



Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi

ISSN-e 2502-275255

Vol. 4, No. 1, Januari 2019, Hal: 25-32,

Available Online at <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jopspe>

ANALISIS KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH KOTA KENDARI

Mitha Novthafia^{1)*}, La Ode Turi¹⁾, Jafar Ahiri¹⁾

¹ Program Studi/Jurusan Pendidikan Ekonomi, Universitas Halu Oleo, Alamat Jalan H.E.A. Mokodompit, Kampus Baru Tridarma Anduonohu, Kota Kendari, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kendari. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah kinerja keuangan dengan rasio keuangan daerah pada realisasi anggaran daerah di Kota Kendari sudah efektif dan tinggi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara (interview) dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data yang diambil adalah data umum dan data khusus. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja keuangan Pemerintah Kota Kendari pada tahun 2014-2017 ditinjau dari : a) Rasio kemandirian keuangan daerah masih tergolong instruktif. b) Rasio desentralisasi fiskal tergolong kurang baik. c) Rasio efektifitas sangat efektif. d) rasio efisiensi tergolong tidak efisien. e) Rasio keserasian belanja yang menunjukkan sebagian besar dana yang dimiliki Pemerintah Kota Kendari masih diprioritaskan untuk belanja rutin.

Kata kunci: Kinerja Keuangan Daerah, Rasio Keuangan Daerah

PENDAHULUAN

Lembaga pemerintahan merupakan organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Lembaga pemerintahan dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas. Sebagai organisasi nirlaba, lembaga pemerintahan mempunyai tujuan untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa yang akan datang. Tujuan yang ingin dicapai biasanya ditentukan dalam bentuk kualitatif, misalnya peningkatan kesejahteraan masyarakat, keamanan dan kenyamanan, mutu pendidikan, dan mutu kesehatan.

Menurut Sucipto (2003:6) pengertian kinerja keuangan adalah penentuan ukuran-ukuran tertentu yang dapat mengukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam menghasilkan Sementara itu menurut IAI (2007), dikemukakan bahwa kinerja keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan sumberdaya yang dimilikinya. Berbeda dengan pendapat diatas, Yasudi (2016:30) yang dikutip dari Elmi (2011:17) mengatakan bahwa Kinerja keuangan adalah suatu ukuran kinerja yang menggunakan indikator keuangan. Analisis kinerja keuangan pada dasarnya dilakukan untuk menilai kinerja dimasa lalu dengan melakukan berbagai analisis sehingga diperoleh posisi keuangan yang mewakili realitas entitas dan potensi-potensi kinerja yang akan berlanjut.

Sejalan dengan pengertian diatas bahwa Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Jumingan, 2006). Tidak hanya itu, Fahmi (2012:2) mengatakan bahwa Kinerja keuangan merupakan gambaran dari pencapaian keberhasilan perusahaan

* Korespondensi Penulis. E-mail: mulihahalim993399@gmail.com

Penerbit: Jurusan Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Halu Oleo

dapat diartikan sebagai hasil yang telah dicapai atas berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Dapat dijelaskan bahwa kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Dari sejumlah pengertian kinerja keuangan di atas, dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa kinerja keuangan merupakan pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas.

Sehubungan dengan banyaknya perubahan di bidang ekonomi, sosial dan politik dalam era reformasi ini, berdampak pada percepatan perubahan perilaku masyarakat, terutama yang berkaitan dengan tuntutan masyarakat akan adanya transparansi pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah, demokratisasi dalam pengambilan keputusan, pemberian pelayanan oleh pemerintah yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat dan penerapan hukum secara konsekuen. Sebagai konsekuensinya maka pemerintah memberlakukan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sekarang menjadi Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah sejak bulan Januari tahun 2001 yang sekarang menjadi Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004.

Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang akan atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran daerah dengan kuantitas dan kualitas yang terukur, kemampuan daerah dapat diukur dengan menilai efisiensi atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sumarjo 2010:9). Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah adalah kemampuan suatu daerah untuk menggali dan mengelola sumber-sumber keuangan asli daerah dalam memenuhi kebutuhannya guna mendukung berjalannya sistem pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat dan pembangunan daerahnya dengan tidak tergantung sepenuhnya kepada pemerintah pusat dan mempunyai keleluasaan di dalam menggunakan dana-dana untuk kepentingan masyarakat daerah dalam batas-batas yang ditentukan peraturan perundang-undangan (Syamsi 1986: 199). Menurut Nasution (2011:91) kinerja keuangan pemerintah daerah adalah tingkat capaian dari suatu hasil yang diukur menggunakan indikator keuangan. Alat yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan adalah dengan menggunakan rasio keuangan (Kieso et al. (2011:220).

