/mm/year Time Age
10. Admin Officer	Name

	IC Number Address Phone Number Shift dd/mm/year Time Age

Table 2: Stakeholders Descriptive Metadata

5. Competitive Intelligence as a data analytic approach

Competitive intelligence is the act of critically analyzing the range of products and services in the market. This approach was used to make firm decision making to choose the right data center for the proposed mobile application. There are 17 data centers in Malaysia. After thorough analysis, company X was identified as the right data center that has the special solution for storing data and has many privileges suitable for mobile application development.

Company X	**Data Center Solution**
1.	Tier III data center. Providing secure, reliable, and co-locate hardware infrastructure.
2.	Simplifying maintenance and management of critical IT resources
3.	Backup and disaster recovery solutions
4.	Well-trained and certified backup
5.	24/7 customer services

Table 3: Results of Competitive Intelligence for Data Center

6. Significance of this research proposal

The significance of this research proposal is to facilitate users from ranges of ages and various races and backgrounds, to ensure they are able to receive and enjoy the home services or outreach services provided to the maximum. According to a Competitive Intelligence scholar (Kilmetz and Bridge), competitive intelligence gives benefits to the consultant or business intelligence for getting a return on investments (1999). This mobile application is useful to help hospital stakeholders with patient registration before attending appointments at the hospital by check-in in (registering) earlier from home for hospital appointments. Registration earlier from home will help the process of the registration counter run smoothly. Patients don't have to wait for a long time or queue in crowded to avoid the spreading of diseases for instance Covid19. It also helps reduce time and cost consumption. Human capital is able to be utilized wisely when this system is developed. In this case, the patient who works in any organization can or is able to do their work and save time rather than wasting time queueing at the registration counter. Meanwhile,

the hospital counter staff that previously worked in that unit, can be shifted to the pharmacist's unit to identify and serve the customer by delivering the medicine to the patient at home using grab despatch or grab driver. Those who would like to attend the appointment at hospitals can utilize the services through the hospital's Grab driver. Hence, this research proposal is significant to help government enhances the employment of the Malaysian and customer services of the hospital in Malaysia. Indirectly this service provides opportunities for Malaysian youth to work with the Ministry of Health as grab drivers or grab dispatch as pharmacist administrative assistants.

References

Anca Doloc-Mihu and Cindy Robertson. (2020). Observing the Impact of Online Outreach Versus Face-to-Face Outreach. In Proceedings of the 21st Annual Conference on Information Technology Education (SIGITE '20). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 74–80. https://doi-org.ezaccess.library.uitm.edu.my/10.1145/3368308.3415392

Andre Montoia Barata and Edmir Parada Vasques Prado. (2015). Data Governance in Brazilian Organizations. In Proceedings of the annual conference on Brazilian Symposium on Information Systems: Information Systems: A Computer Socio-Technical Perspective - Volume 1 (SBSI 2015). Brazilian Computer Society, Porto Alegre, BRA, 267–272.

Cole, T. W., Han, M-J, & Vannoy, J. (2012). Descriptive Metadata, Iconclass, and Digitized Emblem Literature. Proceedings of Joint Congress of Digital Libraries 2012, 120-120.

Himanshu Dwivedi. (2010). Mobile Application Security (1st. ed.). McGraw-Hill, Inc., USA.

MDEC. (2022). Digital economy initiatives. https://mdec.my/digital-economy-initiatives/for-the-industry/corporations/digital-innovation-ecosystem/data-centre-cloud-directory/

Timothy W. Cole, Myung-Ja K. Han, and Jordan A. Vannoy. (2012). Descriptive metadata, iconclass, and digitized emblem literature. In Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital Libraries (JCDL '12). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 111–120. https://doi-org.ezaccess.library.uitm.edu.my/10.1145/2232817.2232839

Kilmetz, S.D. and Bridge, R.S. (1999), Gauging the returns on investments in Competitive Intelligence: A three-step analysis for executive decision makers. Comp. Int. Rev., 10: 4-11. https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6386(199931)10:1<4::AID-CIR3>3.0.CO;2-G

Rolf Ernst, Alan Burns, Lothar Thiele, and Jimmy Le Rhun. (2012). Mixed critical system design and analysis. In Proceedings of the tenth ACM international conference on Embedded software (EMSOFT '12). Association for

Computing Machinery, New York, NY, USA, 247–248. https://doi-org.ezaccess.library.uitm.edu.my/10.1145/2380356.2380401

Sofoklis Kyriazakos, Ioannis Soldatos, and George Karetsos. (2008). 4G Mobile and Wireless Communications Technologies. River Publishers, Wharton, TX, USA.

StarDust. (2021). Hybrid Apps: an Overview of Advantages, Limitations & Consequences for Your Testing Phases. https://www2.stardusttesting.com/en/blog-en/hybrid-apps

Valdellon, L. (2020, November 1). What Are the Different Types of Mobile Apps? | CleverTap. https://clevertap.com/blog/types-of-mobile-apps/

Vijay Khatri and Carol V. Brown. 2010. Designing data governance. Commun. ACM 53, 1 (January 2010), 148–152. https://doi-org.ezaccess.library.uitm.edu.my/10.1145/1629175.1629210

Zinab Salah Ali Albayood, Ehab A. Omar Elfallah, and Abdelbaset Elghriani. (2020). Measuring the awareness of health care providers at Benghazi Medical Center for Health Informatics. In Proceedings of the 6th International Conference on Engineering & MIS 2020 (ICEMIS'20). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, Article 4, 1–6. https://doi-org.ezaccess.library.uitm.edu.my/10.1145/3410352.3410733

Yura, P. (2020). 'Good or bad': How people think of me is not important. In B. Rudy & H. Dion (Eds.), *Mental health policy* (pp. 368-389). University of Life Press.

Wells, A. (2009). *Metacognitive therapy for anxiety and depression in psychology*. Guilford Press.

Vogels, A. G. C., Crone, M. R., Hoekstra, F., & Reijneveld, S. A. (2009). Comparing three short questionnaires to detect psychosocial dysfunction among primary school children: a randomized method. *BMC Public Health*, 9, 489. https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-489

ACKNOWLEDGMENTS

Alhamdulillah, I would like to thank Allah the Almighty, our beloved Prophet Muhammad SAW, and all people involves with the accomplishment of this paper. Without them, I would not be able to complete it on time due to fatigue and restless night to write this paper. Although this paper doesn't have the sponsor or Grant yet. I hope that there is an available grant that could help me to fulfill my dream research proposed. If anyone would like to participate in this project, please contact me through this email: noryana@uitm.edu.my.

TRANSFORMASI DIGITAL : PENERAPAN KURIKULUM LITERASI DIGITAL DALAM PENDIDIKAN VOKASI

Agsi Jihad Sakti[1] ,

[1]Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

E-mail: jihad.sakti46@gmail.com

Abstrak

Keterampilan memahami informasi merupakan tugas utama hadirnya sistem Pendidikan suatu bangsa. Melalui Pendidikan Vokasi kesempatan emas tersebut dapat tercapai dengan lulusan Sumber Daya Manusia dengan paham teorikal dan konseptual. Pendidikan diharapkan dapat inovatif sesuai perubahan zaman yang semakin modern. Pemahaman dunia Pendidikan semakin bertambah pesat dengan adanya tranformasi digital yang patut diadopsi. Gencaran teknologi membuat perkembangan informasi semakin melesat hingga kecakapan informasi patut kita kuasai. Percepatan informasi mendorong masyarakat agar mampu mele katas kesadaran teknolog digital. Hadirnya era transisi digital menjadikan kemampuan literasi digital menjadi suatu yang tidak bisa dikesampingkan. Dalam menunjang efektivitas sistem Pendidikan diharapkan mampu bertransformasi dalam merealisasikan kebutuhan literasi digital sebagai penunjang mutu kualitas Pendidikan.Kebutuhan transformasi mendorong produktivitas instansi dalam memberikan uji pemahaman kompetensi digital. Sistematika Pendidikan vokasi yang menitikberatkan keunggulan praktek dan kemampuan kinerja membutuhkan pembaharuan agar tetap mampu bersaing dalam kancah nasional. Eksistensi dunia industri dengan keunggulan aspek SDM yang kompeten membuat daya saing semakin kompetitif. Pada intinya kecakapan literasi digital dapat berpotensi menjulang mutu kualitas sistem Pendidikan semakin efektif serta membentuk lulusan yang berdaya saing dengan dibekali keterampilan strategis dalam mengelola dunia digital.

Kata Kunci : Literasi Digital, Pendidikan Vokasi, Transformasi Digital

ABSTRACT

The ability to understand information is the main task of the existence of a nation's education system. Through Vocational Education this golden opportunity can be achieved with Human Resources graduates with theoretical and conceptual understanding. Education is expected to be innovative according to the changing times that are increasingly modern. Understanding of the world of education is increasing rapidly with digital transformation that should be adopted. The onslaught of technology has accelerated the development of information so that information skills should be mastered by us. The acceleration of information encourages the public to be able to launch digital technology awareness. The presence of the digital transition era has made digital literacy skills something that cannot be ruled out. In supporting the effectiveness of the education system, it is hoped that it

will be able to transform in realizing the need for digital literacy as a support for the quality of education. The need for transformation encourages agency productivity in providing digital competency understanding tests. Systematics of Vocational Education that emphasizes practical excellence and performance skills requires renewal in order to remain competitive on the national stage. The existence of the industrial world with the advantages of competent human resources aspects makes competitiveness even more competitive. In essence, digital literacy skills have the potential to improve the quality of the education system to be more effective and to form graduates who are competitive and equipped with strategic skills in managing the digital world.

Keyword : *Digital Literacy, Vocational Education, Digital Transformation*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi memberikan dampak nyata atas perubahan dan persaingan dalam dunia industri. Melalui sistem Pendidikan dasar dengan mengenyam pemahaman teoritik dan linguistic menjadi bekal SDM menyongsong dunia kerja. Sistem Pendidikan vokasi menawarkan mutu Pendidikan yang berfokus dalam hal keterampilan praktikal. Dengan berdasar pemahaman teoritik secara berkala menjadi acuan kegiatan bekerja dalam satu kejuruan. Pendidikan Vokasi memberikan output melakukan fokus terhadap suatu bidang berdasarkan kebutuhan kompetensi yang diajarkan. Disiplin ilmu terapan merupakan ajaran dasar keberlanjutan Pendidikan yang menitikberatkan lulusan-lulusan siap kerja berbekal kompetensi ajar. Lebih lanjut, pendidikan vokasi adalah pendidikan untuk mempersiapkan peserta didik untuk memasuki lapangan kerja (Billet, S., 2009; Hiniker, L.A.). Melalui kurikulum vokasi dengan memprioritaskan kompetensi uji praktek ketimbang teori membuat mahasiswa harus selalu siap atas perubahan zaman. Namun pada dasarnya apakah kebutuhan mahasiswa mampu teratasi atas perubahan zaman yang semakin pesat ditambah dengan gencaran teknologi semakin cepat. Oleh sebab itu Pendidikan vokasi diharapkan mampu bertransformasi seiring perubahan waktu dengan meningkatkan mutu Pendidikan yang relevan dengan kebutuhan industri yang dibutuhkan.

Seiring berjalannya waktu sistem Pendidikan tentu harus siap dalam mengalami perubahan. Terlebih lagi perubahan dari aspek teknologi informasi. Fenomena transformasi digital membuat sistem Pendidikan termasuk vokasi harus mampu mengadopsi sistematika tersebut. Transformasi digital yang kita ketahui merupakan peristiwa dimana semua kebutuhan, pengelolahan, pengerjaan, pengapllikasian, pemberdayaan telah menggunakan operasional sistem informasi yang dijalan oleh teknis digital. Kendati demikian Pendidikan vokasi tentu menjawab tantangan transformasi digital dengan melakukan optimalisasi kurikulum secara strategis. Kebutuhan transformasi digital tidaklah mudah tanpa pemahaman dasar atas pengoperasian sistem digital yang menimbulkan kerancuan jikalau tidak dapat menjalankannya. Kemajuan teknologi informasi dan internet saat ini mengakibatkan sumber daya informasi digital sangat melimpah (Kurnianingsih, Rosini, & Ismayati, 2017: 62). Dapat kita ketahui transformasi digital menawarkan mudahnya akses informasi tetapi itu dapat menjadi boomerang kita disaat kita tidak dapat mengelola secara bijak. Sebagai Langkah preventif adanya literasi digital menjadikan solusi atas kurangnya pemahaman informasi dampak dari transformasi digital.