Untuk mencapai suatu wilayah dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi, strategi dan kebijakan ekonomi pembangunan harus fokus pada sektor-sektor strategis dan potensial pada wilayah tersebut baik sektor riil, finansial, maupun infrastruktur agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Selain itu monitoring dan evaluasi terhadap hasil-hasil pembangunan juga sangat penting dilakukan secara berkala melalui sajian data statistik yang berkualitas. Peran pemerintah daerah dalam mengelola keuangan sangat menentukan keberhasilan peningkatan pertumbuhan ekonomi di suatu daerah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sangat diperlukan untuk mengukur kinerja keuangan pemerintah daerah setiap periode, sehingga pemerintah terpacu untuk meningkatkan kinerjanya di tahun berikutnya.

Dalam menjalankan Otonomi Daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk menjalankan roda pemerintahan yang efektif dan efisien, sehingga mampu mendorong masyarakat untuk berperan serta dalam melaksanakan pembangunan. Pemerintah Daerah juga dituntut untuk meningkatkan pemerataan dan keadilan, sehingga dapat mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Tuntutan yang tinggi terhadap kinerja dan akuntabilitas kinerja daerah ini berujung pada kebutuhan pengukuran kinerja Pemerintah Daerah. Untuk itu, pemerintah dituntut untuk mampu membangun ukuran kinerja yang baik.

Analisis Rasio Keuangan Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) diharapkan dapat menjadi suatu alat ukur untuk menilai Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah sebagai pengambil andil terbanyak dalam upaya perkembangan suatu daerah.

Dilihat dari laporan realisasi APBD yang disajikan pada Dinas Pendapatan kota Kendari, tingkat pendapatan daerah kota Kendari meningkat dari tahun ke tahun. Namun ada beberapa permasalahan keuangan daerah yang dihadapi Kota Kendari antara lain : (1) rendahnya kemampuan daerah untuk menggali potensi sumber-sumber pendapatan asli daerah yang tercermin dari penerimaan Pendapatan Asli daerah (PAD) yang relatif kecil dibandingkan dengan Pendapatan Transfer dan (2) Inefisiensi daerah dalam melakukan belanja daerah dilihat dari lebih besarnya belanja rutin dibandingkan dengan belanja modal. Dengan meningkatnya pendapatan Kota Kendari dan melihat permasalahan diatas maka dibutuhkan kinerja pemerintahan yang baik dalam melakukan pengelolaan keuangan agar kinerja keuangan dapat tercapai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam judul “Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Kota Kendari Tahun Anggaran 2014-2017”

Adapun yang menjadi acuan atau pedoman bagi penulis dalam penelitian ini adalah Sebagaimana dilakukan Daniel Sidarta Wisesa (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Makassar Raya Motor di Makassar”. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, mempunyai pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy maka kepuasan pelanggan semakin tinggi pada perusahaan PT Makassar Raya Motor. Dari hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa dimensi reliability mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Makassar Raya Motor.

Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Yunus Bandu (2014) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri atas Reability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Emphaty (X4), dan tangible (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif. Dimana persamaan regresi $Y = 1,919 + 0,511X1 + (-0,105)X2 + (-0,091)X3 + 0,253X4 + 0,211X5 + 1,551$. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk realibility sebesar 000 atau 0%; responsiveness sebesar 299 atau 2,9%; assurance sebesar 531 atau 5,3%; emphaty 024 atau 2,4% dan tangible sebesar 086 atau 8,6%. Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel Realibility (Kehandalan) berdasarkan hasil uji t. Pada tabel 5.18 Variabel Realibility (Kehandalan) mempunyai nilai thitung (5,155) > ttabel (1,986) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,271 X1 + 0,197 X2 + 0,201 X3 + 0,316 X4 + 0,165 X5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan reliability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah emphaty dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang. Hubungan yang positif antara kompetensi profesional guru dengan hasil belajar Akuntansi siswa SMA Negeri 1 Lohia. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (r)

yakni sebesar 0,498 sedangkan nilai koefisien determinasinya (r^2) adalah sebesar 24,8%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 24,8% hasil belajar akuntansi ditentukan oleh tingkat kompetensi profesional guru, sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. Dibandingkan dengan penelitian yang relevan diatas, dalam penelitian ini akan lebih menekankan pada kompetensi profesional guru Ekonomi di SMA Negeri 3 Kendari. Apabila semua komponen atau indikator dalam keprofesionalan guru diterapkan, maka penerapannya dikatakan maksimal, dan apabila ada komponen yang tidak diterapkan, maka penerapannya dikatakan belum maksimal