Berdasarkan eksistensi global yang sedang berhadapan dengan situasi transformasi, sistem Pendidikan vokasi diharapkan mampu melakukan transformasi seiring berkembangnya zaman. Keberlangsungan transformasi tidak lepas dari pemahaman literasi digital terhadap suatu Pendidikan agar dapat mendayagunakan dunia digital dengan

maksimal. Literasi digital menjadi daya tawar yang dapat memberikan perubahan secara signifikan Ketika sebuah sistem Pendidikan mampu mengadopsi dalam kurikulum vokasi. Dengan adanya pemahaman literasi digital dapat berpotensi memberikan pemahaman secara menyeluruh kepada mahasiswa agar dapat melek teknologi. Keberadaan literasi digital merupakan salah satu faktor efektivitas instansi jika hendak bersaing dalam kancah industri. Sebab jika seseorang mampu memahami arti Literasi Digital mereka dapat mudah menjalankan hingga mendayagunakan kebutuhan secara praktis. Literasi digital muncul bersamaan dengan evolusi internet dan menuntut pengetahuan bagaimana mengakses, mencari, dan menganalisis informasi secara kritis (Liu et al., 2020; Farias-Gaytan et al., 2022). Dengan demikian adanya pemahaman literasi digital memberikan peluang dan manfaat dalam Pendidikan Vokasi guna menciptakan berdaya saing berbekal kompetensi digital secara general.

Perjalanan transformasi digital yang mulai masuk dalam sistem Pendidikan vokasi mampu meningkatkan efektivitas Lembaga serta SDM yang berbekal kompetensi digital yang penuh makna literasi. Literasi digital disini menjadi urgensi dasar atas metode pembelajaran aktif yang dapat menciptakan lulusan yang kian kompetitif. Daya saing industri semakin berkembang dengan berbagai inovasi yang ditawarkan. Dengan begitu pemahaman atas literasi digital memudahkan seseorang dalam meningkatkan intelektualitas menjadi jauh lebih relevan atas tantangan modernisasi. Dengan berbekal literasi digital mampu meningkatkan seseorang menjadi lebih cakap dan terampil sebagai lulusan industri siap kerja yang berbekal disiplin ilmu terapan. Hal tersebut merupakan salah satu kendala sebab sedari kini para instansi Pendidikan kurang menekankan keterampilan literasi digital yang menjadikan sedikitnya kemampuan seseorang yang tidak berjalan dengan maksimal hasil transformasi digital yang kurang kita optimalkan secara menyeluruh. Kejadian tersebut sangat disayangkan Ketika kebutuhan industri yang semakin inovatif sedangkan para SDM belum kunjung memiliki daya saing kompetitif.

TINJAUAN PUSTAKA

Literasi Digital

Literasi digital menjadi salah satu kunci transformasi digital dengan memanfaatkan pendayagunaan media digital melalui representasi literasi informasi. Literasi digital adalah salah satu kemampuan yang mesti dikuasai oleh mahasiswa dalam rangka mempersiapkan diri menghadapi revolusi industri 4.0. Enam literasi dasar terdiri dari literasi baca-tulis, sains, numerasi, digital, finansial, serta budaya dan kewargaan. Karena pesatnya kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), menyebabkan kemampuan literasi digital, informasi, dan teknologi sama pentingnya dengan kemampuan umum yang lain (Fatmawati & Safitri, 2020; Nurcahyo, 2020; Kemendikbud, 2017). Kehadiran literasi digital memfasilitasi kecanggihan teknologi melalui penyebaran media informasi dengan efektif dan efisien. Adanya literasi digital membuat instansi, lembaga hingga seseorang mudah dalam mengaplikasikan informasi dalam kebutuhan sehari hari secara tepat dan tepat. Literasi digital memberdayakan individu untuk berkomunikasi dengan orang lain, bekerja lebih efektif, dan peningkatan produktivitas seseorang, terutama dengan orang-orang yang memiliki keterampilan dan tingkat kemampuan yang sama (Martin, 2008 dalam Soheila Mohammadyari & Harminder Singh, 2015). Eksistensi literasi digital seharusnya dapat dimanfaatkan terhadap berbagai aspek kehidupan utamanya Pendidikan. Melalui Pendidikan esensi literasi digital dapat menunjang mutu kualitas Pendidikan instansi untuk meningkatkan efektifitas pembelajaran secara maksimal. Pendidikan Vokasi yang lebih berfokus pada tahapan praktek dan terapan sangat disarankan untuk mengadopsi literasi digital dalam kurikulum ajar mereka. Hadirnya literasi digital berpotensi meningkatkan kompetensi

mahasiswa ajar dalam menginterpretasikan pembelajaran melalui media digital. Dengan dibekali pemahaman literasi digital mahasiswa dapat lebih inovatif dalam berkarya hingga melakukan perubahan pada daya saing pasar industri nasional atas kompetensi yang dimiliki. Lebih lanjut, Jones-Kavalier & Flannigan (2008) mengemukakan bahwa seseorang dapat dikatakan memiliki literasi digital apabila ia memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan tugas secara efektif dalam lingkungan digital, yang diantaranya terdiri atas kemampuan membaca dan menginterpretasikan media, mereproduksi data dan gambar-gambar melalui manipulasi digital, serta mengevaluasi dan menerapkan pengetahuan baru yang diperoleh dari lingkungan digital.

Pendidikan Vokasi

Vokasional merupakan sebuah kejuruan yang diberlakukan pada instansi Pendidikan untuk memberikan ilmu pengetahuan khusus dan kompleks. Melalui Pendidikan Vokasi yang menganut sistem ajar khusus dalam salah satu bidang guna melahirkan lulusan yang berkompetensi ahli terhadap suatu bidang. Seperti kita ketahui Pendidikan vokasi memiliki orientasi penerapan ilmu yang bertujuan mendapatkan keterampilan khusus pada suatu lulusan bidang yang siap kerja dan mampu bersaing secara nasional hingga global. Secara umum pendidikan vokasi (program diploma) bertujuan menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan tenaga ahli profesional dalam menerapkan, mengembangkan, dan menyebarluaskan teknologi dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. Mengedepankan Pendidikan atas penerapan ilmu Pendidikan vokasi memberikan kurikulum yang mendahulukan praktek ketimbang teori yakni 60% untuk praktek dan 40% untuk teori. Hal itu sangat relevan melihat visi Pendidikan Vokasi untuk menciptakan SDM yang berkualitas, berkompeten, dan berdaya saing dalam dunia kerja maupun industri

Pendidikan vokasi merupakan jenjang pendidikan yang selalu dinamis dalam melakukan perubahan kurikulum pendidikan sesuai dengan pertumbuhan pasar kerja dan beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Menurut Pavlova (2009) dengan pertimbangan bahwa aktivitas ekonomi sangat ditentukan adanya perubahan teknologi yang cepat pada masa mendatang, maka orientasi pendidikan vokasi diarahkan menjadi pendidikan bekerja (work education) atau pendidikan teknologi (technology education). Dengan berbagai kesiapan dalam beberapa aspek meliputi kurikulum ajar dan metode pembelajaran Pendidikan vokasi dapat menjadi unggul manakala dilengkapi dengan pemanfaatan teknologi. Memanfaatkan teknologi digital mampu meningkatkan mutu Pendidikan vokasi menjadi jauh lebih maksimal. Dengan perubahan zaman yang semakin strategis menjadi persoalan untuk menciptakan SDM siap kerja yang bersifat dinamis. Memiliki stabilitas yang tinggi atas modernisasi zaman menjadi pekerjaan rumah bagi seluruh instansi bangsa utamanya Pendidikan vokasi. Pendidikan Vokasi sejatinya mampu memberikan pembaharuan dinamis dengan sistematika ajar yang kian dinamis. Melalui elaborasi atas kurikulum dan pemanfaatan teknologi mampu menghasilkan kompetensi digital yang perlu untuk direalisasikan.

Transformasi Digital

Transformasi digital menjadi faktor penentu atas keberhasilan lembaga yang mampu adaptif dalam perkembangan zaman. Memanfaatkan teknologi yang canggih dan keterampilan melek teknologi memberikan kemudahan pengguna dalam berselancar memanfaatkan berbagai keunggulan hasil transformasi digital. Transformasi digital menjadi titik balik kebangkitan jika ada yang memanfaatkan dengan bijak sesuai kegunaannya.

Adanya transformasi digital kerap kali membantu ekosistem kerja dari sebuah instansi termasuk sektor Pendidikan. Transformasi digital dapat didefinisikan sebagai modifikasi (atau adaptasi) model bisnis, yang dihasilkan dari laju dinamis kemajuan teknologi dan inovasi yang memicu perubahan perilaku konsumen dan sosial (Kotarba, 2018). Bersamaan dengan itu Pendidikan diharapkan mampu adaptif dengan mencoba keunggulan hasil penerapan transformasi digital. Pendidikan Vokasi dengan menitikberatkan keterampilan khusus dalam suatu bidang menjadi letak peluang penerapan transformasi digital guna menunjang produktivitas mutu kualitas Pendidikan. Gencarnya teknologi digital mampu memberikan beberapa manfaat seperti diantaranya memaksimalkan, memudahkan, dan mempercepat penerapan ilmu yang kian dinamis melalui pengaplikasian media digital. Faktor teknologi dan lingkungan mendorong terjadinya transformasi digital yang memiliki dampak positif pada kemampuan organisasi dalam menciptakan daya saing mereka, literasi digital memainkan peran penting dalam mengadopsi teknologi dan adaptasi lingkungan untuk keberhasilan transformasi digital (Zhang et al., 2022). Melalui pendekatan pemahaman literasi digital, transformasi digital jauh lebih mudah untuk di daya gunakan sesuai kebutuhan dan kemampuan dalam penerapannya. Mengangkat fokus terhadap pembelajaran literasi digital dapat membuat perubahan secara signifikan hingga mampu menghasilkan SDM dengan output softskill dan hardskill yang terpenuhi dengan kompetensi digital

Transformasi digital menjadi faktor kunci keberhasilan organisasi beradaptasi dengan perubahan zaman. Penggunaan teknologi canggih dan literasi teknologi memudahkan pengguna untuk bernavigasi dan memanfaatkan transformasi digital. Transformasi digital adalah titik kritis kebangkitan jika Anda menggunakannya dengan bijak sesuai penggunaan. Adanya transformasi digital seringkali membantu ekosistem kerja instansi, termasuk sektor pendidikan. Transformasi digital dapat didefinisikan sebagai perubahan (atau adaptasi) model bisnis yang dihasilkan dari laju dinamis perkembangan teknologi dan inovasi, yang memicu perubahan perilaku konsumen dan sosial (Kotarba, 2018). Pada saat yang sama, pendidikan diharapkan dapat beradaptasi, menguji manfaat penerapan perubahan digital. Pendidikan vokasi yang menekankan pada keahlian khusus bidang tersebut merupakan peluang implementasi transformasi digital untuk mendukung produktivitas pendidikan yang berkualitas. Teknologi digital yang berkelanjutan dapat memberikan beberapa keunggulan seperti memaksimalkan, memudahkan dan mempercepat pencarian informasi yang semakin dinamis melalui media digital. Faktor teknis dan lingkungan mendorong transformasi digital, yang berdampak positif pada kemampuan organisasi untuk menciptakan daya saing mereka, literasi digital memainkan peran penting dalam mengadopsi teknologi dan mengadaptasi lingkungan untuk keberhasilan transformasi digital (Zhang et al., 2022). Dengan memahami literasi digital, transformasi digital akan lebih mudah digunakan dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan peluang. Fokus pada pembelajaran literasi digital dapat membawa perubahan signifikan yang memungkinkan mereka menghasilkan sumber daya manusia dengan soft skill dan hard skill yang dilengkapi dengan keahlian digital.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode literature review. Studi ini dilaksanakan untuk meneliti peran literasi digital untuk meningkatkan keterampilan dari Pendidikan vokasi agar berdaya saing dalam dunia industri. Data dikumpulkan melalui hasil akumulasi seluruh literatur yang berasal dari studi sebelumnya, jurnal, website, buku yang mempunyai relevansi dengan masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan. Pertama menentukan topik dan permasalahan, kedua melakukan pencarian literatur melalui google scholar dengan menggunakan kata kunci literasi digital, Pendidikan vokasi, transformasi digital Ketiga melakukan analisis dan interpretasi terhadap data atau literatur yang ditemukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan data dan menginterpretasikan data yang diperoleh melalui literature review kemudian dianalisis sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat memperoleh perspektif atas jawaban atas pertanyaan peran literasi digital dalam sektor Pendidikan vokasi.