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari, yang dimulai sejak selesai seminar proposal sampai waktu penelitian itu siap untuk diseminarkan di depan penguji. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Survei dengan pendekatan regresi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan/konsumen yang menggunakan jasa service kendaraan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. sehingga jumlah pastinya tidak di ketahui. Sebagai gambaran jumlah populasi yang akan di ambil adalah dari data konsumen yang menggunakan jasa service kendaraan dengan jumlah 55 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen yang melakukan servis kendaraan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan Editing, Tabulasi dan Interpretasi yakni dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung yaitu 2,541 lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,013. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $t = 0,015$ lebih kecil dari nilai $LOS = 0,05$ yang berarti bahwa dimensi bukti fisik (X1.1) yang meliputi ; (1) fasilitas yang sesuai dengan standar perusahaan, (2) peralatan bengkel yang sesuai dengan standar perusahaan, dan (3) kondisi ruangan service bersih dan nyaman berpengaruh signifikan atau dapat membentuk Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Tjiptono (2006:70), bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Ketersediaannya kebutuahn yang dibutuhkan oleh konsumen akan membuat konsumen merasa aman dan tidak khawatir lagi tentang kendaraan mereka. selain itu, ketika pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan akan menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan sehingga dikemudian hari akan berdampak pada ketidak inginnya menggunakan jasa perusahaan pt. sinar galesong mandiri cabang kendari.

Kehandalan Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dimana masalah diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan. Secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung yaitu 3,066 lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,013. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $t = 0,004$ lebih kecil dari nilai $LOS = 0,05$ yang berarti bahwa variabel kehandalan (X2) yang meliputi ; (1) janji yang ditepati perusahaan, (2) penampilan karyawan yang rapih yang

berseragam sesuai seragam perusahaan, dan (3) penyampaian informasi yang jelas mengenai kerusakan kendaraan yang dapat dipercaya berpengaruh signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Menurut Tjiptono (2006: 70) keandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan juga merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa keandalan dapat dikatakan sebagai suatu proses kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Dengan kata lain menunjukkan kemampuan untuk memenuhi keinginan konsumen sesuai dengan yang dijanjikan juga merupakan bagian dari dimensi keandalan sehingga keberhasilan tersebut dapat menimbulkan rasa puas dalam diri konsumen dan akan tetap percaya terhadap perusahaan untuk memenuhi keinginan – keinginan lainnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari.

Daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap berkaitan dengan kesan pertama pada saat konsumen datang untuk melakukan service kendaraan karyawan harus merespon dengan baik untuk melayaninya serta lokasi yang mudah diakses, tidak lama menunggu dan responsive terhadap permintaan. Daya tanggap diukur dengan indikator kesigapan Perusahaan dalam menangani keluhan konsumen, tanggapan dari Perusahaan terhadap saran dari para konsumen, respon kecepatan dari Perusahaan terhadap setiap keinginan konsumen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung yaitu 2,578 lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,013. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $t = 0,014$ lebih kecil dari nilai $LOS = 0,05$ yang berarti bahwa dimensi daya tanggap (X1.3) yang meliputi ; (1) pemberian solusi kepada pelanggan yang melakukan complain, (2) pemberian pelayanan dengan cepat, dan (3) karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan berpengaruh signifikan dalam memenuhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal tersebut sejalan dengan Parasuraman et al., dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) daya tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Dengan kata lain menunjukkan kemampuan untuk sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan merupakan bagian dari dimensi daya tanggap sehingga keberhasilan tersebut dapat menimbulkan rasa puas dalam diri konsumen dan akan tetap percaya terhadap perusahaan untuk memenuhi keinginan – keinginan lainnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pt. sinar galesong mandiri cabang kendari.

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta mekanik yang berpengetahuan luas. secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung yaitu 1,581 lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,013. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $t = 0,121$ lebih besar dari nilai $LOS = 0,05$ yang berarti bahwa dimensi jaminan (X1.4) yang meliputi ; (1) perilaku sopan karyawan ketika melayani pelanggan, (2) penggunaan suku cadang yang asli produk suzuki, dan (3) mekanik yang mengerjakan motor tidak berpengaruh signifikan atau belum dapat memenuhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal tersebut berbeda dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006:70) yang berpendapat bahwa jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat

kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Oleh karena itu, pelanggan merasa kurang puas dan enggan untuk memberikan kepercayaan mereka kepada pihak perusahaan.