PEMBAHASAN

Penerapan Literasi Digital dalam kurikulum Pendidikan Vokasi

Transformasi digital yang memiliki banyak keuntungan, akan sangat disayangkan jika kita tidak memanfaatkan peluang ini. Selain itu, bidang pendidikan yang menitikberatkan pada masalah praktis seperti pelatihan vokasi adalah pendidikan vokasi yang berorientasi pada penerapan pengetahuan yang kompleks. daerah dengan keahlian tertentu. menjadi sangat efektif dalam memanfaatkan peran transformasi digital. Dengan transformasi digital, sistem pendidikan dapat menjadi lebih aktif, efektif, dan efisien dengan bantuan kompleksitas media digital dan teknologi yang dinamis. Selain itu, lulusan pendidikan profesi diharapkan mampu beradaptasi dengan segala keadaan, yang tidak meninggalkan citra siap kerja. Melalui sifat pendidikan kejuruan yang dinamis, dapat mengadopsi sistem literasi digital sebagai topik baru untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan menghasilkan lulusan yang kompeten secara digital. Dengan mentransformasi sistem pendidikan vokasi secara digital, dapat memaksimalkan peluang lembaga pendidikan untuk lebih adaptif dan kompetitif dengan modernisasi. Secara obyektif Pendidikan Vokasi berpeluang untuk memaksimalkan kapasitas sumber daya manusia dengan mendorong literasi digital yang dapat menambah kecerdasan moral dunia digital.

Mentransformasi dunia digital saat ini, penerapan literasi digital merupakan langkah konkrit untuk mewujudkan perubahan digital. Literasi digital adalah penentu paling sukses dari transformasi digital. Pemahaman digital harus diterapkan untuk meningkatkan penggunaan ruang digital. Untuk mendorong perubahan digital, perlu juga diciptakan ekosistem digital yang dapat mengintegrasikan dan menciptakan persaingan digital yang sehat. Sebagai pionir dalam sistem pendidikan melalui program vokasi, memanfaatkan kesempatan ini untuk memfasilitasi

implementasi literasi digital guna meningkatkan keahlian mengajar. Perspektif pendidikan harus mendukung akselerasi digital untuk menciptakan generasi yang memiliki kompetensi digital. Setidaknya melalui pelatihan literasi digital secara insentif pemerataan literasi digital bertujuan untuk menciptakan SDM yang berdaya saing teknologi. Upaya ini sangat penting dari sisi pendidikan untuk meningkatkan literasi digital. Dengan strategi mengikutsertakan pembelajaran literasi digital dalam pendidikan vokasi dimungkinkan untuk menyediakan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi visi bersama semua lembaga pendidikan, memberikan literasi digital sebagai dukungan akademik untuk mencapai Indonesia Emas 2045 seperti yang telah kita rencanakan dari sekarang.

Hingga saat ini, keterampilan digital menjadi pekerjaan rumah masyarakat Indonesia. Berdasarkan informasi keberadaan literasi digital di Indonesia perlahan mulai berkembang. Posisi ini didukung dengan baik oleh pernyataan Kominfo bahwa tujuannya adalah untuk meningkatkan literasi digital di tanah air melalui kolaborasi. "Kominfo akan meningkatkan kerjasama dengan perguruan tinggi dan kerjasama program untuk pemberdayaan masyarakat," ujarnya di Jakarta Pusat, Rabu (22/2/2023). Pernyataan ini merupakan peluang yang baik untuk memasukkan literasi digital dalam pendidikan. Selain itu, pendidikan harus menggunakan kesempatan ini untuk meningkatkan kualitas SDM lembaga dan lulusannya. Pendidikan kejuruan yang berfokus pada keterampilan khusus sektor memiliki peluang yang baik untuk menggunakan literasi digital agar dapat bersaing dengan sumber daya manusia yang berkualitas literasi digital. Diketahui, kesenjangan digital masih menjadi masalah di Tanah Air, karena kualitas sumber daya manusianya yang belum cukup tinggi dan tidak bisa banyak bicara tentang perkembangan teknologi. Jika hal ini dibiarkan terus menerus, maka akan berdampak negatif pada kualitas sumber daya manusia dan daya saing pekerjaan hingga kehidupan bisnis. Jika kita gagal memanfaatkan kesempatan emas untuk memperkenalkan literasi digital ini, maka akan sulit bagi kita untuk mencapai Indonesia Emas 2045. Karena teknologi digital menuntut kita untuk beradaptasi dan mengubah aktivitas kita terkait dengan digitalisasi dan pemanfaatannya. Penerapan literasi digital menjadikan kita secara digital mampu mengelola dan menggunakan media digital dengan baik, sementara di sisi lain dapat memberikan efek meningkatkan potensi industri yang semakin inovatif dan progresif.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis memberitahukan manfaat dari penerapan literasi digital pada kurikulum Pendidikan Vokasi :

1. **Realisasi budaya digital yang bijak**

   Transformasi digital mengubah semua aspek kehidupan. Termasuk pendidikan dan pekerjaan seperti pelatihan kejuruan. Selain memberikan berbagai manfaat, efek transformatif juga memiliki dampak negatif jika tidak kita kendalikan. Intensitas penggunaan teknologi digital yang cukup tinggi di kalangan pelajar membuat penerapannya menjadi spekulatif. Kegiatan yang tidak jauh dari komunikasi media digital membuat segalanya sangat mudah diakses. Beradaptasi dengan dunia digital adalah rutinitas sehari-hari bagi seluruh orang terutama kalangan mahasiswa. Meminimalkan penyalahgunaan dalam penggunaan media digital perlu tindakan preventif yang harus dilakukan. Pelatihan ini juga diadaptasi secara aktif untuk memecahkan masalah berikut. Budaya digital telah berkembang dalam aktivitas sehari-hari. Pencegahan literasi digital merupakan langkah cerdas dalam mengatasi permasalahan berikut. Literasi digital dapat menekankan perilaku sesuai dengan tujuan dan

efek dari media digital. Faktor lingkungan seringkali mempengaruhi kehidupan secara negatif. Dengan mensosialisasikan literasi digital dapat meminimalisir penggunaan negatif budaya digital di bidang pendidikan. Dengan mendukung perubahan yang dinamis melalui implementasi literasi digital dalam pendidikan vokasi mampu meningkatkan mutu kualitas pendidikan yang bermoral dan berintegritas dalam dunia digital dapat ditingkatkan.

2. Peningkatan mutu kualitas dan kompetensi SDM

Pendayagunaan literasi digital kemungkinan besar dapat berlaku untuk tingkat pendidikan lanjutan, terutama tingkat vokasi. Pendidikan vokasi dapat memaksimalkan transformasi digital agar lulusan SDM lebih aktif dan kreatif menghadapi persaingan dunia kerja. Pemahaman literasi digital dapat meningkatkan kecerdasan dan moral sumber daya manusia saat menggunakan teknologi digital. Sementara kecanggihan teknologi telah memaksa perubahan industri bergerak cepat melalui proses transformasi digital. Kehadiran literasi digital dapat mencerminkan kemampuan seseorang untuk lebih kreatif dalam menyelesaikan situasi digital. Namun lulusan SDM dapat memperoleh keterampilan digital untuk mengarungi pertumbuhan teknologi yang dilengkapi dengan keterampilan di bidang yang dapat dikembangkan melalui media digital. Pada akhirnya, lulusan pendidikan vokasi memiliki intensitas yang tinggi dalam berdaya saing dengan keterampilan praktis untuk mengarungi dunia kerja yang cukup dinamis

3. Terbentuknya ekosistem digital

Literasi digital merupakan pintu awal untuk mewujudkan ekosistem digita. Fenomena dalam tanah air yang cukup riskan untuk dipahami saat mengarungi dunia digital, karena tidak semua orang tahu bagaimana menerapkannya secara bijak. Literasi melalui penyadaran intelektual merupakan langkah strategis yang perlu diimplementasikan dalam dunia pendidikan dan dunia kerja. Pendidikan vokasi dapat menciptakan ekosistem digital dengan memaksimalkan potensi lulusan pada bidang yang membekalinya dengan keahlian digital. Mewujudkan ekosistem digital dengan literasi digital hanyalah puncak tertinggi yang bisa kita capai. Tujuan mewujudkan talenta yang mampu secara digital meningkatkan daya saing dalam lapangan pekerjaan. Selain itu, sedang dilakukan upaya standarisasi literasi digital agar dapat menjembatani kesenjangan digital di tanah air. Dengan menggalakkan literasi digital secara maksimal, dapat menghasilkan perubahan yang signifikan, membawa kemajuan bagi dunia industri dan konsumen cerdas berbekal pengetahuan digital.

4. Menciptakan iklim inovatif dan kompetitif

Perkembangan teknologi informasi menawarkan peluang untuk perubahan. Peran literasi tidak bisa dikesampingkan dalam transformasi digital. Literasi digital adalah pemahaman komprehensif tentang informasi tertentu. Melalui media digital khususnya, pemahaman dan penguasaan literasi digital memungkinkan pengguna untuk membayangkan berbagai inovasi yang dapat digagas. Dengan mendayagunakan Literasi digital seseorang dapat tahu bagaimana menggunakan dan memanfaatkan teknologi hingga membuatnya lebih mudah untuk melakukan sesuatu yang baru. Berbekal literasi

digital, lulusan SDM menunjukkan tanda-tanda kreativitas menggunakan keahlian khusus mereka. Dapat menginisiasi pengendalian diri atas kreativitas yang dilandasi pemahaman literasi digital dalam penggunaan media digital untuk berkompetisi secara intens dalam kehidupan profesional. Dengan begitu dapat menjadikan lingkungan bersifat kompetitif dengan berbagai rintisan usaha yang dapat menjadikan peluang usaha dan lapangan kerja untuk kemaslahatan bangsa.

PENUTUP

Upaya transformasi digital tidak akan selaras jika tidak diimbangi dengan literasi digital untuk berhasil menciptakan ekosistem digital. Peran sektor pendidikan menjadi langkah awal implementasi literasi digital sebagai upaya transformasi digital berskala besar. Pendidikan kejuruan yang berorientasi pada penerapan keahlian khusus memiliki potensi daya saing yang tinggi jika mengadopsi transformasi digital untuk mempercepat literasi digital. , Literasi digital telah menjadi visi utama bangsa dalam melahirkan talenta-talenta digital yang mampu mendongkrak prestasi dan kemajuan dalam berbagai sektor meliputi dunia kerja dan industri. Dengan memasukan literasi digital dalam sistematika pendidikan vokasi, kita dapat meningkatkan kualitas pendidikan sedemikian rupa sehingga mampu menciptakan sumber daya manusia yang berwawasan modern dan berkompetensi digital. Dukungan dari institusi dan peneliti sangat diharapkan untuk melakukan upaya ini. Selain itu, sosialisasi literasi digital mendapat dukungan penuh dari Kemenkominfo agar seluruh perguruan tinggi negeri dan swasta dapat memberikan literasi digital dengan tujuan percepatan ekosistem digital untuk mewujudkan Indonesia Emas 2045. Literasi digital dapat meningkat kecerdasan intelektual seseorang dalam menggunakan media digital secara aktif, efektif, inovatif dan kompetitif sehingga terdapat berbagai peluang untuk meningkatkan produktivitas pribadi dalam kehidupan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, I. W., Zulkarnaen, Z., & Fitriyanto, S. (2022). Budaya Digital dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, *5*(1), 20-25.

Fatmawati, E., & Safitri, E. (2020). Kemampuan literasi informasi dan teknologi mahasiswa calon guru menghadapi pembelajaran di era revolusi industri 4.0. Edukasi: Jurnal Pendidikan, 18(2), 214-224. http://dx.doi.org/10.31571/ edukasi.v18i2.1863.

Firmansyah, D., & Saepuloh, D. (2022). Daya Saing: Literasi Digital dan Transformasi Digital. *Journal of Finance and Business Digital*, *1*(3), 237-250.

Hadiono, K., & Santi, R. C. N. (2020). Menyongsong Transformasi Digital.

Harjono, H. S. (2018). Literasi digital: Prospek dan implikasinya dalam pembelajaran bahasa. *Pena: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, *8*(1), 1-7.

Hiniker L.A. and Putnam,R.A. (2009). Partnering to Meet the Needs of a Changing Workplace; in Rupert Maclean, David Wilson, Chris Chinien; International Handbook of Education for the Changing World of Work, Bridging Academic and Vocational Learning: Germany: Springer Science+Business Media.

Irwanto, I. (2020). Model pembelajaran pendidikan vokasional yang efektif di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Taman Vokasi*, *8*(1), 46-53.

Kominfo. 22 Februari 2023. Perkuat Literasi Digital, Kominfo Kolaborasi dengan Perguruan Tinggi. Biro Humas Kementerian Kominfo. https://www.kominfo.go.id/content/detail/47533/siaran-pers-no-20hmkominfo022023-tentang-perkuat-literasi-digital-kominfo-kolaborasi-dengan-perguruan-tinggi/0/siaran_pers

Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. Foundations of Management, 10(1), 123–142. https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011

Maulana, M. (2015). Definisi, Manfaat, dan Elemen Penting Literasi Digital. *Seorang Pustakawan Blogger*, *1*(2), 1-12.

Reis, J., Amorim, M., Melão, N., & Matos, P. (2018). Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research BT - Trends and Advances in Information Systems and Technologies (Á. Rocha, H. Adeli, L. P. Reis, & S. Costanzo (eds.); pp. 411–421). Springer International Publishing.

Sukoco, J. B., Kurniawati, N. I., Werdani, R. E., & Windriya, A. (2019). Pemahaman Pendidikan Vokasi di Jenjang Pendidikan Tinggi bagi Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, *1*(1), 23-26.

Supartoyo, Y. H. (2022). Literasi Digital Mendukung Daya Saing dan Transformasi Digital Menuju Era Society 5.0. *Jurnal Abdimas Adpi Sosial dan Humaniora*, *3*(3), 387-391.

Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *10*(2).

Wardina, U. V., Jalinus, N., & Asnur, L. (2019). Kurikulum pendidikan vokasi pada era revolusi industri 4.0. *Jurnal Pendidikan*, *20*(1), 82-90.

Zhang, X., Xu, Y., & Ma, L. (2022). Research on successful factors and influencing mechanism of the digital transformation in SMEs. Sustainability, 14(5), 2549.

Pemanfaatan Teknologi Virtual Reality Berbasis Rekayasa Laboratorium pada Pembelajaran Praktikum Vokasi dalam Mempersiapkan SDM Berkualitas di Industri Nasional 5.0

Yuni Kurniasari[1], Yusrizal Adytia Firdaus[2], Rizky Dyah Puspa Wardani[3]

Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga[123]

yuni.kurniasari-2021@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Pendidikan Vokasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam mempersiapkan SDM berkualitas yang siap bekerja dan bersaing di Industri Nasional 5.0 secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menggali potensi teknologi *Virtual Reality* guna diterapkan pada pembelajaran praktikum di Pendidikan Vokasi. Metode yang digunakan dalam penelitian tinjauan sistematis terhadap artikel dengan menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR) dan Protocol Meta-Analyses (PRISMA). Tahapan yang dilakukan yaitu identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi. Tinjauan sistematis dilakukan pada dua *database* yakni Scopus dan WoS melalui batasan-batasan yang sudah ditetapkan. Hasil dari tinjauan literatur yang dilakukan ialah sejumlah 21 artikel. Temuan dari kajian literatur ini menunjukkan potensi dari teknologi *Virtual Reality* yang dapat diterapkan pada pembelajaran praktikum di pendidikan Vokasi. Serta langkah yang dilakukan untuk memanfaatkan teknologi *Virtual Reality* berbasis rekayasa laboratorium sehingga mampu membantu pendidikan Vokasi dalam mempersiapkan SDM berkualitas sebagai bekal nanti di Industri Nasional 5.0. Berdasarkan pemaparan dari hasil tinjauan literatur yang dilakukan, diketahui komponen potensial apa saja dari teknologi *Virtual Reality* yang bisa dimanfaatkan dalam menunjang pembelajaran praktikum pada pendidikan Vokasi.

Kata kunci: *Pembelajaran Praktikum, , Vokasi*

PENDAHULUAN

Perkembangan sains dan teknologi yang sangat pesat memaksa semua orang untuk terus berkembang dan beradaptasi. Hal ini juga berpengaruh pada percepatan aktivitas studi di bidang dan struktur kehidupan masyarakat sehari-hari. Para ahli bahkan menilai bahwa kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang terus menerus memiliki banyak sekali manfaat, khususnya dalam membuat hidup manusia menjadi lebih sederhana. Pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui mesin dan peralatan berteknologi tinggi. Tentunya hal tersebut bisa memberikan lebih banyak pekerjaan bagi manusia dan pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat. Itu membuat manusia merasa nyaman dan mudah untuk hidup. Hal ini juga akan sangat membantu orang untuk mengatur kegiatan sehari-hari mereka. (Civil Center India, 2022).Sayangnya semua hal itu juga mengharuskan kita semua untuk mengerti mengenai sains dan teknologi itu sendiri. Teknologi dan IPTEK bisa terus berkembang tentunya karena kecerdasan

dari manusia itu sendiri yang juga terus berkembang melalui pendidikan. Pendidikan sendiri juga tentunya bisa terus dikembangkan menjadi lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi.

Studi sains dan teknologi juga sangat berpengaruh pada dunia pendidikan itu sendiri. Hal ini seperti sebuah siklus tersendiri, di mana perkembangan sains dan teknologi akan sangat berpengaruh pada perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, begitu pula sebaliknya. Ilmu pengetahuan dan teknologi telah memberikan kontribusi yang besar dalam bidang pendidikan. Proses sains terjalin dengan aplikasi teknologi. Pengetahuan ilmiah memungkinkan kita memecahkan masalah praktis, membuat keputusan berdasarkan informasi, dan mengembangkan teknologi baru (Berkeley, 2021).Berbicara mengenai pendidikan sains dan teknologi, pembelajaran pada lingkup vokasional tentunya menjadi sangat sesuai, terlebih pada luarannya terkait pengimplementasian sains dan teknologi untuk persaingan di industri nasional 5.0 di era modern yang terus berkembang pesat ini. Bisa dikatakan pendidikan Vokasional merupakan salah satu aspek yang penting dalam mempersiapkan SDM berkualitas yang siap bekerja dan bersaing di Industri Nasional 5.0 secara langsung.

Kementerian Perindustrian Republik Indonesia pada sebuah unggahannya bahkan berpendapat bahwa peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu pilar utama yang sangat penting terkait Kebijakan Pemerataan Ekonomi, di mana dapat direalisasikan secara tepat melalui program pendidikan dan pelatihan vokasi (Kemenperin, 2017).Salah satu contoh pelaksanaan kebijakan pemerataan ekonomi nasional antara lain melalui SDM dan tenaga kerja ahli dan paham terkait sains dan teknologi yang di siapkan untuk bersaing di industri nasional 5.0 di era perkembangan IPTEK ini. Sayangnya hal tersebut masih belum terealisasikan secara baik dan menyeluruh pada pendidikan vokasional di Indonesia. Pasalnya tidak banyak praktik yang relevan dengan pembelajaran teori serta kurangnya pengimplementasian secara langsung di lingkungan industri nasional, sehingga mereka tidak terlalu mengenai dan asing dengan keadaan industry nasional yang sebenarnya. Hal tersebut bisa terjadi tentunya karena kurangnya peralatan praktik yang lengkap untuk menunjang praktik, serta tidak adanya kesempatan bagi pelajar vokasional untuk berinteraksi langsung dengan lingkungan industri nasional.

Pendidikan vokasional membutuhkan sebuah rancangan baru yang efisien dalam mengatasi permasalahan di atas. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan kajian terkait komponen apa yang dapat menjadi alternatif yang sesuai agar pendidikan vokasional bisa menghasilkan SDM yang siap untuk bersaing di industri nasional 5.0 ke depannya. Pengkajian ini akan melibat banyak penelitian sebelumnya dan mengintegrasikannya menjadi satu kesatuan, sehingga dapat menghasilkan satu solusi yang efektif untuk pengembangan kualitas pendidikan vokasional. Tentunya kajian ini akan melewati berbagai proses yang tidak singkat serta berbagai aspek penyeleksian penelitian sebelumnya untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan juga sesuai dengan tujuan kajian yang saling terhubung. Komponen solutif inilah yang nantinya dapat menunjang siklus peningkatan sains dan teknologi di bidang pendidikan dan sebaliknya. Hal ini tentunya juga akan sangat membantu dalam menyelesaikan isu SDG's poin 4, yaitu *Quality Education* atau Kualitas Pendidikan.

LITERATUR REVIEW

Virtual Reality

Virtual Reality merupakan kumpulan gambar-gambar tiga dimensi yang muncul dan dibuat oleh komputer sehingga tampak nyata dengan bantuan beberapa peralatan tertentu, yang membuat penggunanya seolah-olah berada dalam lingkungan tersebut. *Virtual Reality* memerlukan peralatan yang dirancang untuk tujuan tertentu pada teknologi ini, sehingga mampu membuat orang yang merasakan dunia maya terkecoh dan yakin bahwa yang

dilaluinya adalah nyata. Saat berada pada lingkungan ini pengguna akan merasa ikut bersama dengan dunianya dan seakan-akan bisa berinteraksi dengan objek yang ada (Saurik, H. T. T., et al, 2019).

Konsep ini sudah ada sejak tahun 1960 dan terus berkembang hingga sekarang. Pada awalnya hanya digunakan dalam konsep *game* saja, namun lambat laun dikembangkan untuk alat yang lebih canggih. Lalu ke depannya penggunaan ini akan banyak dikembangkan sebab teknologi yang menggunakan akan terus dikembangkan yang terhubung dengan Internet atau *Internet of Think* (IoT) oleh karena itu semua bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Konsep VR ini mengacu pada prinsip-prinsip, metode dan teknik yang berguna untuk merancang serta menciptakan produk-produk perangkat lunak. Sekarang ini sangat sulit untuk memberikan pengalaman dengan tingkat kejernihan tinggi, sebab keterbatasan teknis atas daya proses, resolusi gambar dan *bandwidth* transmisi data (Dewi, N. K., et al, 2021).

Pembelajaran Praktikum

Pembelajaran adalah suatu proses interaksi yang dilakukan oleh guru dan peserta didik di kelas. Menurut Suyono & Hariyanto, pembelajaran merupakan sebuah proses interaksi peserta didik, pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan yang meliputi guru dan siswa yang sedang bertukar informasi. Proses pembelajaran ini ialah suatu sistem yang melibatkan bermacam komponen yang saling berkaitan dan saling berinteraksi. Sedangkan pembelajaran praktikum adalah kegiatan belajar yang memiliki tujuan agar mahasiswa dapat menguji dan menerapkannya dalam laboratorium maupun di luar laboratorium. Metode praktikum ialah metode yang proses belajarnya dilakukan dengan cara mempraktikkan secara langsung untuk membuktikan suatu konsep yang sedang dipelajari. Pembelajaran praktikum ini seharusnya dilakukan secara luring atau tatap muka (Dwi Ratnawati, & Vivianti, 2020).

Industri 5.0

Era industri 5.0 atau *society 5.0* ini adalah era baru yang berpusat pada manusia dan teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat serta akses yang mudah dalam penggunaan internet nyatanya menimbulkan permasalahan baru terlebih pada kesiapan kompetensi sumber daya manusia terutama tenaga pendidik dalam mengimbangi sebuah perkembangan saat ini. Dunia pendidikan terletak pada masyarakat yang sudah memasuki era industri 5.0, oleh karena itu keterampilan abad 21 harus dikuasai tenaga kependidikan, yakni guru dan siswa. Keterampilan yang dimaksud disini adalah terampil berpikir dengan kritis, mampu memecahkan masalah, kreatif, inovatif dan memiliki keterampilan komunikasi serta kolaborasi yang baik (Pudji Lestiyani, 2020). Dari konsep ini diharapkan bisa membuat kecerdasan buatan yang akan mentransformasikan *big data* yang dikumpulkan pada internet dengan segala bidang kehidupan menjadi suatu kebijakan yang baru, dengan harapan mampu meningkatkan kemampuan manusia dalam memberikan kesempatan-kesempatan kepada manusia yang lain. *Society* 5.0 adalah masyarakat yang dapat mengatasi berbagai tantangan dan masalah sosial melalui penggunaan berbagai inovasi yang muncul di Era Revolusi Industri 4.0, seperti *Internet of Things* (internet untuk segalanya), *Artificial Intelligence* (kecerdasan buatan), big data (data dalam jumlah besar) dan robot yang dapat di *upgrade* untuk kualitas hidup manusia (Yenny Puspita, et al, 2020).

Pendidikan Tinggi Vokasi

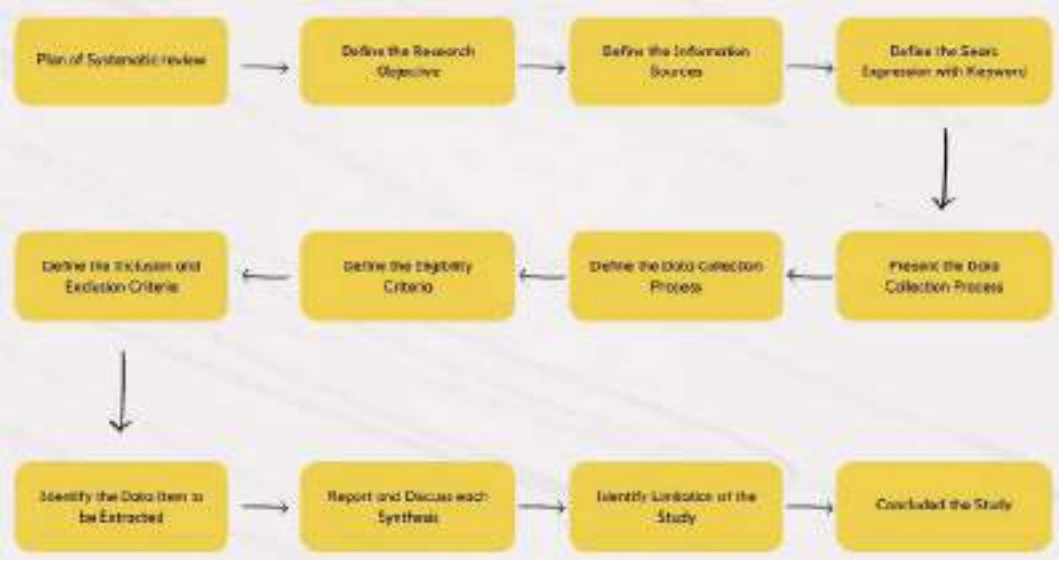
Pendidikan tinggi vokasi merupakan jenis pendidikan tinggi yang lebih mengutamakan pada kerja praktik yang dapat menunjang keahlian dalam suatu bidang tertentu. Pendidikan vokasi ini memiliki peran penting dalam

pengembangan sumber daya manusia (Kemdikbud).Pendidikan ini jelas berbeda dengan jenis pendidikan lainnya sebab menekankan pada penguasaan keterampilan terapan dalam bidang studi yang dipilih. Adapun pendidikan tinggi vokasi ini memiliki peran yang penting dalam menyiapkan generasi muda yang memiliki keterampilan pengetahuan dan karakter unggul sehingga mampu menjadi tenaga kerja yang siap terjun ke dunia industri. Awalnya, pendidikan tinggi vokasi dimaksudkan untuk menjembatani *interface* antara insinyur dan operator. Pendidikan tinggi vokasi dituntut untuk mampu menyiapkan secara tepat kebutuhan di lingkungannya serta menyiapkan proses pembelajaran yang sesuai dan menjamin lulusannya dapat menjawab tantangan tersebut (Putera, Z. F., & Nurul S., 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk memberikan tinjauan komprehensif dan penerapan *Virtual Reality* (VR) pada pembelajaran praktikum di pendidikan vokasi guna menunjang kualitas SDM yang dihasilkan. Metode SLR memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengkaji studi yang ada untuk menyelidiki suatu topik atau pertanyaan penelitian. (Tiwari & P. Madalli, 2021). Melalui metode ini peneliti dapat mencari studi yang relevan dengan tahapan yang ada pada metode ini (Wahyudin & Nur Rahayu, 2020).

SLR dilakukan sesuai dengan kerangka protokol *Meta-Analyses* PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses*). Peneliti secara sistematis mencari studi literatur terkait dengan penerapan VR pada pembelajaran praktikum dalam *database* Scopus dan WoS. Literatur dicari dengan menggunakan kata kunci yang sudah ditetapkan sebelumnya dan semua literatur yang dipilih merupakan literatur yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Kemudian data akan diekspor ke lembar kerja MS Excel secara manual. Setelahnya judul dan abstrak dari studi yang dipilih akan disaring kembali berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Berikut merupakan diagram alir kerangka kerja PRISMA (Page et al., 2021).



Gambar 1. Alur proses kajian tinjauan (diadaptasi dari daftar periksa PRISMA) (Page et al., 2021)

a. Strategi Penelusuran

Database yang digunakan untuk mencapai tujuan dari tinjauan dan mencari studi yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2023 yakni Scopus dan WoS. Pencarian dilakukan pada bulan Mei 2023 dan Juni 2023.

Selanjutnya, kata kunci pencarian dilakukan dengan operator Boolean logic AND untuk menggabungkan kata kunci. Pemilihan kata kunci dilakukan guna membantu dalam menemukan studi yang berfokus pada tujuan penelitian. Kata kunci yang digunakan adalah "*educational learning*", "*Virtual Reality*", "*vocational*" dan "*practicum*". Kata kunci pencarian dirancang untuk membentuk kriteria batas untuk mengambil hasil pencarian yang lebih spesifik.

b. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk mencapai tujuan penelitian perlu adanya pertimbangan terkait kriteria inklusi dan eksklusi. Hal ini dikarenakan adanya potensi hasil penelusuran yang kurang relevan dengan topik yang diangkat . Kriteria inklusi dan eksklusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Inklusi	**Eksklusi**
Publikasi antara tahun 2019 hingga 2023	Publikasi sebelum tahun 2019 dan sesudah tahun 2023
Ditulis dalam bahasa Inggris	Ditulis bukan dengan bahasa Inggris
Studi Primer	Bukan Studi primer seperti Konferensi, Buku, Slide, Catatan, Poster, Laporan, Undang-undang
Berupa teks lengkap yang lengkap dan dapat diakses	Di luar teks lengkap yang tidak lengkap dan tidak bisa akses
Topik terkait *Virtual Reality* pada pembelajaran praktikum	Di luar topik terkait *Virtual Reality* pada pembelajaran praktikum

c. Proses Seleksi dan reliabilitas penilaian

Proses penyaringan literatur menurut kerangka PRISMA terdapat 6 (enam) tahapan. Penelusuran informasi menggunakan kata kunci yang ditetapkan menghasilkan 20.124 artikel yakni 8.102 berasal dari WoS dan 12.022 artikel berasal dari Scopus. Pada tahap pertama, melakukan penyaringan literatur berdasarkan bahasa yang digunakan yakni bahasa Inggris. Artikel yang ditemukan melalui penyaringan pertama ini yakni sejumlah 10.380. Pada tahap kedua, penyaringan terkait duplikat menghasilkan artikel sebanyak 8.828. Selanjutnya tahap ketiga, penyaringan terhadap jenis dokumen yakni berupa artikel menghasilkan sebanyak 5.149. Penelitian dengan bentuk Konferensi, Buku, Slide, Catatan, Poster, Laporan, Undang-undang akan dikeluarkan. Tahap keempat, penyaringan terhadap abstrak yakni sebanyak 75 artikel. Tahap kelima, penyaringan terhadap artikel yang lengkap dan dapat diakses. Pada tahap ini menghasilkan sebanyak 35 artikel. Sedangkan tahap keenam yakni penyaringan sesuai kriteria kualitas teks dengan cara membaca isi teks, tahap ini menghasilkan sebanyak 21 artikel. Setelah itu, *metadata* dari penelitian yang dipilih ditabulasi menggunakan *spreadsheet* dan ditinjau lebih mendalam.

Setelah seleksi awal, 21 penelitian potensial dipilih yang memenuhi semua yang memenuhi semua kriteria yang disebutkan di atas dan dinilai secara lebih rinci dengan menyaring teks lengkapnya. Peneliti mengunduh studi dari literatur dan dengan hati-hati mengekstrak kumpulan data yang secara eksklusif terkait dengan fokus penelitian kami. Proses seleksi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi PRISMA. Saat mengunduh teks lengkap, 1 studi tidak dapat. Oleh karena itu, 20 studi tetap memenuhi kriteria kelayakan.

d. Ekstraksi dan analisis data

Seleksi akhir dari studi ini diperiksa untuk mengekstrak untuk mencapai tujuan studi. Data yang dimasukkan secara manual ke dalam MS Excel. *Metadata* tersebut meliputi tahun publikasi, negara, informasi

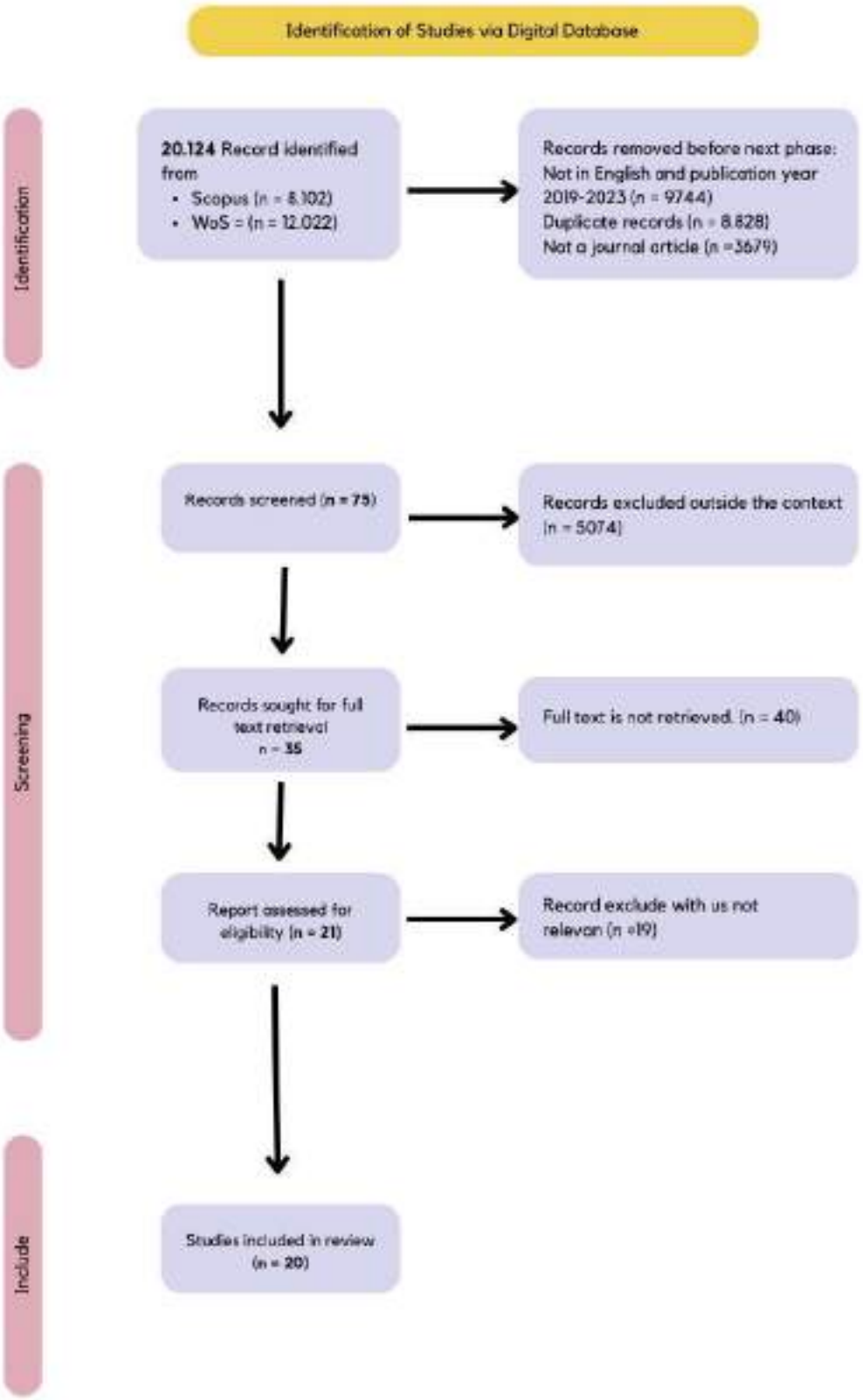
penulis, fokus penelitian, jenis VR, kinerja VR, metode, temuan. Setelah itu, data tentang *Virtual Reality*, dan cara yang digunakan untuk menerapkan *Virtual Reality* diidentifikasi dengan cara membaca penelitian-penelitian tersebut secara menyeluruh.

Tabel 2. Skema Analisa Data

Judul fitur	**Deskripsi**
Judul penelitian	Judul dari penelitian
Tahun publikasi	Tahun diterbitkannya artikel
Penulis	Daftar penulis
Negara	Negara dilaksanakan penelitian
Peringkat jurnal	Peringkat jurnal yang diakui di mana studi ini diterbitkan untuk publikasi jurnal
Fokus penelitian	Tujuan utama dari penelitian
Jenis VR	Jenis VR yang diteliti
Kinerja VR	Bagaimana cara kerja VR
Peran VR	Peran VR dalam menunjang praktikum pendidikan vokasional
Pemanfaatan VR	Pemanfaatan *Virtual Reality* pada Pembelajaran Praktikum di lingkup pendidikan Vokasional

e. Limitasi

Meskipun studi tinjauan ini dilakukan sistematis dan secermat mungkin namun memiliki strategi pencarian terbatas yang membatasi ruang lingkup studi tinjauan. Menurut strategi pencarian ini, cukup banyak penelitian *Virtual Reality* untuk mencari studi yang akan dipilih dalam studi tinjauan ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Karena strategi pencarian ini, studi yang diterbitkan dalam yang sama tetapi menggunakan bahasa selain bahasa Inggris tidak dipertimbangkan dalam tinjauan ini. Demikian juga, penelitian serupa yang diterbitkan bukan sebagai bagian dari jurnal atau konferensi seperti bab buku atau literatur abu-abu tidak termasuk dalam studi tinjauan ini.



Gambar 2. Proses penyaringan studi dengan menggunakan kerangka kerja PRISMA

HASIL

Dalam penelusuran artikel, peneliti menggunakan *database* berupa Scopus dan WoS. Berdasarkan penelusuran pada *database* 20.124 artikel yakni 8.102 berasal dari WoS dan 12.022 yang terkait dengan penggunaan *Virtual Reality* dalam pembelajaran praktikum di pendidikan vokasional. Setelah dilakukan penyaringan artikel berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan maka terpilih karya ilmiah sejumlah 15 pada WoS dan 5 pada Scopus. Sehingga total artikel yang kita pilih adalah 20 artikel dari kedua *database* tersebut. Berikut merupakan rincian jurnal yang terseleksi dirinci pada tabel 3

Tabel 3. Literature Review

No.	Judul	Tahun	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1	Some pedagogical observations on using augmented reality in a vocational practicum	2020	Stan Lester and Jens Hofmann	Quantitative, surveys of 152 university students in the teacher training program in Japan	Introducing AR even for simple learning tasks affects the pedagogical approaches that are used. Effects include greater learner control of the learning process and encouragement of reflection-in-action.
2	MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM MODEL TO INCREASE PERFORMANCE OF EDUCATIONAL LABORATORY	2020	Restu, Sriadhi, Gultom S., Baharuddin	Semi-structured, digitally recorded and professionally transcribed interviews with a purposive sample of 37,	The finding of this study showed that the implementation of MISLab succeeded in improving the performance of educational laboratories with 88.45% achievement of ideal standard and contributed to the 55.52% performance improvement compared to manual laboratory management.
3	The potential of implementing augmented reality into vocational higher education through mobile learning	2020	Slavica Radosavljevic, Vitomir Radosavljevic & Biljana Grgurovic	Descriptive qualitative	The paper compares the results of traditional learning and learning using augmented reality in the part of the curriculum important for vocational skills. The described model was implemented in the course titled Postal Services Practicum in the final year of vocational studies at the ICT College of Vocational Studies in Belgrade. The participants in the model were students studying a curriculum in the domain of realizing postal services.
4	Virtual Laboratory to Support a Practical Learning of Micro Power Generation in Indonesian Vocational High Schools	2021	Marshal Bima, Herman Saputro*, and Agus Efendy	This study used the 4D model approach (Define, Design, Develop, and Dis-seminate).	The result showed that the virtual laboratory of micropower generation effectively supported learning and transfer of knowledge in practical learning, especially during the covid 19 pandemics.
5	Instrument's Validity and Reliability for Assessing Teaching Practicum: A Case study in Construction Technology at Vocational Colleges	2021	Hasrul Halimoon, Marina Ibrahim Mukhtar1*, Rohayu Roddin1	This study deployed a mixed method approach using quantitative and qualitative analysis.	The overall findings showed a high level of validity after some improvements were implemented. The findings of the Cronbach's alpha test for reliability analysis showed 0.90 and above for each item that was determined. Meanwhile, for qualitative study Cohen kappa analyses yielded a value of 0.87 for interviews and 0.83 for observations. This showed a high level of validity and reliability of the study instrument and thus it could be used in the actual study.

6	The Theory of Human Relatedness as a Potential Underlying Causative Mechanism in Nursing Student Placement Experiences:A UK-Based Critical Realist Study	2022	Phil Coleman	Semi-structured, digitally recorded and professionally transcribed interviews with a purposive sample of 37	Although more modest in some areas, data provides support for every key proposi-tion identified within the Theory of Human Relatedness; suggesting this theory may closely reflect the criteria that stakeholders implicitly employ to evaluate placement models. More respondents in all groups described the block practicum model in ways that suggest it is best able to promote a sense of connectedness, belonging and synchrony for learners. In contrast, an integrated placement design was portrayed in terms that implied it may increase the risk of disconnectedness but might also be more likely to promote reciprocity. Insufficient data was available to identify the perceived effect of either practicum design in respect of en-meshment, parallelism, and mutuality.
7	Virtual and Augmented Reality in Education	2019	Gudoniene, Daina dan Rutkauskiene, Danguole	Literature review	This paper provides the literature review on virtual and augmented reality and analysis of integrated models for educational process implementation. The suggested model validates authors' conclusions and leads to recommendations for its implementation.
8	Factors Influencing Nursing Students' Immersive Virtual Reality Media Technology-Based Learning	2022	Kim, Young-Ju, Kim, Young-Ju	Survey of 121 nursing students from a university in area D. The collected data was analyzed using the IBM SPSS 26.0 program.	The learning effects of the virtual reality medium had a statistically significant positive correlationwith the virtual reality technology recognition, sensory immersion, realism, learning satisfaction,learning necessity, and continuous use intention ($p < 0.001$) scores. In personality traits, only Openness, Extraversion ($p < 0.01$), and Conscientiousness ($p < 0.05$) had a statistically significant positive correlation. As a result of regression analysis, the explanatory power of the learning effect of the virtual reality medium was 63.9% ($F = 53.61$, $p < 0.001$), with learning satisfaction, sensory immersion,continuous use intention, and Extraversion being significant influencing factors ($p < 0.05$).
9	Student Thoughts on Virtual Reality in Higher Education—A Survey Questionnaire	2021	Cicek, Igor; Bernik, Andrija, Tomicic, Igor	A survey was conducted through an online questionnaire where respondents (N = 55).	the results suggest that there is interest in using new technologies in this case, VR systems it is necessary to take into account that social interaction is still important for respondents, whether in an educational institution or in a virtual environment. The methods for introducing VR systems into education need to be seriously considered in order to provide students with an alternative to traditional education, which would consequently improve the learning process

10	Using Virtual Reality to Enhance Food Technology Education	2021	Gorman, Daniel; Hoermann, Simon; Linderman, RW; Shahri, Bahareh	combine user observation and data collected through questionnaires	Results show that students were highly motivated and perceived the VR classroom as fun to use.
11	Effects of Virtual Reality training on medical students' learning motivation and competency	2019	Sattar, Mian Usman; Palaniappan , Sellappan; Lokman, Asiah; Hassan, Atif; Shah, Nauman; Riaz, Zurahia	Quantitative research 87 medical students of 4th year from three public and five private medical colleges and universities participated.	Statistical t-test was selected for the analysis of this study. By comparing the mean values of virtual reality, video, and text based learning methodologies in medical academics; result of virtual reality is at top of others. All performed model are statistically significant (P=0.000) and results can be applied at all population.
12	Virtual Reality in Vocational Training: A Study Demonstrating the Potential of a VR-based Vehicle Painting Simulator for Skills Acquisition in Apprenticeship Training	2022	Miriam Mulders, Josef Buchner Michael Kerres	The descriptive-inferential study	Further results regarding usability, cognitive load, etc., are promising. The essential finding of this study is that the VR training application is generally suitable for supporting craftsmanship within the field of vehicle painting.
13	The effect of virtual reality technology and education on sustainable behavior: a comparative quasi-experimental study	2022	Mohammad Hossein Ronaghi	It is a quasi-experimental study, in which pretest-posttest design and control group are used.	The results of analysis of variance test show that there was a significant difference between the mean scores of sustainable behaviors in the post-test phase in the two experimental groups and the control group. Using Takey's test, it was found that the scores of sustainable behavior were different among three groups in pairs. That is, holding a training course as well as using VR has been effective on sustainable behavior. Environmental policymakers and planners can use technologies such as VR to teach environmental issues to create a culture of sustainability and sustainable development, in addition to training and educational courses.

14	The Use of Virtual Reality in A Chemistry Lab and Its Impact on Students' SelfEfficacy, Interest, Self-Concept and Laboratory Anxiety	2022	Almer Gungor, Denise Kool, May Lee, Lucy Avramidou, Nick Eisink, Bauke Albada, Koos van der Kolk, Moniek Tromp, Johannes Hendrik Bitter	mixed-methods approach	The findings showed that (i) the use of the virtual reality application had an overall positive impact on students' self-efficacy, self-concept, interest, and anxiety; and (ii) students who expressed some anxiety about doing the lab prior to the course reported the use of the virtual reality application decreased their levels of anxiety at the end of the lab.
15	Impact of Immersive Virtual Reality Content Using 360-Degree Videos in Undergraduate Education	2022	Kim, Jihyung; Kim, Kyeongsun; Kim, Wooksung	Pretest learning, using 360-degree videos, and posttest learning via conventional 2-D videos for statistical analysis	From the results, we confirmed that the teaching material delivered through 360-degree VR content allows students to be more focused, immersed, and interested than 2-D learning modes.
16	Augmented and Virtual Reality Experiences for Learning Robotics and Training Integrative Thinking Skills	2022	Verner, I; Cuperman, Dan; Perez-Villalobos, Huberth; Polishuk, Alex; Gamer, Sergei	The study used the mixed-method design that employs the qualitative and quantitative approaches to data collection and analysis of the learning outcomes	Demonstrates the feasibility and effectiveness of experiential learning of engineering systems through the exploration of their digital models in augmented and virtual reality environments. There are still some technical difficulties with the approach, but the results are promising.
17	Using Virtual Reality as Support to the Learning Process of Forensic Scenarios	2022	Khalilia, Walid M; Gombar, Miroslav; Palkova, Zuzana; Palko, Michal; Valicek, Jan; Harnicarova, Marta	An online item-based questionnaire has been developed.	This study showed that VR is a helpful tool to practice modern learning strategies and skills in learning forensic science and crime scene investigation.

18	Virtual Reality and Its Applications in Education: Survey	2019	Kaminska, Dorota; Sapinski, Tomasz; Wiak, Slawomir; Tikk, Toomas; Haamer, Rain Eric; Avots, Egils; Helmi, Ahmed ; Ozcinar, Cagri; Anbarjafari, Gholamreza	A survey	Lastly, we conclude and discuss future directions of VR and its potential to improve the learning experience.
19	The varied experience of undergraduate students learning chemistry in virtual reality laboratories	2021	Reeves, Shalaunda M.; Crippen, Kent J.; McCray, Erica D	A purposive sampling technique,common for phenomenography.	The results will be presented in three parts. First, the collective conceptions will be presented as four categories of description and the relationship identified between the categories.
20	Perception Engineering Learning With Virtual Reality	2021	Bohne, Thomas; Heine, Ina; Gurerk, Ozgur; Rieger, Christoph; Kemmer, Lukas; Y. Cao, Lydia	Mixed methods	Our results indicate that perception engineering learning with VR is possible and offers substantial opportunities to improve learning outcomes.

1) Analisis peran *Virtual Reality* sebagai komponen terpilih dalam menunjang pembelajaran praktikum vokasional

Virtual Reality mulai merambah ke Indonesia sejak tahun 2016-an hingga akhirnya tahu 2019-an mulai bermunculan perusahaan teknologi realitas virtual di Indonesia. Perlu diakui bahwa manfaat dari *Virtual Reality* sangatlah beragam, yang awalnya berada di dunia industri *game* sekarang mulai meranah ke bidang lain seperti kesehatan, otomotif, arsitektur, bahkan pada bidang pendidikan. VR dapat menciptakan simulasi secara nyata sehingga memberikan pengalaman mengesankan kepada penggunanya. Selain itu, VR juga mampu menstimulasi sebuah dunia yang dirancang sesuai dengan imajinasi pembuat. Melalui VR pengguna tidak hanya menatap layar tetapi juga dapat berinteraksi dengan 3D hingga menstimulasi indra manusia seperti pendengaran, penglihatan, sentuhan bahkan penciuman (Kompas.com, 2020).

Virtual Reality dapat memvisualisasikan data secara baik sehingga VR dapat juga diterapkan pada pembelajaran praktikum vokasional. Berdasarkan tinjauan literatur yang digunakan, pendidikan vokasi merupakan sektor yang sulit untuk didefinisikan dikarenakan pada

pendidikan vokasi dituntut untuk dapat menyerap segala aspek yang mungkin tidak sesuai dengan pendidikan umum (sekolah) dan pendidikan tinggi (universitas atau yang setara). Pendidikan vokasi sering kali digambarkan sebagai instrumental dan teknokrasi, dan diarahkan untuk pengembangan pengetahuan dan kompetensi yang berorientasi pada pekerjaan daripada kemampuan intelektual dan sosial yang lebih umum.

Hingga akhirnya mulai adanya peningkatan penggunaan *Virtual Reality* (VR) yang diterapkan pada pendidikan vokasi. VR sangat cocok untuk pembelajaran konseptual sangat baik untuk pembelajaran konseptual, simulasi termasuk situasi yang berpotensi berbahaya, dan untuk beberapa keterampilan fisik (Lester & Hofmann, 2020). VR memiliki keunggulan khusus untuk tugas-tugas fisik berisiko rendah seperti perakitan, pemeliharaan, dan operasi kontrol karena memungkinkan peserta didik atau operator untuk bekerja di lingkungan fisik memiliki akses ke informasi waktu nyata, model virtual, dan panduan (Lester & Hofmann, 2020). Beberapa peran VR dalam pendidikan vokasional antara lain:

a) Menyediakan informasi sederhana, informasi latar belakang dan skema untuk menginformasikan penyelesaian tugas;
b) Menyediakan informasi konseptual sebagai hamparan interaktif pada lingkungan dunia nyata, misalnya untuk menunjukkan gaya, arus, dan aliran;
c) Menyediakan informasi yang lebih kompleks dan interaktif, misalnya menunjukkan properti atau proses dalam ruang tertutup di samping;
d) Memungkinkan pengenalan kesalahan dan prosedur koreksi untuk diperkenalkan;
e) Menyediakan panduan kontekstual, yang mungkin adaptif guna membantu pengembangan keterampilan;
f) Memungkinkan interaksi jarak jauh, misalnya untuk memungkinkan pelatih jarak jauh melihat apa yang dilakukan peserta didik
g) Melakukan dan memberikan bimbingan dan umpan balik secara instan (Hoffman, 2018).

Virtual Reality dalam pembelajaran praktikum pendidikan vokasi memiliki peran sebagai laboratorium visual, yang mana melalui laboratorium virtual akan memungkinkan peserta didik untuk belajar dengan sarana dan prasarana yang terbatas, tetapi tidak banyak sekolah yang dapat memfasilitasi hal ini. Laboratorium virtual merupakan laboratorium yang menggunakan simulasi untuk menampilkan proses eksperimen. Laboratorium virtual dapat menjadi sarana praktikum sebelum mahasiswa siswa melaksanakan praktikum yang sesungguhnya di laboratorium konvensional. Dalam penggunaannya, laboratorium virtual memberikan dampak yang baik terhadap perkembangan siswa seperti dapat memudahkan mahasiswa untuk menghubungkan aspek teori dan praktikum, dapat meningkatkan kemampuan konseptual dan investigasi kinerja.

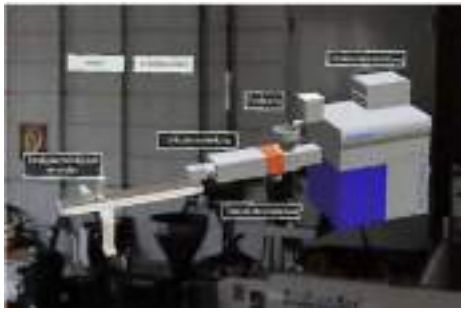
2) Analisis pemanfaatan *Virtual Reality* pada Pembelajaran Praktikum di lingkup pendidikan Vokasional

Virtual Reality sudah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, salah satunya yang paling banyak ialah sebagai media hiburan. Meskipun sudah banyak pula instansi penunjang pendidikan dan penelitian lain seperti perpustakaan yang sudah memanfaatkan *Virtual Reality* ini sebagai media pembelajaran, namun tetap saja nilai jual dan daya tarik dari alat ini ialah sebagai hiburan. Hal ini memang memberikan dampak yang tidak cukup baik, namun justru keadaan yang seperti itulah yang bisa

dimanfaatkan sebagai media pembelajaran. Bagaimana pun pada sebuah instansi pendidikan, khususnya pada pendidikan vokasional, pembelajaran secara monoton dan terus menerus justru akan membuat pelajar cepat jenuh dan menjadi tidak konsentrasi dalam belajar. Sebaliknya apabila kita memberikan stimulus berupa media hiburan, namun tetap bersifat edukatif, maka hal tersebut bisa meningkatkan motivasi dan dorongan pada pelajar untuk menerima informasi dari pembelajaran mereka di pendidikan vokasional. Hal ini sendiri tentunya juga sudah diterapkan oleh perpustakaan, dan hasilnya jelas sangat berhasil, yang mana perpustakaan yang awalnya kurang diminati sebagai media pembelajaran justru dapat menarik pelajar lain untuk belajar melalu teknologi *Virtual Reality* ini.

Lalu terkait bagaimana proses pengimplementasian *Virtual Reality* yang dinilai sesuai sebagai media penunjang pendidikan vokasional dapat dilihat melalui ilustrasi di bawah.





Tidak sulit untuk memahami cara kerja *Virtual Reality*, terlebih bagi anak-anak muda yang gemar akan teknologi hiburan ini. Konsepnya seperti melihat *Video Game* yang biasa ditampilkan melalui PC atau perangkat dengan LCD yang berukuran besar seperti TV, namun karena alat ini direkatkan dengan sangat dekat dengan mata kita, maka tampilan visual yang ditampilkannya pun menjadi semakin kompleks dengan sudut visual yang sangat luas. Hal ini tentunya akan memberikan tampilan visual yang terlihat seakan-akan kita tengah berada di tempat yang berbeda. Kemampuan kognisi kita pun secara otomatis akan membawa kita ke memanfaatkan *Virtual Reality* untuk membawa penggunanya seakan berada di tempat yang mereka butuhkan untuk pembelajaran.





Seperti *video game* pada umunya, tentunya alat ini bisa memberikan banyak petunjuk bagi penggunanya agar bisa memahami cara kerja dan tujuan mereka bermain secara keseluruhan. Memang hal ini seperti melihat guru atau dosen yang tengah mengajar di kelas, namun perbedaannya kita tidak hanya mendengarkan tutor NPC dari balik kaca mata *Virtual Reality* saja, namun kita juga bisa sekaligus bergerak dan melakukan praktik secara langsung dengan memanfaatkan berbagai *item* yang disimulasikan dengan program khusus, sehingga seakan-akan kita bisa melakukan praktikum secara langsung dengan alat praktik yang lengkap sekaligus mendengarkan tutor dari karakter NPC.



Virtual Reality ini juga bisa memberikan kita visual yang kita butuhkan, seperti menampilkan sebuah ruangan di laboratorium agar pelajar bisa mengenal lebih dengan tempat kerja dan praktikum mereka tanpa harus datang langsung ke sana, hingga mengenal lebih dekat terkait teknologi dan cara kerja dari berbagai industri nasional berbasis virtual.

PENUTUP

Berdasarkan kajian literatur dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan, *Virtual Reality* jelas merupakan salah satu komponen yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas serta kualitas pendidikan vokasional. Khususnya sebagai langkah awal pembentukan SDM muda berkualitas untuk persiapkan menghadapi persaingan industri nasional 5.0 melalui pendidikan vokasional yang terencana. Pasalnya teknologi *Virtual Reality* selain sudah banyak dibahas mengenai potensinya sebagai media pembelajaran edukatif dilingkup pendidikan vokasional, perpustakaan sendiri sudah cukup untuk menjadi salah satu contoh kasus sederhana mengenai keefektifan *Virtual Reality* sebagai media pembelajaran di era modern. Sederhananya, kegiatan pembelajaran dan penelitian sudah semakin dianggap membosankan seiring berjalannya waktu karena teknologi yang sudah semakin berkembang, sehingga informasi sudah semakin mudah untuk diperoleh. Kemudahan inilah yang akhirnya menimbulkan sifat pragmatis pada kebanyakan pelajar yang akhirnya membuat motivasi belajar mereka menurun. Hal inilah yang akhirnya membuat teknologi *Virtual Reality* menjadi sangat diminati, sebab sensasi dan *experience* dari penggunaan teknologi ini masih menjadi hal baru yang belum bisa dirasakan dengan mudah.

Akhirnya daya tarik dari *Virtual Reality* inilah yang menjadi kekuatan dalam mendorong motivasi belajar itu kembali dengan memanfaatkannya sebagai media pembelajaran, khususnya pada pendidikan vokasional. Pemanfaatan dan proses pengimplementasian *Virtual Reality* ini pun terbilang sangat mudah dan menarik untuk pembelajaran yang banyak melibatkan kegiatan praktik. Pendidikan vokasional sendiri juga selain menjadi yang terdepan dalam kegiatan praktikum agar dapat bersaing di era industri 5.0, juga menjadi yang unggul dalam pemanfaatan serta pengembangan sains dan teknologi. Hal inilah yang akhirnya menjadi salah satu alasan lingkungan vokasional dapat menjadi rumah yang seusai dengan teknologi *Virtual Reality*. Alasannya karena selain dapat dimanfaatkan sebagai mendia pembelajaran, vokasional yang lebih baik dalam bidang sains dan teknologi juga bisa melalukan banyak riset dan penelitian untuk mengembangkan *Virtual Reality* sehingga bisa menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat melakukan berbagai proses penyesuaian. Pada akhirnya, *Virtual Reality* dan vokasional dapat menjadi dua aspek yang dapat membentuk satu siklus baik untuk perkembangan sains

dan teknologi, serta peningkatan kualitas SDM untuk perkembangan bangsa melalui industri nasional 5.0.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Tejawati, Saputra, M. B., Firdaus, M. B., Sofiansyah fadli, fadli suandi, & M.Khairul Anam. (2019, November). MEDIA PROMOSI PENANGKARAN RUSA SAMBAR (RUSA UNICOLOR) SEBAGAI EKOWISATA DI PENAJAM PASER UTARA BERBASIS VIRTUAL REALITY. *JIRE (Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika)*, *2*, 52-61. http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/jire/article/view/118/78

Bima, M., Saputro, H., & Efendy, A. (2021). Virtual Laboratory to Support a Practical Learning of Micro Power Generation in Indonesian Vocational High Schools. *Open Eng*, *1*(1), 508-518. https://doi.org/10.1515/eng-2021-0048

Bohne, T., Heine, I., Gurerk, O., Rieger, C., Kemmer, L., & Cao, L. Y. (2021). Perception Engineering Learning With Virtual Reality. *IEEE TRANSACTIONS ON LEARNING TECHNOLOGIES*, *14*(4), 500-513. https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=9521814&casa_token=yuQFZ5fDsWgAAAAA:JIGEPc35rCrjuaWvL8TGzlRtOB3jT2tmOK9VIWrkTkLQuo3Pg2escxcrhXG3kILK3qXhhu6BnwJfsw

Cicek, I., Bernik, A., & Tomicic, I. (2022). Student Thoughts on Virtual Reality in Higher Education-A Survey Questionnaire. *Information*, *12*(151), 1-10. https://doi.org/10.3390/info12040151

Coleman, P. (2022). The Theory of Human Relatedness as a Potential Underlying Causative Mechanism in Nursing Student Placement Experiences: A UK-Based Critical Realist Study. *International Journal for Research in Vocational Education and Training (IJRVET)*, *9*(1), 44-65. https://doi.org/10.13152/IJRVET.9.1.3

Dewi, N. K., Iwan Mulyana, Putra, A. S., & Radita, F. R. (2021, Maret). Konsep Robot Penjaga Toko Di Kombinasikan Dengan Pengendalian Virtual Reality (VR) Jarak Jauh. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, *5*, 33-38. https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/911/702

Dwi Ratnawati, & Vivianti. (2020, November). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring pada Matakuliah Praktik Aplikasi Teknologi Informasi. *Jurnal Edukasi Elektro*, *4*, 110 - 120. 10.21831/jee.v4i2.34835

Gorman, D., Hoermann, S., Lindeman, R. W., & Shahri, ·. B. (2022). Using Virtual Reality to Enhance Food Technology Education. *International Journal of Technology and Design Education*, *32*, 1659-1677. https://doi.org/10.1007/s10798-021-09669-3

Gudoniene, D., & Rutkauskiene, D. (2019). Virtual and Augmented Reality in Education. *Baltic J. Modern Computing*, *7*(2), 293-300. https://doi.org/10.22364/bjmc.2019.7.2.07

Gungor, A., Kool, D., Lee, M., Avraamidou, L., Eisink, N., Albada, B., Kolk, K. v. d., Tromp, M., & Bitter, J. H. (2022). The Use of Virtual Reality in A Chemistry Lab and Its Impact on Students' SelfEfficacy, Interest, Self-Concept and Laboratory Anxiety. *EURASIA Journal of*

Mathematics, Science and Technology Education, *18*(3), 1-13. https://doi.org/10.29333/ejmste/11814

Halimoon, H., Mukhtar, M. I., & Roddin, R. (2021). Instrument's Validity and Reliability for Assessing Teaching Practicum: A Case study in Construction Technology at Vocational Colleges. *JTET: Journal of Technical Education and Training*, *13*(3), 162-171. DOI: https://doi.org/10.30880/jtet.2021.13.03.016

Hoffman, J. (2018). Augmented reality based trainings for vocational trainers in the field of chem- istry. *Mensch und Computer*, 394-400. https://dl.gi.de/server/api/core/bitstreams/42b8e264-4376-46d1-b923-f2edfad86709/content

Iwasa, Y., Hihara, S., Umemura, T., Tazume, H., & Sugimura, K. (2022). Identity Formation and School Experience among University Students in A Teacher Training Program: A Four-Wave Longitudinal Study during the Teaching Practicum. *Identity: An International Journal of Theory and Research*, *22*(2), 183-197. https://doi.org/10.1080/15283488.2021.1954520

Kaminska, D., Sapinski, T., Wiak, S., Tikk, T., Haamer, R. E., Avots, E., Helmi, A., Ozcinar, C., & Anbarjafari, G. (2019). Virtual Reality and Its Applications in Education: Survey. *Information*, *10*(10), 1-20. https://doi.org/10.3390/info10100318

Kementerian Perindustri Republik Indonesia. (2017, April 22). *Kemenperin: Pendidikan Vokasi Industri Jadi Pilar Penting Pemerataan Ekonomi*. Kementerian Perindustrian. Retrieved June 21, 2023, from https://kemenperin.go.id/artikel/17449/ghs

Khalilia, W. M., Gombar, M., Palkova, Z., Palko, M., Valicek, J., & Harnicarova, M. (2022). Using Virtual Reality as Support to the Learning Process of Forensic Scenarios. *IEEE Access*, *10*, 83297 - 83310. 10.1109/ACCESS.2022.3196471

Kim, J., Kim, K., & Kim, W. (2022). Impact of Immersive Virtual Reality Content Using 360-Degree Videos in Undergraduate Education. *IEEE TRANSACTIONS ON LEARNING TECHNOLOGIES*, *15*(1), 137-149. Impact of Immersive Virtual Reality Content Using 360-Degree Videos in Undergraduate Education

Kim, Y.-J., & Ahn, S.-Y. (2021). Factors Influencing Nursing Students' Immersive Virtual Reality Media Technology-Based Learning. *Sensors*, *21*, 2-12. https://doi.org/10.3390/s21238088

Kompas.com. (2020, October 12). *Virtual Reality (VR) dan Contoh Penggunaannya Halaman all*. Kompas.com. Retrieved June 21, 2023, from https://www.kompas.com/skola/read/2020/10/12/175305269/virtual-reality-vr-dan-contoh-penggunaannya?page=all#page2

Lester, S., & Hofmann, J. (2020). Some pedagogical observations on using augmented reality in a vocational practicum. *British Journal of Educational Technology*, *0*(0), 1-12. doi:10.1111/bjet.12901

Mendoza, M. A. D., Franco, E. D. L. H., & Gómez, J. E. (2022). Technologies for the Preservation of Cultural Heritage—A Systematic Review of the Literature. *Sustainability*, *15*(2), 1-28. https://doi.org/10.3390/su15021059

Mulders, M., Buchner, J., & Kerres, M. (2022). "Virtual Reality in Vocational Training: A Study Demonstrating the Potential of a VR-based Vehicle Painting Simulator for Skills Acquisition in Apprenticeship Training". *Technology, Knowledge and Learning*. https://doi.org/10.1007/s10758-022-09630-w

Page,, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutrond, I., Hoffmann, T. C., & Mulrow, C. D. (2020). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *British Medical Journal*. 10.1136/bmj.n71

Pudji Lestiyani. (2020, November). Analisis Persepsi Civitas Akademika Terhadap Konsep Merdeka Belajar Menyongsong Era Industri 5.0. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, *6*, 365-372. https://doi.org/10.33394/jk.v6i3.2913

Putera, Z. F., & Nurul Shofiah. (2021, April). MODEL KURIKULUM KOMPETENSI BERPIKIR PADA PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA DI PERGURUAN TINGGI VOKASI. *METALINGUA Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, *6*, 29-36. https://doi.org/10.21107/metalingua.v6i1.10094

Radosavljevic, S., Radosavljevic, V., & Grgurovic, B. (2020). The potential of implementing augmented reality into vocational higher education through mobile learning. *Interactive Learning Environments*, *28*(4), 404-418. https://doi.org/10.1080/10494820.2018.1528286

Reeves, S. M., Crippen, K. J., & McCray, E. D. (2021). The varied experience of undergraduate students learning chemistry in virtual reality laboratories. *Computers & Education*, *175*(C), 1-15. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104320

Restu,, Sriadhi,, S, G., & Baharuddin. (2020). MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM MODEL TO INCREASE PERFORMANCE OF EDUCATIONAL LABORATORY. *Polish Journal of Management Studies*, *21*(2), 356-369. DOI: 10.17512/pjms.2020.21.2.25

Ronaghi, M. H. (2022). "The effect of virtual reality technology and education on sustainable behavior: a comparative quasi-experimental study". *Interactive Technology and Smart Education*. http://dx.doi.org/10.1108/ITSE-02-2022-0025

Sattar, M. U., Palaniappan, S., Lokman, A., Hassan, A., Shah, N., & Riaz, Z. (2019). Effects of Virtual Reality training on medical students' learning motivation and competency. *Pak J Med Sci*, *35*(3), 852-857. doi: https://doi.org/10.12669/pjms.35.3.44

Saurik, H. T. T., Purwanto, D. D., & Hadikusuma, J. I. (2019, Februari). TEKNOLOGI VIRTUAL REALITY UNTUK MEDIA INFORMASI KAMPUS. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, *6*, 71-76. 10.25126/jtiik.201961238

Tiwari, T. A., & Madalli,, D. (2021). Maturity models in LIS study and practice. *Library & Information Science Research*, *43*(1), 1-9. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101069

UC Museum of Paleontology. (n.d.). *Benefits of science*. Understanding Science. Retrieved June 21, 2023, from https://undsci.berkeley.edu/understanding-science-101/how-science-works/benefits-of-science/

Verner, I., Cuperman, D., Perez-Villalobos, H., Polishuk, A., & Gamer, S. (2022). Augmented and Virtual Reality Experiences for Learning Robotics and Training Integrative Thinking Skills. *Robotics*, *11*(90), 1-19. 10.3390/robotics11050090

Wahyudin, Y., & Rahayu, N. (2020). ANALISIS METODE PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE: A LITERATUR REVIEW. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, *15*(3), 119-133. https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74

Yenny Puspita, Yessi Fitriani, Sri Astuti, & Sri Novianti. (2020, Januari). *SELAMAT TINGGAL REVOLUSI INDUSTRI 4.0, SELAMAT DATANG REVOLUSI INDUSTRI 5.0*. Retrieved Juni 21, 2023, from http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1628711&val=12987&title=SELAMAT%20TINGGAL%20REVOLUSI%20INDUSTRI%2040%20SELAMAT%20DATANG%20REVOLUSI%20INDUSTRI%2050



ASEEC TOWER
Universitas Airlangga
22 Juni 2023