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalkan mengenal nama pelanggan, mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahannya sama tanpa memandang status konsumen, dapat memberikan perhatian kepada setiap konsumennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan konsumennya. Secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung yaitu 1,595 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 2,013. Selanjutnya berdasarkan nilai signifikan $t = 0,118$ lebih besar dari nilai $LOS = 0,05$ yang berarti bahwa dimensi empati (X1.5) yang meliputi ; (1) karyawan selalu mengucapkan salam pada awal pertemuan, (2) karyawan mendengarkan dengan baik keluhan konsumen atau keinginan konsumen, dan (3) tidak ada perbedaan perlakuan antara konsumen satu dengan konsumen yang lain tidak berpengaruh signifikan atau belum dapat membentuk Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Yunus Bandu (2014) dengan judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat" dimana dimensi yang paling dominan adalah dimensi Realibility (Kehandalan) berdasarkan hasil uji t . Pada tabel 5.18 dimensi Realibility (Kehandalan) mempunyai nilai t hitung (5,155) > t tabel (1,986) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi empati memang dimensi yang tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang diajukan, maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Hasil ini didukung oleh Tjiptono (2006: 51) bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Dalam suatu perusahaan, kegiatan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk menentukan minat dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan sebagai hasil dari kualitas jasa yang dihasilkan. Bila aspek tersebut terlewatkan atau bahkan terlupakan, maka dalam waktu yang singkat perusahaan bisa kehilangan banyak pelanggan lama dan dijauhi banyak pelanggan baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. 2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, dapat dikatakan bahwa variabel buktifisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. 3) Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial variabel buktifisik (X1), kehandalan (X2), dan daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari. Sedangkan variabel jaminan (X4) dan empati (X5) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari.

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis mengemukakan beberapa saran bagi perusahaan yaitu sebagai berikut: 1) Disarankan kepada pihak perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari, bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dibutuhkan adanya pengembangan dan pembaharuan dimensi kualitas pelayanan, hal ini dimaksudkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang dilakukan. 2) Mengetahui bahwa dimensi jaminan dan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka disarankan kepada pihak perusahaan agar dapat memperhatikan dimensi tersebut untuk dilakukan perbaikan, evaluasi dan pengembangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. 3) Diharapkan agar pihak perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari untuk memperbaiki unsur – unsur lainnya mengenai dimensi jaminan seperti : 1) kemampuan karyawan dalam melakukan service motor, 2) penggunaan suku cadang yang dijamin asli produk perusahaan itu sendiri dan 3) karyawan yang bekerja harus sopan dalam melayani konsumen. Serta dimensi empati berupa : 1) memberikan pelayanan sesuai standar perusahaan, 2) kerahaman karyawan administrasi dalam melayani konsumen dan 3) keramahan teknisi dalam melayani kebutuhan pelanggan untuk mampu ditingkatkan kualitas pelayanan agar lebih fokus terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Kendari

DAFTAR PUSTAKA

- Al Azhar A, 2010. Peranan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Meningkatkan Daya Saing. *Pekbis Jurnal*, Vol.2, No.1
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI,. Penerbit PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bandu, Muh. Yunus. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. (skripsi). <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/4627>
- Daniel Sidarta Wisesa. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Makassar Raya Motor di Makassar*. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Husein Umar, 2005, "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Jeonpyo Noh, James A. Fitzsimmons, (1999) "Effect of information technology on marketing performance of Korean service firms", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10 Issue: 3, pp.307-321, <https://doi.org/10.1108/09564239910276908>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta

- Nasution, Nur 2005. Manajemen Terpadu (Total Service Management). Penerbit Ghalia Indonesia Bgoor.
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal. Berry, L. Leonard. (1998) Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perception and Expectation, The Free Press, New York.
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L. (1996). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol 49.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Solimun. 2002. Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Liseral dan amos.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineke Cipta. Jakarta
- Sumarwan, Ujang. 2011. Perilaku Konsumen. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Cetakan IV. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Jasa, Edisi keempat. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Bisnis Modern. Andi. Yogyakarta
- Usmara. 2003. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta