REKAPITULASI HASIL PELAKSANAAN
PENELITIAN DOSEN
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Oleh:

PUSLITABMAS

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR
TENTANG
PENGANGKATAN PENELITIAN INDIVIDU DAN KELOMPOK DOSEN SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Nomor: 345/SK/D-BTP/II/2024

Menimbang :
a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan program pendidikan di Politeknik Pariwisata Batam, dipandang perlu mengangkat Penelitian Individu dan Kelompok Dosen Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 yang bertugas dan bertanggung jawab untuk terlaksananya program dimaksud;
b. Bahwa untuk keperluan tersebut perlu segera ditetapkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Batam tentang pengangkatan Individu dan Kelompok Dosen program dimaksud.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang- Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Permendikbud Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. STATUTA Politeknik Pariwisata Batam;
6. Peraturan yang berlaku di Politeknik Pariwisata Batam.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BATAM TENTANG PENGANGKATAN PENELITIAN INDIVIDU DAN KELOMPOK DOSEN SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024 POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Pertama : Menunjuk yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Penelitian Individu dan Kelompok Dosen Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 Politeknik Pariwisata Batam;

Kedua : Dalam rangka melaksanakan tugasnya yang bersangkutan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Politeknik Pariwisata Batam;

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dana tau kekurangan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dana tau penambahan sebagaimana mestinya;

Keempat : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : **Batam**
Pada tanggal : **22 Februari 2024**
Direktur Politeknik Pariwisata Batam

M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
NIDN. 3830046701

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

Lampiran : Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Batam
Nomor : 345/SK/D-BTP/II/2024 tentang Pengangkatan Penelitian Individu dan Kelompok Dosen Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 Politeknik Pariwisata Batam.

DAFTAR NAMA PENELITIAN INDIVIDU DAN KELOMPOK DOSEN SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024 POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

No.	KATEGORI	DOSEN	Nama Peneliti	Judul Artikel	Tahun
1	PENELITIAN	AGUNG EDY	Agung Arif Gunawan; Zahra Ananda Ridwan	SUBSTITUSI TEPUNG KULIT MANGGIS DALAM PEMBUATAN STIK BAWANG	2024
2	PENELITIAN	AGUNG EDY	wibowo, agung edy; Rais, Syafruddin; Wicaksono, Bambang Wahyudi; Cahayani, Kartika	IMPACT KARAKTERISTIK PRODUK, KETIDAKPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEBUTUHAN VARIASI PRODUK DAN PERPINDAHAN MEREK	2024
3	PENELITIAN	AGUNG EDY	Abnur, Asman; Wibowo, Agung Edy; Yulianti, Merline; Maldin, Siska Amelia	Literasi Keuangan, Pembelajaran Manajemen Keuangan di Perguruan Tinggi terhadap Gaya Hidup dan Semangat Berwirausaha	2024
4	PENELITIAN	AGUNG EDY	Budhiartha, I Nyoman; Wibowo, Agung Edy; A. Nasution, M. Nur.; L. Tobing, Vargo Christian,; Cahayani, Kartika	STATUS SOSIAL KELUARGA, LITERASI KEUANGAN TERHADAP MANAJEMEN KEUANGAN INDIVIDU DAN LIFESTYLE	2024
5	PENELITIAN	AGUNG EDY	Wibowo, Agung Edy; L. Tobing, Vargo Christian	EMPLOYEE PERFORMANCE IN TERMS OF GENDER IN ACCOUNTING UNDERSTANDING	2024
6	PENELITIAN	AGUNG EDY	A Abnur, AE Wibowo, MNA Nasution	KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES DAN PERFORMANSI KARYAWAN RESTORAN MENGGUNAKAN PLS	2024
7	PENELITIAN	AGUNG EDY	A Abnur, AE Wibowo, M Yulianti, SA Maldin	Literasi keuangan, pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap gaya hidup dan semangat berwirausaha	2024

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

8	PENELITIAN	AGUNG EDY	AE Wibowo, VCL Tobing	EMPLOYEE PERFORMANCE IN TERMS OF GENDER IN ACCOUNTING UNDERSTANDING	2024
9	PENELITIAN	AGUNG EDY	A Abnur, AE Wibowo, MNA Nasution	KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES DAN PERFORMANSI KARYAWAN RESTORAN MENGGUNAKAN PLS	2024
10	PENELITIAN	AGUNG EDY	IN Budhiartha, AE Wibowo, MNA Nasution, V Christian, L Tobing	STATUS SOSIAL KELUARGA, LITERASI KEUANGAN TERHADAP MANAJEMEN KEUANGAN INDIVIDU DAN LIFESTYLE	2024
11	PENELITIAN	AGUNG EDY	AE Wibowo, ROP Rini, MNA Nasution, S Supardi	KOMPARASI KINERJA BERDASARKAN GENDER	2024
12	PENELITIAN	AGUNG EDY	S Purwanto, A Wibowo, T Suharti	The OCB Determinant of Employees in Non-Profit Organization; Leadership Role and Work Engagement	2023
13	PENELITIAN	AGUNG EDY	MR Budiawan, MA Firdaus, A Wibowo	The Effect Of Compensation And Work Environment On Employee Performance At Tonjong Junior High School	2023
14	PENELITIAN	AGUNG EDY	A Abnur, AE Wibowo	Moderasi potongan harga pada produk dan kualitas layanan terhadap niat beli pelanggan	2023
15	PENELITIAN	SISKA MALDIN	Aswar, Desi Natasya; Maldin, Siska Amelia	The Influence of Brand Trust on Purchase Decisions at Kopi Kenangan Batam	2024
16	PENELITIAN	SISKA MALDIN	Hastuti Rebeca Talaksoru; Maldin, Siska Amelia	PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RIMBUN KOPI BATAM	2023
17	PENELITIAN	FRANGKY	Frangky Silitonga; Kartika Cahayani; M Muthma'innah	Pendampingan Pembuatan dan Manajemen OJS Pendekar Sebagai Wadah Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat di Universitas Batam	2024
18	PENELITIAN	FRANGKY	Frangky Silitonga; M Muthma'innah; Agung Prapsetyo; Arum Dwi Anjani	Pendampingan Manajemen OJS Zona Kebidanan Sebagai Wadah Publikasi Penelitian Di Universitas Batam	2024

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia
Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

19	PENELITIAN	FRANGKY	Frangky Silitonga; Suprayogi; Chindy Respa; Rio Zakarias Widyandaru; Endang Reforyani; Alfina Aulia Bintang	Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Tembesi Melalui Kolaborasi Pemberdayaan Masyarakat PT Perusahaan Gas Negara (Offtake Stasiun Panaran) Dengan Politeknik Pariwisata Batam	2024
20	PENELITIAN	FRANGKY	Aryananta Lufti; Budi Harjanto; Nurtjahyono; Silitonga, Frangky	ANALISIS PERBANDINGAN SIFAT FISIS DAN MEKANIS ALUMINIUM PADA BODY MOBIL LAND ROVER TAHUN 1982 YANG DI LAS DAN ROW MATERIAL	2024
21	PENELITIAN	FRANGKY	Aryananta Lufti; Harjanto, Budi; Silitonga, Frangky	ANALISA PERBANDINGAN PENGGUNAAN BIODIESEL DAN SOLAR TERHADAP UJI PRESTASI MESIN DIESEL ISUZU 120 PS	2024
22	PENELITIAN	FRANGKY	A Lufti, B Harjanto, F Silitonga	ANALISIS PERBANDINGAN SIFAT FISIS DAN MEKANIS ALUMINIUM PADA BODY MOBIL LAND ROVER TAHUN 1982 YANG DI LAS DAN ROW MATERIAL	2024
23	PENELITIAN	FRANGKY	F Silitonga, K Cahayani, M Muthma'innah	Pendampingan Pembuatan dan Manajemen OJS Pendekar Sebagai Wadah Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat di Universitas Batam	2024
24	PENELITIAN	FRANGKY	M Muthma'innah, F Amri, F Silitonga	Peningkatan efektivitas pembelajaran melalui strategi pembelajaran	2024
25	PENELITIAN	FRANGKY	T Herawati, MS Saksono, F Silitonga, F Leandro	PENGELOLAAN PERBATASAN KABUPATEN TIMOR TENGAH DAN UTARA PASCA LEPASNYA TIMOR-TIMUR DARI INDONESIA DALAM MENDUKUNG KEDAULATAN NKRI	2024
26	PENELITIAN	FRANGKY	F Silitonga	The Substitusi Tepung Oat dalam Pembuatan Nugget Ayam Pengganti Tepung Roti	2024
27	PENELITIAN	FRANGKY	F Silitonga	Substitusi Tepung Oat dalam Pembuatan Nugget Ayam Pengganti Tepung Roti	2024

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

28	PENELITIAN	FRANGKY	F Silitonga, C Respa, RZ Widyandaru, E Reforyani, AA Bintang	Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Tembesi Melalui Kolaborasi Pemberdayaan Masyarakat PT Perusahaan Gas Negara (Offtake Stasiun Panaran) Dengan Politeknik …	2024
29	PENELITIAN	FRANGKY	H Nuryanto, E Amalia, F Silitonga	Pengaruh Harga, Promosi, dan Loyalitas Tamu terhadap Kepuasan di Hotel Aston Nagoya City Batam	2024
30	PENELITIAN	FRANGKY	K Cahayani, F Silitonga	The Ecotourism Development Strategy At Pandang Tak Jemu Mangrove Batam	2024
31	PENELITIAN	FRANGKY	AZ Savira, F Silitonga	Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Baker Stone Batam	2024
32	PENELITIAN	ARINA	Fatimah, Zahara; Lubis, Arina Luthfini; Supardi, Supardi	ANALISIS PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DALAM PENENTUAN HARGA JUAL MAKANAN PADA UMKM RM NASI KAPAU PAK NIN	2024
33	PENELITIAN	ARINA	Adi, Novi Hendri; Lubis, Arina Luthfini; Basriadi , Ali; Dewi, Ika Parma; Wahdi, Yera Wahda	Augmented Reality Learning Media Application In Computer Networking Courses	2024
34	PENELITIAN	ARINA	Wulanda, Olivia Diva; Andri Wibowo; Lubis, Arina Luthfini; Fatimah, Zahara	PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM	2024
35	PENELITIAN	ARINA	Fatimah, Zahara; Lubis, Arina Luthfini; Sitorus, Sri Wahyuningsih	The Impact of Room Attendantâ ™s Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam	2024
36	PENELITIAN	ARINA	Winny; Edy Wibowo, Agung; Lubis, Arina Luthfini	The Influence of Location on The Decision to Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay	2024
37	PENELITIAN	ARINA	Fatimah, Zahara; Lubis, Arina Luthfini; Sitorus, Sri Wahyuningsih	The Impact of Room Attendantâ ™s Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam	2024
38	PENELITIAN	ARINA	Z Fatimah, AL Lubis, S Supardi	Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam	2024

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia
Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

				Penentuan Harga Jual Makanan Pada UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin	
39	PENELITIAN	ARINA	AL Lubis, Z Fatimah, A Wibowo	Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional Di SMAN 19 Batam	2024
40	PENELITIAN	ARINA	Z Fatimah, AL Lubis, SW Sitorus	The Impact of Room Attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam	2024
41	PENELITIAN	ARINA	H Wijaya, H Sukmamedian, AL Lubis, S Supardi	The role of front office staff in providing satisfaction and comfort for guests at Radisson Golf and Convention Center Batam	2024
42	PENELITIAN	ARINA	S Rais, AL Lubis, Z Fatimah	Sosialisasi dan Pelatihan standarisasi Kebersihan Public Area di Lingkungan Vitka Holding	2024
43	PENELITIAN	ARINA	Z Fatimah, AL Lubis, S Supardi	Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Penentuan Harga Jual Makanan Pada UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin	2024
44	PENELITIAN	ARINA	J Novianti, Z Fatimah, AL Lubis	The Role of Laundry Attendant in Supporting Services at Edelweiss House of Laundry	2024
45	PENELITIAN	ARINA	V Felinda, AL Lubis	Planning for Publication Development on Room Sales in Sevenz Apartment	2024
46	PENELITIAN	ARINA	NH Adi, AL Lubis, A Basriadi, IP Dewi, YW Wahdi	Augmented Reality Learning Media Application In Computer Networking Courses	2024

Ditetapkan di : Batam
Pada tanggal : 22 Februari 2024
Direktur Politeknik Pariwisata Batam

M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
NIDN. 3830046701

Tembusan:
1. Ketua Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

SUBSTITUSI TEPUNG KULIT MANGGIS DALAM PEMBUATAN STIK BAWANG

Agung Arif Gunawan[1], Zahra Ananda Ridwan[2]
[1,2]Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

ABSTRACT
Mangosteen production in Indonesian to increase excessive production will have an impact on the environment, especially as a result of post-mangosteen skin consumption. Mangosteen peel is still seen as waste because it has not been utilized optimally. Mangosteen peel flour is flour derived from the destruction of mangosteen peel thathas been dried and then crushed and sifted. By using mangosteen peel waste that has been made into flour as asubstitution or addition to the onion stick will increase the nutritional content of the onion stick. In optimizing mangosteen peel waste which reaches 50% of the weight of the fruit, the author conducted research to reduce mangosteen peel waste to be used as a utilization of one of them as mangosteen peel flour. Onion sticks are snacks made from wheat flour that has a distinctive taste and aroma of onions produced from adding onions to onion stickdough, this snack is very popular among the surrounding community. This is the background for the author to take the onion stick object as an experimental project. This research uses organoleptic tests, namely hedonic quality tests and hedonic tests with the hypothesis results stating that there are differences in taste, color, texture and aroma.

Keywords: *Mangosteen; Peel Flour; Onion sticks;*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kuliner Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang pesat. Industri kuliner Indonesia saat ini berkembang menjadi industri pengolahan makanan yang kreatif. Makanan ringan atau makanan camilan merupakan makanan yang banyak diminati oleh berbagai kalangan. Tidak memandang usia, baik anak-anak, remaja, maupun orang dewasa menyukai makanan cemilan. Cemilan biasanya dikonsumsi sebagai selingan sebelum makan utama seperti sarapan, makan siang, dan makan malam untuk menahan rasa lapar sejenak. Camilan memiliki kategori yaitu camilan manis dancamilan gurih. Dalam penelitian ini, penulis meneliti Stik bawang, yang termasuk dalam kategori camilan gurih.

Stik bawang adalah makanan ringan yang terbuat dari tepung terigu dengan bahan tambahan seperti mentega dan telur serta bahan pendukung seperti bawang putih, penyedap rasa dan bahan lainnya. Stik bawang berbentuk panjang dan pipih yang dibuat dari adonan pipih kemudian dipotong menjadi stik panjang dan digoreng. Hidangan ini sering disantap sebagai selingan atau camilan dan sering dijumpai pada hari-hari besar seperti lebaran. Untuk menarik perhatian masyarakat, inovasi sering dilakukan pada produk dengan menambahkankandungan gizi yang sangat baik untuk tubuh. Salah satu modifikasinya adalah dengan menggunakantepung kulit manggis.(Ratih & Tyas, 2023)

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, produksi manggis di Indonesia sebanyak 303.934 ton sepanjang 2021. Jumlah tersebut menurun 5,73% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 322.414 ton. Sepanjang 2011 hingga 2021, produksi manggis di Indonesia cenderung meningkat. Produksi terbanyak terjadi pada 2020, yakni 322.414 ton,sedangkan, produksi terendah sebesar 114.761 ton pada 2014. Produksi yang berlebihan akan mengatasi salah satu masalah tersebut. Kandungan antosianin yang tinggi dari kulit manggis memungkinkannya untuk dimanfaatkan sebagai antioksidan dan pewarna makanan, di antara manfaat lainnya. Indonesia merupakan salah satu negara penghasil manggis didunia, terdapat 4 provinsi penghasil buah manggis terbesar yaitu Provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, Banten, dan Sumatera Barat. Kecocokan lahan dan tanah serta wilayah yang luas memungkinkan Indonesia mengembangkan buah manggis.(Yudha & Nugraha, 2022).Dalam kulit buah manggis terdapat sumber antioksidan alami yang dikenal dengan nama *xanthon*, dimana antioksidan ini mampu menghambat pertumbuhan sel kanker dan mampu melindungi sel- sel tubuh dari serangan radikal bebas penyebab berbagai gangguan penyakit. Salah satu jenis produk olahan yang banyak dikonsumsi masyarakat adalah kue kering, baik sebagai *snack* harian maupun pada saat hari- hari besar. Stik bawang merupakan salah satu makanan ringan berbentuk pipih dan persegi panjang serta memiliki tekstur yang renyah dengan aroma dan rasa khas bawang. Sama seperti makananringan lainnya, stik bawang terbuat dari bahan baku berupa tepung terigu dengan bahan-bahan tambahan lain seperti telur, margarin, garam, dan air (MUAFIAH,2019). Oleh karena itu penulis memilih produk stik bawang agar mudah diterima dikalangan masyarakat.

Bahan baku yang digunakan pada pembuatanstik bawang cukup sederhana sehingga kandungan gizinya kurang lengkap seperti rendahnya kandungan serat. Selain itu, sebagian besar kandungan gizi stik bawang adalah karbohidrat yang mencapai 70% dari keseluruhan total zat gizi serta kalorinya yang mencapai 480-490 kkal dikarenakan penggunaan tepung terigu sebagai bahan baku dengan komposisi yang cukup banyak dibandingkan dengan bahan- bahan lainnya Mengkonsumsi makanan ringan yang tinggi akan karbohidrat serta kalori dalam jumlah yangbanyak dan jangka waktu yang panjang dapat memicuterjadinya beberapa hal buruk bagi tubuh salah satunya yaitu obesitas. Gaya hidup dan pola makan yang tidak sehat, kebiasaan mengkonsumsi makanantinggi kalori yang

didapat dari karbohidrat dan lemak, mengkonsumsi asupan kalori yang lebih tinggi dari yang seharusnya, serta kurangnya melakukan aktivitas fisik menjadi faktor penting dalam terjadinya obesitas.

Selain itu, obesitas juga berpotensi memicu beberapa penyakit seperti diabetes mellitus dan kardiovaskular. Oleh karena itu perlu dilakukan inovasi yang mampu memperbaiki kandungan gizi pada stik bawang salah satunya yaitu dengan meningkatkan kandungan serat. Salah satu bahan yang memiliki serat cukup tinggi adalah buah manggis. Pemanfaatan buah manggis secara utuh, baik daging maupun kulitnya, dapat dilakukan dengan mengolah kulit manggis menjadi tepung dan mensubstitusikannya menjadi cemilan stik bawang.

BAHAN DAN METODE

Timbangan, mangkok, rolling pin, blender , kompor, spatula dan pisau. Tepung kulit manggis , tepung terigu, santan, telur, bawang putih, daun seledri, tepung tapioca , bawang merah , air ,kaldu bubuk dan garam. Penelitian ini menggunakan metode *pre-experimental design* menggunakan *one shot study case.* Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji mutu hedonik dan uji hedonik dengan menggunakan angket tertutup.

Sampel dibagikan kepada 5 panelis terlatih dan 10 panelis tidak terlatih. Dan kemudian data diolah dengan SPSS manggunakan uji Anova dan uji lanjutan Duncan.

Tabel 1. Perbandingan tepung kulit manggis pada setiappercobaan

Bahan	Perlakuan		
	A1	A2	A3
Tepung terigu (g)	450	400	350
Tepung kulit manggis (g)	50	100	150
Tepung tapioka	100	100	100
Telur (butir)	1	1	1
Garam (sdt)	1	1	1
Santan kental (ml)	100	100	100
Daun seledri (g)	30	30	30
Kaldu bubuk (sdt)	2	2	2
Air (ml)	185	185	185
Bawang merah (siung)	10	10	10
Bawang putih (siung)	5	5	5

Sumber : diolah oleh peneliti, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Mutu Hedonik ini digunakan untuk mengetahui tingkat kesukaan dari para panelis terhadap produk yang peneliti hasilkan. Tingkat kesukaan disebut uji mutu hedonik, untuk mengukur warna, aroma, rasa dan tekstur dari substitusi tepung kulit manggis dalampembuatan stik bawang.

Warna A1

Hasil kesimpulan warna tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A3 sebesar 4,8 termasuk dalam kategori warna Ungu kecokelatan gelap,disusul oleh sampel A2 sebesar 3,4 termasuk kategori ungu kecokelatan dan yang paling rendah adalah sampel A1sebesar 2,8 yang termasuk kategori Cokelat.Hasil warna dari panelis gabungan yang tertinggi terdapat pada sampel A3 dengan nilai 4,8 yang termasuk dalamkategori ungu kecokelatan gelap,lalu sampel A2 dengan nilai 3,5 yang termasuk dalam kategori ungu kecokelatan dan yang terakhir dengan hasil sampel terendah pada sampel A1 dengan nilai 2,2 dan termasuk dalam kategori warna Cokelat.

Aroma A1

Hasil kesimpulan aroma tertinggi pada Uji Hedonik menggunakan pendapat personal dalam penilaiannya yaitu enak atau tidak enak, suka atau tidak suka dan disini para panelis akan memberikan jawaban untuk produk yang sudah mereka cicipi. Uji panelis terlatih terdapat pada sampel A3 sebesar 3,2 termasuk dalam kategori aroma kulit manggis kuat,disusul oleh sampel A2 sebesar 2,6 termasuk kategori aroma kulit manggis agak kuat dan yang paling rendah adalah sampel A1 sebesar 2,2 yang termasukkategori aroma kulit manggis agak kuat.Hasil aroma dari panelis gabungan yang tertinggi terdapat pada sampel A3 dengan nilai 3,2yang termasuk dalam kategori aroma kulit manggis kuat,lalu sampel A2 dengan nilai 2,6 yang termasuk dalam kategori aroma kulit manggis agak kuat dan yang terakhir dengan hasil sampel terendah pada sampel A1 dengan nilai 2,2 dan termasuk dalam aroma kulit manggis agak kuat.

Warna A2

Hasil kesimpulan rasa tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A2 sebesar 3,4 termasuk dalamkategori agak gurih,disusul oleh sampel A1 sebesar 3,2 termasuk kategori agak gurih dan yang palingrendah adalah sampel A3 sebesar 2,4 yang termasuk kategori cukup gurih. Terakhir hasil rasa dari panelis gabungan yang tertinggi terdapat pada sampel A2dengan nilai 3,8 yang termasuk dalam kategori rasa agak gurih,lalu sampel A1 dengan nilai 3,3 yang termasuk dalam kategori agak gurih dan yang terakhir dengan hasil sampel terendah pada sampel A3 dengan nilai 2,3 dan termasuk dalam kategori rasa cukup gurih.

Tekstur A1

Hasil kesimpulan tekstur tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A3 sebesar 4,0 termasukdalam kategori renyah,disusul oleh sampel A2 sebesar3,8 termasuk kategori renyah dan yang paling rendah adalah sampel A1 sebesar 3,2 yang termasuk kategori renyah. Terakhir hasil tekstur dari panelis gabungan yang tertinggi terdapat pada sampel A3 dengan nilai 4,1 yang termasuk dalam kategori sangat renyah,lalu sampel A2 dengan nilai 3,9 yang termasuk dalam kategori renyah dan yang terakhir dengan hasil sampelterendah pada sampel A1 dengan nilai 3,1 dan termasuk dalam kategori tekstur cukup renyah, hedonik dilampirkan dalam bentuk angka sesuaidengan sistematis yang telah ditentukan.

Warna A3

Warna stik bawang dengan substitusi kulit manggis yang tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A1 yaitu cukup suka dengan nilai 40%, sampelA2 pada panelis terlatih warna stik bawang tertinggi yaitu suka dengan nilai 60%, sampel A3 pada panelis terlatih warna stik bawang tertinggi yaitu kurang suka dengan nilai 40%.Warna stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis yang tertinggi pada panelis agak terlatih pada sampel A1 yaitu cukup sukadengan nilai 40%, sampel A2 pada panelis agak terlatih warna stik bawang yaitu suka dengan nilai 50%, dan sampel A3 pada panelis agak terlatih warna stik bawang dengan psubstitusi tepung kulit manggis tertinggi yaitu kurang suka dengan nilai 40%.

Aroma A2

Aroma stik bawang dengan substitusi kulit manggis yang tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 80%, sampel A2 pada panelis terlatih aroma stik bawang tertinggi yaitu suka dengan nilai 80%, sampel A3 pada panelis terlatih aroma stik bawang tertinggi yaitu suka dan kurang suka dengan nilai sama-sama 40%.Aroma stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis yang tertinggi pada panelis agak terlatih pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 60%, sampel A2 pada panelisagak terlatih aroma stik bawang yaitu suka dengan nilai70%, dan sampel A3 pada panelis agak terlatih aromastik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis tertinggi yaitu suka dengan nilai 50%.

Rasa

Rasa stik bawang dengan substitusi kulit manggis yang tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 40%, sampel A2 pada panelis terlatih rasa stik bawang tertinggi yaitu suka dengan nilai 60%, sampel A3 pada panelis terlatih rasa stik bawang tertinggi yaitu cukup suka dengan nilai 40%.Rasa stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis yang tertinggi pada panelis agakterlatih pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 50%, sampel A2 pada panelis agak terlatih rasa stik bawangyaitu suka dengan nilai 50%, dan sampel A3 pada panelis agak terlatih rasa stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis tertinggi yaitu cukup suka dengan nilai 50%.

Tekstur A2

Tekstur stik bawang dengan substitusi kulit manggis yang tertinggi pada panelis terlatih terdapat pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 40%, sampel A2 pada panelis terlatih tekstur stik bawang tertinggi yaitu cukup suka dengan nilai 60%dan sampel A3 pada panelis terlatih tekstur stik bawang tertinggi terdapat dua kategori yaitu suka dan cukup sukadengan nilai sama-sama 40%.Tekstur stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis yang tertinggi pada panelis agak terlatih pada sampel A1 yaitu suka dengan nilai 50%, sampel A2 pada panelis agak terlatih tekstur stik bawang terdapat dua kategori yang sama yaitu sangat suka dan suka dengan nilai sama-sama 40%, dan sampel A3 pada panelis agak terlatih tekstur stik bawang dengan substitusi tepung kulit manggis tertinggi yaitu suka dengan nilai 40%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap substitusi tepung kulit manggis dalam pembuatan stik bawang dengan 3 sampel yaitu, sampel A1 (10%), sampel A2 (20%) dan sampel A3 (30%) serta dilakukan penilaian uji mutu hedonik dan uji hedonik dengan jumlah 20 panelis dapat kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil Mutu uji hedonik diperoleh hasil sebagai berikut. Panelis terlatih menyatakan bahwa Substitusi Tepung kulit manggis dalam pembuatan stik bawang ini terdapat perbedaan yang nyata pada aspek warna,aspek aroma , aspek rasa dan aspek tekstur , pada aspek tekstur tidak ditemukan perbedaan yang nyata oleh ketiga sampel ini. Sementara itu, Panelis gabungan menyatakan bahsa Substitusi Tepung kulit manggis dalam pembuatan stik bawang terdapat perbedaan nyata pasa aspek warna, aspek aroma, aspek rasa dan pada aspek tekstur.

Berdasarkan hasil uji hedonik diperoleh hasil sebagai berikut. Hasil keseluruhan uji hedonik panelis gabunganyaitu para panelis lebih menyukai warna, aroma, rasa dan tekstur pada perlakuan sampel A2 dengan nilai rerata 3,7 karena mempunyai warna yang ungu kecokelat, aroma kulit manggsi agak kuat, mempunyairasa agak gurih, dan memiliki tekstur yang renyah.

DAFTAR PUSTAKA

Ahdiat, A. (2023). *jumlah penderita diabetes tipe 1 di ASEAN berdasarkan kelompok usia (2022)*. Databoks. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/10/indonesia-punya-penderita-diabetes-tipe- 1-terbanyak-di-asean#:~:text=Menurut laporan International Diabetes Federation,204 negara di skala global

Ananta, A. Y., Batubulan, K. S., & Wildani, A. N. R. (2019). Klasifikasi Tingkatan Mutu Buah Manggis berdasarkan Warna dan Diameter menggunakan Metode K-Nearest Neighbor. *Jurnal Informatika Polinema*, 67–73.

Astiti, N. K. A. D. S. (2022). Optimalisasi Penggunaan Tepung Kulit Manggis (Garcinia Mangostana L) Dalam Pembuatan Pie Susu. *Jurnal Kuliner*, *2*(2), 75–83.

Bulkaini, Kisworo, D., Sukirno, Wulandani, R., & Maskur. (2020). Kualitas Sosis Daging Ayam Dengan Penambahan Tepung Tapioka (Nutritional Quality of Chicken Sausage with Addition of Tapioca Flour). *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan Indonesia*, *6*(1), 10–15.

http://www.jitpi.unram.ac.id/index.php/jitpi/article/view/62

Dewi, R. U. (2022). *Go Kitchen Series SpesialKRENYESS*.

Gunarsih, sukha devi. (2022). *SUBSTITUSI TEPUNGKULIT PISANG RAJA (Musa Sapientum) TERHADAP TEPUNG TERIGU SEBAGAI SUMBER SERAT PADA STIK BAWANG*. *8.5.2017*, 2003–2005.

Haryanto, B., & Suryati, L. (2020). KANDUNGAN ANTOSIANIN DAN AKTIVITAS ANTIOKSIDANBUBUK INSTAN KULIT MANGGIS (. L.) DENGAN METODE ANTOSIANIN CONTENT AND ANTIOXIDANT ACTIVITIES OF MANGOSTEE INSTANT POWDER (Garcinia mangostana FOAM MAT DRYING. *JurnalAgrosainta*, *4*(2), 77–84.

Herlina, V. (2019). *panduan praktis mengolah data kuesoner menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo. https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwA AQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

hukum uma. (2022). No Title. *9 Jenis Manggis Unggulan Asal Indonesia Kualitas Terbaik*. https://hukum.uma.ac.id/2022/03/12/9-jenis-manggis-unggulan-asal-indonesia-kualitas- terbaik/

Ihromi, S., Marianah, M., & Susandi, Y. A. (2018). Subsitusi Tepung Terigu Dengan Tepung MocafDalam Pembuatan Kue Kering. *Jurnal Agrotek UMMat*, *5*(1), 73. https://doi.org/10.31764/agrotek.v5i1.271

Islaku, D., Djarkasi, G. S. S., & Oessoe, Y. Y. E. (2017). Pengaruh subtitusi tepung tapioka dan tepung sukun (Artocarpus Communis) terhadapsifat sensoris dan kimia biskuit. *Cocos*, *1*(7), 1–11. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/cocos/article/view/16898

Magda Eliya Susanti, Sri Sayekti, L. puriArdhiyanti. (n.d.). *GAMBARAN KADAR VITAMIN C PADA KULIT MANGGIS DAN BUAH MANGGIS (Garcinia mangostana L)*. 1–4.

Mentari, A. E. (2022). *No Title*. Kompas. https://www.kompas.com/food/read/2022/04/22/070620775/cara-membuat-kue-bawang-gurih-dan-harum-tambah-seledri

Moulia, M. N., Syarief, R., Iriani, E. S., Kusumaningrum, H. D., & Suyatma, N. E. (2018). Antimicrobial of Garlic Extract. *Jurnal Pangan*, *27*(1), 55–66.

MUAFIAH, A. F. (2019). No TitleEΛENH. *Αγαη*, *8*(5),55.

Najah, N. K., Agung Puruhita, T. K., & Setiawati, D. (2016). Pengaruh Substitusi Tepung Kulit Manggis Kelas Super Terhadap Sifat Organoleptik Dan Kadar Antosianin Nastar Manggis. *Media Informasi*, *12*(1), 110–114. https://doi.org/10.37160/bmi.v12i1.20

Prabowo, marchyta putri. (2022). *Pohon Manggis: Klasifikasi, Ciri-ciri dan Manfaat Manggis*. https://lindungihutan.com/blog/pohon-manggis/

Ratih, D., & Tyas, O. (2023). *Produksi dan Pemasaran Stik Bawang Molas (Mocaf dan Talas),*. 1–23.

Roza, I., Evawati, A.F, R., & Gusmalini. (2018). *Aplikasi bubuk kulit manggis pada minuman probiotik mangostahurt*. *November*.

Sahroni. (n.d.). *Gambar II.1 Buah Manggis Sumber: pribadi*. 4–25.

SIAGIAN, A. W. (2021). *UJI ORGANOLEPTIK BROWNIS TEPUNG JAGUNG DAN ALPUKAT SEBAGAI CEMILAN SEHAT UNTUK LANSIA*. 6.

Statistik, B. P. (2022). *No Title*. https://dataindonesia.id/agribisnis-kehutanan/detail/produksi-manggis-indonesia-sebanyak-303934-ton-pada-2021

Tiofani, K. (2022). *Simak Kalender Musim Buah di Indonesia Sepanjang Tahun*. Kompas. https://www.kompas.com/food/read/2022/01/07/212800175/simak-kalender-musim-buah-di-indonesia-sepanjang-tahun?page=all

Yudha, E. P., & Nugraha, A. (2022). Analisis Daya Saing Buah Manggis Indonesia Di Negara Thailand, Hong Kong, Dan Malaysia. *Agricore: Jurnal Agribisnis Dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, *7*(1), 79–87. https://doi.org/10.24198/agricore.v7i1.40432

Z. Wulandari, & I. I. Arief. (2022). Review: Tepung Telur Ayam: Nilai Gizi, Sifat Fungsional dan Manfaat. *Jurnal Ilmu Produksi Dan Teknologi Hasil Peternakan*, *10*(2), 62–68. https://doi.org/10.29244/jipthp.10.2.62-68

YAYASAN PENDIDIKAN IBNU SINA BATAM (YAPISTA)
UNIVERSITAS IBNU SINA (UIS)
Jalan Teuku Umar, Lubuk Baja, Kota Batam-Indonesia Telp. 0778 – 408 3113
Email : info@uis.ac.id / uibnusina@gmail.com Website : uis.ac.id

IMPACT KARAKTERISTIK PRODUK, KETIDAKPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEBUTUHAN VARIASI PRODUK DAN PERPINDAHAN MEREK

Agung Edy Wibowo[1], Syafruddin Rais[2], Bambang Wahyudi Wicaksono[3], Kartika Cahayani[4]
[1] Program Studi Pascasarjana Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Batam, Batam
[2] Program Studi Manajemen Tata Hidang, Politeknik Pariwisata Batam, Batam
[3]Program Studi Manajemen, Institut Bisnis Nusantara, Jakarta
[4] Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam, Batam
e-mail: agungedy@btp.ac.id, joshdanela@yahoo.com,wicaksono2010@gmail.com, kartika@btp.ac.id

Abstrak

Persaingan yang ketat antar merek produk menjadi sebuah tantangan yang pelik untuk dihadapi sebuah produk. Produk yang menawarkan sebuah value akan selalu dibandingkan dengan merek produk lain yang menjaidi competitor di kelasnya, atau bahkan merek produk yang dapat memberikan sebuah value pengganti dari sebuah merek produk di pasaran. Tentu saja hal ini menjadi sebuah peluang sekaligus tantangan bagi sebuah merek produk, karena dapat berakibat pada perpindahan selera pelanggan ke merek lain. Fenomena ini terjadi pada 3 buah merek store kafe yang berbeda, yang ada di kawasan bisnis di Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalsisi impact dari karakteristik produk, ketidakpuasan pelanggan terhadap kebutuhan variasi dan perpindahan merek. Dari hasill kajian 3 merek store yang diteliti dengan melibatkan 111 responden yang diambil dengan metode purposive sampling, dan pengujian menggunakan SMART–PLS, didapatkan beberapa hasil: karakteristik produk berpengaruh terhadap kebutuhan variasi produk, ketidakpuasan pelanggan berpengaruh terhadap kebutuhan variasi produk, karakteristik produk berpengaruh terhadap perpindahan merek, ketidakpuasan pelanggan berpengaruh terhadap perpindahan merek, kebutuhan variasi produk berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek, kebutuhan variasi produk memediasi karakteristik produk terhadap perpindahan merek, dan kebutuhan variasi produk memediasi ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek.

Kata kunci: Karakteristik produk, Ketidakpuasan pelanggan, Kebutuhan variasi, Perpindahan merek, Mediasi

1. Pendahuluan

Merek sering dianggap sebagai identitas untuk membedakan sebuah merek dengan merek yang lain.Diharapkan dari perbedaan yang ada maka pelanggan dapat melihat faktor pembeda satu merek dibanding dengan merek lain. Didalam sebuah merek terdapat karakter, bahkan karakter itu sendiri dapat menjadi sebuah merek. Merek yang baik dan menancap di benak pelanggan dan terus bertahan pada ingatan pelanggan dapat

menjadi sebuah potensi bagi merek itu sendiri untuk menjadikan pelanggan yang memahami merek tersebut menjadi loyal, sehingga memunculkan loyalitas merek.Oleh karena itu, perusahaan perlu memperluas paradigmanya, tidak hanya fokus pada kepuasan pelanggan, tetapi lebih pada pencapaian loyalitas pelanggan melalui merek yang ditawarkan. Sebuah merek yang menancap dalam benak konsumen setidaknya melewati 3 tahapan yaitu; tahap kognitif, afektif dan konatif. Ketiga aspek tersebut harus sejalan, meskipun dalam beberapa kasus tidak selalu demikian (Dharmmesta, 1999) dalam (Junaidi., S., 2010), loyalitas merek memerlukan konsistensi dari alur kognitif, afektif dan konatif pada diri pelanggan..

Keberadaan sebuah merek dalam benak pelanggan sangat bergantung pada alur atau tahapan merek tersebut yang ada pada diri pelanggan itu sendiri. Jika sebuah merek hanya berada pada tahap kognitif maka ada kecenderungan sangat rentan bagi pelanggan untuk berpindah merek karena stimulus pemasaran dari pihak lain. Terdapat beberapa hasil penelitian yang menunjukan perilaku perpindahan merek pada pelanggan merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh faktor keperilakuan, persaingan, dan waktu (Srinivasan, 1996) dalam (Junaidi., S., 2010).

Konsumen yang merasa tidak puas setelah melakukan pembelian kemungkinan besar akan mencari merek alternatif untuk meningkatkan kepuasannya. Karakteristik kategori produk juga memberikan pengaruh kepada perilaku konsumen dalam mencari variasi kebutuhan dari sebuah merek. Menurut Van Trijp, Hoyer, dan Inman (1996) dalam (Junaidi., S., 2010), karakteristik tersebut dapat meliputi tingkat keterlibatan dengan merek atau produk tersebut, perbedaan persepsi, dan kekuatan preferensi. Namun, pencarian variasi biasanya dilakukan untuk kategori produk tertentu saja. Hal ini sangatlah berbeda dengan perilaku konsumen yang cenderung loyal.

Memiliki pelanggan yang loyal adalah fondasi penting dalam keberhasilan jangka panjang sebuah kegiatan bisnis. Ketika pelanggan merasakan kepuasan dengan produk, merek atau layanan yang diberikan oleh sebuah merek atau produk atau tenaga pemasarnya, mereka memiliki kecenderungan untuk kembali dan melakukan pembelian ulang terhadap merek atau produk yang dibelinya, bahkan terdapat kecenderungan pelanggan untuk merekomendasikan merek atau produk tersebut kepada orang lain seperti rekan, saudara atau keluarganya.

Pelanggan yang loyal biasanya memiliki hubungan emosional yang kuat dengan merek atau produknya. Mereka, para pelanggan merasa kebutuhan atas keinginan dan syarat yang dinginkan dari sebuah merek atau produk telah diperhatikan dan dipuaskan, terutama ketika merek atau produk tersebut telah melampui ekspektasinya. Sebaliknya jika pelanggan tidak loyal maka hal tersebut mengindikasikan bahwa telah terjadi perpidahan selera dari merek atau produk tertentu dan digantikan oleh merek atau produk lain yang memiliki karakteristik kegunaan yang sama, namun memiliki tingkat keberterimaan merek atau produk yang lebih baik. Hal ini pentingya mengkaji dalam sebuah pendekatan ilmiah apa alasan dibalik pelanggan berpindah kepada merek atau produk lain.

2. Kajian Pustaka

Karakteristik Merek/Produk

Karakteristik merek atau produk sangat memainkan pengaruh yang signifikan dalam era saat ini dimana pasar sangat kompetitif. Karakteristik utama yang paling menarik adalah identitas merek, hal ini dapat mencakup: logo, warna, kemasan, dan unsur

non visual seperti slogan, nama, dan *jingle*. Hal tersebut adalah faktor yang dapat menciptakan kesan pertama yang kuat dan dapat menancap di benak pelanggan sehingga memiliki dampak terhadap kemudahan diingat oleh pelanggan. Identitas merek yang diwakili dengan baik dapat memperkuat tingkat kepercayaan dan loyalitas merek pada pelanggan.

Karakterisitk lainya adalah kualitas merek. Kualitas merek ini mencakup performansi produk, daya tahan, keandalan, dan kesesuaian dengan harapan pelanggan. Merek dengan produk berkualitas tinggi tidak hanya memuaskan kebutuhan pelanggan, namun juga dapat membangun reputasi positif yang mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasi dari mulut ke mulut (*Words of Mouth*) kepada calon pelanggan lain. Perusahaan yang berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas merek produknya cenderung lebih dapat bertahan dan lebih berhasil dalam mempertahankan pelanggan dan menghadapi persaingan pasar (Wibowo, A.E; Gunawan, 2022)

Hal lain yang melekat pada merek produk adalah inovasi dan diferensiasi. Merek produk yang inovatif dan unik akan menawarkan nilai tambah yang tidak dimiliki oleh merek produk pesaing. Hal ini menciptakan alasan kuat bagi pelanggan untuk memilih produk tersebut dan tidak gampang pindah kepada merek produk lain. Inovasi bisa dan dapat dilakukan misalnya dengan penambahan berupa fitur baru, pemakaian teknologi baru dalam proses produksi, kemasan baru dan atau bahkan model bisnis yang berbeda dari kompetitor, atau pemberian layanan dengan nuansa baru. Dengan terus berinovasi, merek dapat menjaga relevansinya di mata pelanggan dan tetap kompetitif dalam jangka panjang.

Ketidakpuasan Pelanggan Pasca Pembelian

Ketidakpuasan pelanggan dapat timbul dari proses evaluasi informasi terhadap suatu merek. Pelanggan menggunakan informasi masa lalu dan masa kini untuk menilai merek yang memberikan manfaat yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan tergantung pada seberapa dekat harapan mereka terhadap suatu produk atau merek dengan kinerja yang dirasakan dari produk atau merek tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka ketidakpuasan akan terjadi. Harapan pelanggan dibentuk berdasarkan informasi yang diterima dari produsen. Jika produsen melebih-lebihkan manfaat suatu produk, harapan pelanggan tidak akan tercapai, sehingga menyebabkan ketidakpuasan (Kotler, 1997). Hasil evaluasi merek oleh pelanggan adalah niat atau keinginan untuk membeli atau tidak membeli melalui proses pengambilan keputusan yang kompleks.

Ketidakpuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai situasi pelanggan dimana harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh produk atau layanan yang mereka terima. Seringkali hal disebabkan oleh kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan, pelayanan yang buruk, dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan atau umpan balik. Perlu diperhatikan bahwa ketika suatu produk sebuah merek tidak berfungsi dengan baik, memiliki cacat, atau tidak memenuhi spesifikasi yang dijanjikan, pelanggan merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap merek produk tersebut. Lebih dari itu, interaksi yang tidak menyenangkan dengan staf layanan, seperti sikap yang tidak ramah, lambat dalam merespon, atau tidak professional dan ketidakmampuan dalam menyelesaikan masalah, dapat memperburuk pengalaman pelanggan, dan ini dapat

memberikan kesan negatif bagi sebuah merek produk bahkan nama perusahaan atau tempat dimana pelanggan melakukan transaksi.

Jika sebuah ekspektasi dari seorang pelanggan tidak dikelola dengan baik maka dapat berakibat buruk bagi sebuah merek produk. Hal lain adalah promosi yang berlebihan atau janji yang tidak realistis dari sebuah merek produk atau layanan perusahaan. Hal tersebut dapat menciptakan harapan yang terlalu tinggi dan ketika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan janji tersebut, maka pelanggan merasa tertipu dan tidak puas, tentu hal ini akan memberi nilai kurang yang tinggi antara harapan dan realita merek produk yang dijanjikan. Untuk mengatasi ketidakpuasan ini, perusahaan perlu fokus pada komunikasi yang transparan dan sudi mendengarkan umpan balik pelanggan, dan terus berupaya meningkatkan kualitas merek produk dan layanan dalam kegiatan transaksi dengan pelanggan selanjutnya.

Kebutuhan Variasi

Proses pengambilan keputusan pembelian oleh pelanggan perlu dipahami oleh seorang pemasar. Hal ini berguna untuk merancang strategi yang tepat. Setiap jenis produk memiliki proses keputusan pembelian yang berbeda; misalnya, pembelian sabun cuci berbeda dengan pembelian sabun mandi. Henry Assael (1995) dalam (Junaidi., S., 2010) mengembangkan tipologi proses pengambilan keputusan konsumen berdasarkan dua dimensi yaitu; pertama tingkat pengambilan keputusan, dan kedua tingkat keterlibatan dalam pembelian.

Ada empat jenis proses pembelian konsumen: pengambilan keputusan yang kompleks, pengambilan keputusan yang terbatas, kesetiaan pada merek, dan inersia. Pembelian dengan keterlibatan rendah menghasilkan perilaku pengambilan keputusan yang terbatas. Konsumen kadang-kadang membuat keputusan meskipun keterlibatannya rendah terhadap produk, karena kurangnya pengalaman masa lalu dengan produk tersebut. Dalam situasi ini, konsumen memiliki pemahaman yang terbatas tentang kategori produk, pencarian informasi, dan evaluasi dibandingkan dengan proses yang kompleks (Kotler dan Kelller, 2012). Contoh produk yang termasuk dalam kategori ini adalah makanan ringan, sereal, dan sejenisnya. Pengambilan keputusan yang terbatas juga terjadi ketika konsumen mencari variasi. Dalam kondisi keterlibatan rendah, konsumen mudah berganti merek karena kebosanan dan keinginan mencoba merek lain. Perilaku mencari variasi terjadi jika risikonya kecil dan ada sedikit atau tidak ada komitmen terhadap suatu merek.

Mengidentifikasi pelanggan yang gemar mencoba produk baru sangat penting bagi pemasar. Pelanggan ini sering disebut sebagai inovator dan memainkan peran besar dalam keberhasilan produk atau jasa baru. Inovator atau sering dianggap juga inisiator adalah adalah pelanggan pertama yang mengawali atau menginisiasi pembelian sebuah merek produk baru dan hanya terdiri seperbagian kecil dari keseluruhan konsumen yang mengadopsi produk tersebut (Kotler. P, 2012). Salah satu faktor yang mendorong kepribadian inovator adalah keinginan untuk mencari variasi baru. Beberapa tipe konsumen yang mencari variasi memiliki ciri-ciri perilaku beli eksploratori, eksplorasi perilaku orang lain, dan keinovatifan penggunaan (Schiffman dan Kanuk, 1994) dalam (A. Wibowo et al., 2022).

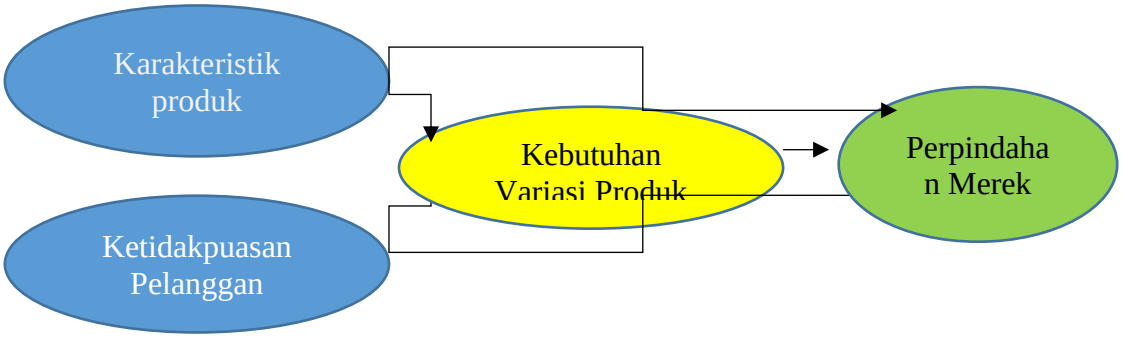
Penelitian terdahlulu yang dilakukan oleh (Ngutji et al., 2014) menunjukkan bahwa kualitas merek memberikan efek kepuasan kepada konsumen dan akan memberikan pengaruh terhadap kesetiaan merek. Hal ini menunjukan bahwa kesetiaan dapat diuji jika

ekspektasi tidak sesuai dengan kenyataan. Dan kepuasan memberikan impact terhadap ketahanan sebuah merek untuk melekat pada diri konsumen sehingga dapat berlaku loyal dan tidak menggerakan hati untuk berpindah kepada merek produk lain.

Penelitian (Junaidi.,S., 2010) memberikan hasil dan menjelaskan bahwa ketidakpuasan konsumen dapat berpengaruh terhadap perpindahan merek. Konsumen memiliki tingkat kecenderungan yang tinggi untuk berpindah merek jika mendapati keadaan tidak puas dari layanan sebuah merek. Demikian juga karakteristik produk sebuah merek dapat berpengaruh terhadap perpindahan merek dari diri konsumen. Sementara itu, jika sebuah kebutuhan terhadap sebuah produk dapat dipenuhi oleh sebuah merek tertentu, konsumen cenderung loyal terhadap merek tersebut.

Penelitian (Wibowo., A.E., Mikasari., 2021) hasil menunjukan bahwa reputasi merek dapat memberikan pengaruh terhadap keloyalan konsumen. Konsumen cenderung bertahan terhadap pilihan sebuah merek jika konsumen dapat terpenuhi oleh kinerja sebuah merek, Dan kepercayaan merek pada diri konsumen merupakan faktor penentu terhadap tingkat peralihan konsumen untuk memikirkan kemungkinan perpindahan ke merek lain.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu maka dapat diberikan sebuah kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis

H_1: Karakteristik produk berpengaruh signifikan terhadap kebutuhan variasi produk
H_2: Ketidakpuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kebutuhan variasi produk
H_3: Karakteristik produk berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek
H_4: Ketidakpuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek
H_5: Kebutuhan variasi produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek.
H_6: Kebutuhan variasi produk memberi efek mediasi karakteristik produk terhadap perpindahan merek.
H_7: Kebutuhan variasi produk memberi efek mediasi ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek

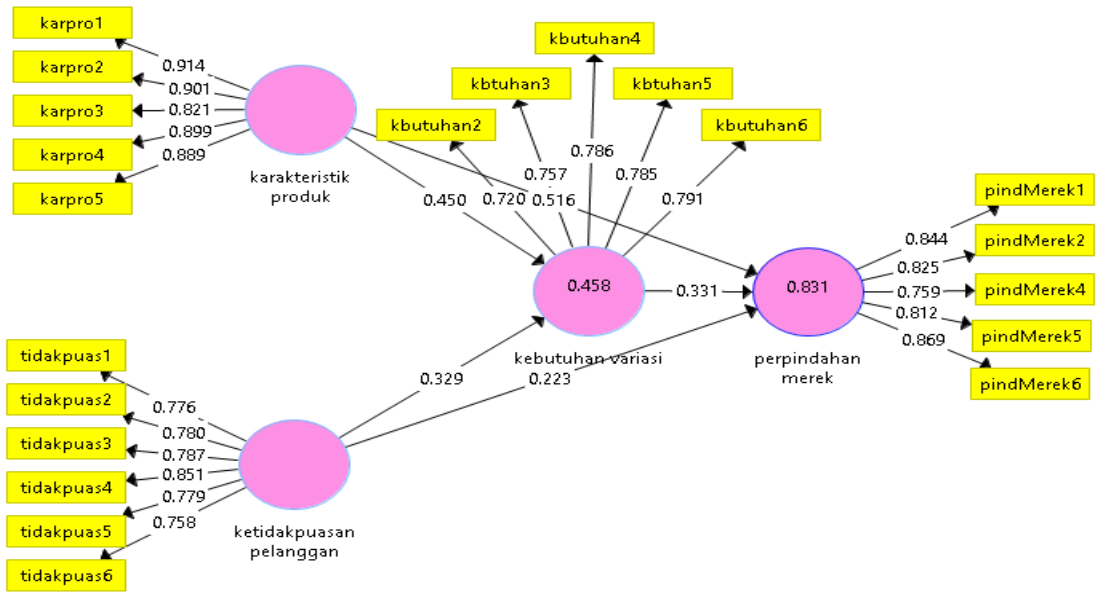
3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada responden yang dalam tiga bulan terakhir secara periodik melakukan pembelian merek produk di 3 kafe di Kota Batam, serta pernah berpindah merek. Setiap responden diminta untuk mengisi seperangkat

kuesioner. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 111 responden dengan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu untuk menyesuaikan dengan beberapa kriteria penelitian guna meningkatkan ketepatan sampel (Cooper & Emory, 1995) dalam (Prasetyo et al., 2020). Kriteria tersebut mencakup responden.dimana sampel diambil dari populasi dengan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan tertentu penelitian ((A. E. Wibowo, 2021). Dari kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah terdapat 65.8% (73) adalah responden laki laki, dan 34.2% (38) adalah perempuan. Kelompok usia antara 21 tahun sampai dengan 35 tahun adalah 40,5% (45), usia 38 sampai dengan 45 tahun adalah 35,1% (39) dan usia di atas 46 tahun adalah 24,3% (27) responden

4. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi model uji pengukuran atau tingkat validitas item atau instrumen akan meliputi pengukuran besaran hasil dari; *loading factor*, *composite reliability (CR), Cronbach Alpha dan Average Variance Extracted (AVE).* Masing masing pengukuran tersebut telah memberikan hasil seperti dalam gambar atau tabel berikut di bawah ini :



Gambar 2. Loading Factor

Berdasarkan tampilan gambar 2, memperlihatkan bahwa semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten yang terdiri dari variabel karakteristik produk, ketidakpuasan pelanggan, kebutuhan privasi dan perpindahan merek memiliki muatan *loading factor* lebih besar dari 0.70 (Hair., et.al 2013). Hal tersebut mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan valid. Perolehan proses uji validitas ini dilakukan melalui proses uji berulang dimana pada proses uji awal indikator pada variabel karakteristik produk awalnya terdapat 1 indikator yang tidak memenuhi validitas yaitu indikator nomer 6. Sedangkan pada variabel kebutuhan variasi awalnya terdapat 1 indikator tidak memenuhi validitas yaitu indikator nomer 1. Sementara untuk variabel perpindahan merek awalnya terdapat 1 indikator tidak memenuhi validitas yaitu pada

indikator nomer 3, karena memiliki loading factor < 0.70. Hasil uji *Composite Reliability* untuk mendukung validitas dan reliabilitas diperoleh hasil uji sebagai berikut:
Composite Reliability

Tabel 1 Hasil Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_ A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
karakteristik produk	0.931	0.943	0.948	0.784
kebutuhan variasi	0.831	0.855	0.878	0.590
ketidakpuasan pelanggan	0.885	0.905	0.908	0.622
perpindahan merek	0.880	0.889	0.913	0.676

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa representasi variabel laten memiliki nilai *Composite Reliability* (CR) lebih besar dari 0.70 (Hair.,et.al 2013). Hal ini membuktikan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel. Sementara pengukuran dengan *Cronbach's Alpha*, diperoleh hasil sebagai berikut:
Cronbach's Alpha

Tabel 2 Hasil Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	rho_ A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
karakteristik produk	0.931	0.943	0.948	0.784
kebutuhan variasi	0.831	0.855	0.878	0.590
ketidakpuasan pelanggan	0.885	0.905	0.908	0.622
perpindahan merek	0.880	0.889	0.913	0.676

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70 (Hair., et.al 2013).Hal ini membuktikan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel. Sedangkan pengukuran dengan *Average Variance Extracted* (AVE) untuk mengukur validitas *convergen* diperoleh hasil sebagai berikut:
Average Varianced Extracted

Tabel 3 Average Varianced Extracted

	Cronbach's Alpha	rho_ A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
karakteristik produk	0.931	0.943	0.948	0.784
kebutuhan variasi	0.831	0.855	0.878	0.590
ketidakpuasan pelanggan	0.885	0.905	0.908	0.622
perpindahan merek	0.880	0.889	0.913	0.676

Berdasarkan tabel 3, dapat disimpulkan semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki nilai nilai *Average Variance Extracted* lebih besar dari 0.50 (Hair., et.al 2021) Hal ini membuktikan bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas *convergen* yang baik.

Validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dengan menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Hasil uji dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio

	karakteristik produk	kebutuhan variasi	ketidakpuasan pelanggan	perpindahan merek
karakteristik produk				
kebutuhan variasi	0.636			
ketidakpuasan pelanggan	0.496	0.582		
perpindahan merek	0.889	0.859	0.698	

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat ukuran validtas diskriminan sebagai ukuran yang digunakan karena lebih sensitif atau akurat mendeteksi nilai pengujian HTMT, hasil uji menunjukan nilai berada di bawah 0.90 untuk masing masing pasangan variabel, dengan demikian disimpulkan validitas diskriminan terpenuhi. Hal ini berarti variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengukurnya lebih kuat dibandingkan membagi varians pada item variabel yang lain (Hair,et.al. 2013).

Sedangkan hasil uji validitas diskriminan melalui *Cross Loadings*.dapat dijelaskan seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5 Hasil Cross Loading

	karakteristik produk	kebutuhan variasi	ketidakpuasan pelanggan	perpindahan merek
karpro1	**0.914**	0.602	0.503	0.841
karpro2	**0.901**	0.467	0.418	0.692
karpro3	**0.821**	0.414	0.343	0.583
karpro4	**0.899**	0.620	0.472	0.805
karpro5	**0.889**	0.570	0.442	0.709
kbtuhan3	0.716	**0.757**	0.531	0.718
kbtuhan5	0.352	**0.785**	0.323	0.509
kbutuhan 2	0.298	**0.720**	0.421	0.469
kbutuhan 4	0.459	**0.786**	0.369	0.526
kbutuhan 6	0.368	**0.791**	0.413	0.543
pindMerek1	0.769	0.725	0.434	**0.844**

pindMerek2	0.513	0.637	0.717	**0.825**
pindMerek4	0.626	0.645	0.342	**0.759**
pindMerek5	0.549	0.531	0.724	**0.812**
pindMerek6	0.837	0.628	0.534	**0.869**
tidakpuas1	0.274	0.383	**0.776**	0.362
tidakpuas2	0.466	0.527	**0.780**	0.654
tidakpuas3	0.273	0.288	**0.787**	0.389
tidakpuas4	0.296	0.342	**0.851**	0.403
tidakpuas5	0.564	0.547	**0.779**	0.703
tidakpuas6	0.309	0.381	**0.758**	0.408

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa masing masing item dari variabel yang diukur memiliki korelasi lebih kuat terhadap variabel yang diukur dibanding dengan variabel lainya. Hal ini dibuktikan untuk item (karpro1 sampai dengan karpro5) item variabel karakteristik produk berkorelasi lebih tinggi dengan variabel karakteristik produk dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. Kemudian item (kbutuhan2 sampai dengan kbutuhan6) item variabel kebutuhan variasi berkorelasi lebih tinggi dengan variabel kebutuhan variasi dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. Lalu item (pindMerek1 sampai dengan pindMerek6) item variabel perpindahan merek berkorelasi lebih tinggi dengan variabel perpindahan merek dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. Selanjutnya item (tidakpuas1 sampai dengan tidakpuas6) item variabel ketidakpuasan pelanggan berkorelasi lebih tinggi dengan variabel ketidakpuasan pelanggan dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. Dengan demikian validitas diskriminan telah terpenuhi.

Evaluasi Model Struktural:
Multikolinear

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinear

	karakteristik produk	kebutuhan variasi	ketidakpuasan pelanggan	perpindahan merek
karakteristik produk		1.330		1.703
kebutuhan variasi				1.843
ketidakpuasan pelanggan		1.330		1.530
perpindahan merek				

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa hasil uji multikolinear menunjukan nilai inner VIF < 5, hal ini berarti tingkat multikolinear antar variabel dianggap rendah. Hasil tersebut memberi kekuatan estimasi parameter dalam *Structural Equation Modeling* PLS ini bersifat robust, atau tidak bias (Hair,et.al, 2013).

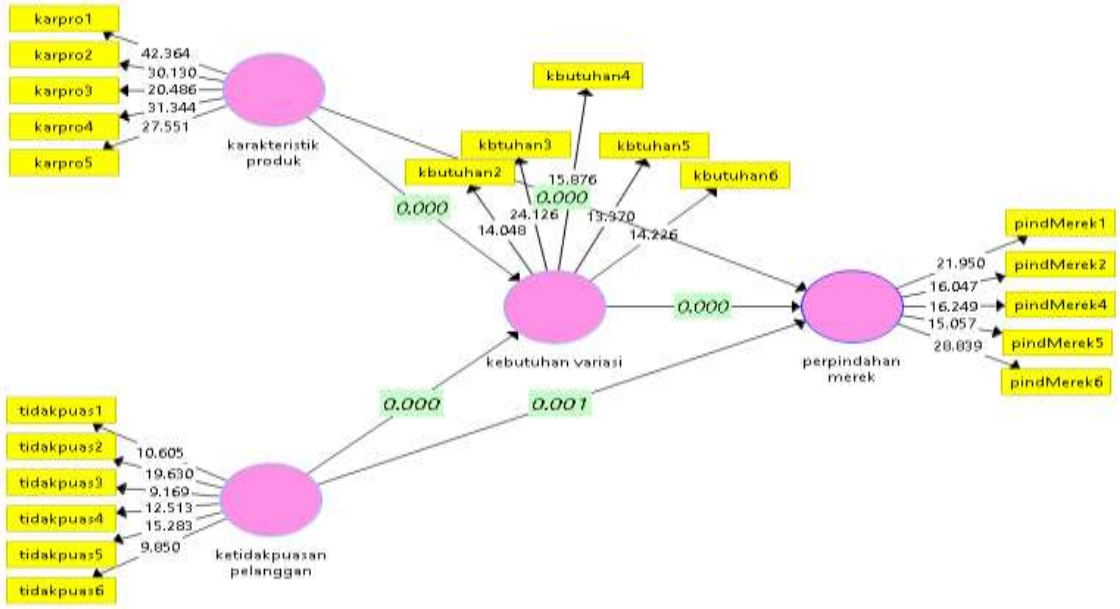
Path Coefficient

Tabel 7 Hasil Path Coefficient

	path coefficient	T Statistics	P Values
karakteristik produk -> kebutuhan variasi	0.450	6.137	0.000
karakteristik produk -> perpindahan merek	0.516	6.636	0.000
kebutuhan variasi -> perpindahan merek	0.331	3.361	0.001
ketidakpuasan pelanggan -> kebutuhan variasi	0.329	3.899	0.000
ketidakpuasan pelanggan -> perpindahan merek	0.223	3.603	0.000

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dilihat hasil bahwa; Karakteristik produk memiliki besaran *path coefficient* senilai 0.450. Hal ini memberi arti setiap perubahan pada karakteristik produk maka akan meningkatkan kebutuhan variasi 0.450 satuan. Karakteristik produk memiliki besaran *path coefficient* senilai 0.516. Hal ini memberi arti setiap perubahan pada karakteristik produk maka akan meningkatkan perpindahan merek senilai 0.516 satuan. Selanjutnya kebutuhan variasi memiliki besaran *path coefficient* senilai 0.331. Hal ini memberi arti setiap perubahan pada kebutuhan variasi maka akan meningkatkan perpindahan merek senilai 0.331 satuan. Ketidakpuasan pelanggan memiliki besaran *path coefficient* senilai 0.329. Hal ini memberi arti setiap perubahan pada ketidakpuasan pelanggan maka akan meningkatkan kebutuhan variasi 0.329 satuan. Dan terakhir ketidakpuasan pelanggan memiliki besaran *path coefficient* senilai 0.223. Hal ini memberi arti setiap perubahan pada ketidakpuasan pelanggan maka akan meningkatkan perpindahan merek senilai 0.223 satuan

Uji Hipotesis



Gambar 3 Uji Hipotesis

Berdasarkan gambar 3 di atas dapat dilihat hasil bahwa; terdapat pengaruh signifikan karakteristik produk terhadap kebutuhan variasi dengan *p-value* 0.000. Terdapat pengaruh signifikan karakteristik produk terhadap perpindahan merek dengan p-value 0.000. Terdapat pengaruh signifikan ketidakpuasan pelanggan terhadap kebutuhan variasi dengan *p-value* 0.000. Terdapat pengaruh signifikan ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek dengan *p-value* 0.001. Dan terdapat pengaruh signifikan kebutuhan variasi terhadap perpindahan merek dengan *p-value* 0.000.

Pengaruh tidak langsung

Tabel 8 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

	path coefficient	T Statistics	P Values
karakteristik produk -> kebutuhan variasi -> perpindahan merek	0.149	2.930	0.004
ketidakpuasan pelanggan -> kebutuhan variasi -> perpindahan merek	0.109	2.844	0.005

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa; terdapat pengaruh signifikan peran kebutuhan variasi dalam memediasi karakteristik produk terhadap perpindahan merek dengan besaran koefisien jalur 0.149, Hal ini berarti setiap perubahan pada kebutuhan variasi maka akan meningkatkan peran mediasi antara karakteristik produk terhadap perpindahan merek sebesar 0.149 satuan.

Selanjutnya juga terlihat bahwa terdapat pengaruh signifikan kebutuhan variasi dalam memediasi ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek dengan besaran koefisien jalur 0.109. Hal ini berarti setiap perubahan pada kebutuhan variasi maka akan meningkatkan peran mediasi antara ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek sebesar 0.109 satuan.

Kecocokan Model

PLS merupakan analisis *Structural Equation Modelling*(SEM) berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitik beratkan pada prediksi Oleh karena itu dikembangkan ukuran untuk menyatakan model yang diajukan dapat diterima salah satunya berupa uji R Square. (Hair, et.al 2013)

Uji R Square

Tabel 9 Uji R Square

	R Square
kebutuhan variasi	0.458
perpindahan merek	0.831

Tabel 9 menggambarkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen / endogen lainya dalam model. Menurut Chin (1998) dalam (Abnur., A: Wibowo., A.E; Merliine., Y: Maldin ., 2024). nilai R Square kualitatif adalah 0.19 berkategori pengaruh rendah, 0.33 berkategori pengaruh moderat, dan 0.66 berkategori pengaruh tinggi. Berdasarkan hasil olah data dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh bersama karakteristik produk dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kebutuhan variasi sebesar 0.458 atau 45.8% (pengaruh moderat). Sedangkan besarnya pengaruh karakteristik produk serta ketidakpuasan pelanggan dengan mediasi kebutuhan variasi terhadap perpindahann merek sebesar 0.831 atau 83.1% (pengaruh tinggi).

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil uji, penelitian ini dapat memberikan simpulan dan saran terhadap beberapa temuan yaitu; karakteristik produk berpengaruh signifikan terhadap kebutuhan variasi produk, karakteristik produk juga berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Sementara ketidakpuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kebutuhan variasi produk, Sekaligus juga dapat diketahui bahwa ketidakpuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek.

Hal lain yang menarik adalah kebutuhan variasi produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek, dan kebutuhan variasi produk memberi efek mediasi karakteristik produk terhadap perpindahan merek pelanggan. Selanjutnya kebutuhan variasi produk memberi efek mediasi ketidakpuasan pelanggan terhadap perpindahan merek pelanggan.

Dari temuan ini dapat diketahui bahwa organisasi usaha dapat mengantarkan sebuah value optimum bagi pelanggan melalui penciptaan inovasi baru yang memberi tambahan nilai untuk meningkatkan nilai rentang *comparative* dibanding dengan karakteristik merek produk yang sekarang ada, serta perlu menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang maksimum, karena ketidakpuasan pelanggan dapat memicu perpindahan merek, bahkan jika hal tersebut dipicu oleh adanya kebutuhan variasi yang harus dipenuhi pelanggan, mereka rela untuk berganti dan berpindah merek (brand switching) ke merek lain.

Daftar Pustaka

Abnur., A: Wibowo., A.E; Merliine., Y: Maldin ., S. A. (2024). Literasi Keuangan, Pembelajaran Manajemen Keuangan di Perguruan Tinggi Terhadap Gaya Hidup dan

Semangat Berwirausaha. *Jurnal Akuntansi Barelang, Universitas Putera Batam*, *8*(June), 1–16.

Hair, E. al. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, *46*(1–2), 184–185. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002

Junaidi., S., D. (2010). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *DiE: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, *6*(2). https://doi.org/10.30996/die.v6i2.131

Kotler. P. (2012). *Marketing Management 8th Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall*.

Kotler dan Kelller. (2012). *Marketing Management 4th Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.*

Ngutji, E., Tumbel, A., & Rotinsulu, J. J. (2014). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado. *Jurnal EMBA*, *2*(1), 160–171.

Prasetyo, E. B., Sopiah, & Zen, F. (2020). *The Effect of Discount Price on Purchasing Intentions Through Consumer's Perceived Risk in the Flash Sale Program at Shopee*. *124*, 633–643. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.129

Wibowo, A.E; Gunawan, A. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Restoran Sederhana Di Harbout Bay Batam. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, *9*(1), 57–67. https://doi.org/10.32477/jrm.v9i1.364

Wibowo., A.E., Mikasari., D. A. (2021). Reputasi Merek, Kompetensi Merek, Kesukaan Merek dan Kepercayaan pada Perusahaan terhadap Loyalitas Merek Apotek Vitka Farma. *Postgraduate Management Journal*, *1*(1), 14–25.

Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah. Penerbit Insania, Cirebon*.

Wibowo, A., Prihartanti, W., Wibowo, A. E., & Rahmanto, A. (2022). *Enrichment : Journal of Management The Effect of Green Trust , Green Marketing and Green Perceived Quality on Green Purchase Intention*. *12*(5).

e-ISSN 2580-5118
p-ISSN 2548-1827

LITERASI KEUANGAN, PEMBELAJARAN MANAJEMEN KEUANGAN DI PERGURUAN TINGGI TERHADAP GAYA HIDUP DAN SEMANGAT BERWIRAUSAHA

Asman Abnur[1], Agung Edy Wibowo[2], Merline Yulianti[3], Siska Amelia Maldin[4]
[1,2,4] Batam Tourism Polytechnic
[3] STIE Galileo
*Alamat Email: asman@btp.ac.id@gmail.com[1], agnngedy@btp.ac.id[2],
merlineyulianti79@gmail.com[3], siskamaldin@btp.ac.id[4]

ABSTRACT

The study examines the importance of financial literacy and financial management learning in colleges as well as its impact on student lifestyle and entrepreneurial spirit. Financial literacy, which includes an understanding of basic financial concepts and money management skills, is an important competence in the modern era. Learning financial management on campus plays a crucial role in equipping students with the knowledge and skills needed to make wise financial decisions. Through a case study approach and surveys of students who have acquired financial management courses, the study found that a comprehensive financial education program can improve students' ability to manage personal finances, save, and invest. The study was conducted with respondents of 112 students at one of the colleges in the Riau Islands, using purposive sampling and tested using the analytical tool SMART-PLS. The results showed that good financial literacy also correlated positively with increased interest and entrepreneurial spirit. Students who master financial management are more confident in planning and running their own ventures, which in turn can encourage the emergence of entrepreneurial spirits among the younger generation. Students who take financial management courses tend to have a better understanding of personal financial management and show more responsible financial behaviour in their behavior and lifestyle. In addition, the research finds the conclusion that financial literacy influences lifestyle, learning financial management in college influences lifestyles, lifestyle variables influence entrepreneurship, and lifestyle mediates financial literature on entrepreneurial spirit, and lifestyle mediates learning financial governance in college on enterprise spirit.

Keywords*: Financial literacy, financial learning in college, lifestyle, entrepreneurial spirit*

PENDAHULUAN

Pentingnya literasi keuangan bagi mahasiswa yang ingin merintis bisnis berskala ekonomi kecil tidak bisa diabaikan. Literasi keuangan memberikan dasar pengetahuan yang kuat tentang bagaimana mengelola keuangan dengan bijak. Mahasiswa yang memiliki pemahaman yang baik tentang konsep seperti pengeluaran, tabungan, investasi, dan pengelolaan utang akan lebih mampu mengelola keuangan bisnis mereka dengan efektif. Ini membantu dalam menghindari jebakan keuangan yang sering dialami oleh pemula dalam dunia bisnis. Hal penting lain adalah literasi keuangan membantu mahasiswa dalam membuat keputusan yang

lebih cerdas dan strategis dalam mengelola modal dan sumber daya keuangan yang terbatas.(Peters et al., 2019) Dengan pemahaman yang baik tentang bagaimana mengalokasikan dana dengan tepat, mahasiswa dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk pertumbuhan bisnis yang mereka bangun Hal ini dapat mengurangi risiko kebangkrutan dan meningkatkan potensi keberhasilan bisnis(Wibowo., A.E., Mikasari., 2021).

Selanjutnya, literasi keuangan memungkinkan mahasiswa untuk memahami risiko dan imbal hasil dari berbagai pilihan investasi. Dengan pemahaman yang baik tentang instrumen investasi seperti saham, obligasi, dan reksadana, mereka dapat membuat keputusan investasi yang lebih cerdas untuk mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Kemampuan untuk mengelola portofolio investasi secara efektif juga menjadi kunci untuk memperluas modal bisnis di masa depan. Lterasi keuangan membantu mahasiswa dalam memahami pentingnya pembukuan yang akurat dan pencatatan transaksi keuangan secara sistematis. Ini memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kesehatan keuangan bisnis mereka dan mencapai tujuan keuangan jangka panjang(Nicolini & Haupt, 2019). Dengan demikian, literasi keuangan menjadi landasan yang sangat penting bagi mahasiswa yang bercita-cita untuk merintis bisnis berskala ekonomi kecil.Sebagai contoh banyak mahasiswa/i di jurusan pariwisata, mereka memiliki pemahaman membuat produk yang baik dan varian rasa yang berterima di pasaran,namun mereka tidak memahami konsep keuangan dan tidak mengerti model akuntansi yang tepat.

Dalam situasi yang diilustrasikan di atas, pentingnya pendidikan manajemen keuangan sangatlah nyata. Pertama-tama, pemahaman yang baik tentang manajemen keuangan akan membantu mahasiswa jurusan pariwisata untuk mengembangkan model bisnis usaha kecil yang lebih berkelanjutan dan berhasil. Selanjutnya, pemahaman tentang manajemen keuangan akan membantu mahasiswa dalam mengelola risiko keuangan yang terkait dengan operasi bisnis mereka. Mereka akan belajar tentang pentingnya merencanakan dan mengelola keuangan dengan bijak untuk menghindari masalah seperti kekurangan modal atau utang yang tidak terkendali. Hal ini akan memberikan fondasi yang lebih kokoh bagi bisnis mereka untuk bertahan dan berkembang dalam jangka panjang. Terakhir, pendidikan manajemen keuangan akan membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan analitis yang kuat dalam mengevaluasi kinerja keuangan bisnis mereka. Sebaliknya daripada menghamburkan uang dengan gaya hidup yang tidak selaras dengan prinsip ekonomi dan keuangan(Wibowo, A.E., Ratnawati.T., 2019).Mereka akan dapat menganalisis laporan keuangan dan mengevaluasi kesehatan keuangan bisnis dengan lebih baik. Ini akan memungkinkan mereka untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam mengembangkan strategi bisnis yang tepat untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang. Dengan demikian, pendidikan manajemen keuangan menjadi kunci dalam membekali mahasiswa urusan pariwisata untuk merancang model bisnis usaha kecil yang baik dan berkelanjutan.

Landasan Teori

Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan mengelola keuangan pribadi atau organisasinya dengan baik. Ini meliputi pemahaman tentang pengelolaan uang, investasi, tabungan, hutang, serta bagaimana memutuskan keputusan keuangan yang tepat (Lusardi, 2019). Literasi keuangan memungkinkan individu untuk membuat keputusan yang cerdas terkait dengan keuangan mereka sendiri, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan finansial mereka. Salah satu contoh tindakan yang menunjukkan literasi keuangan adalah membuat anggaran bulanan yang rinci. Dengan membuat anggaran, seseorang dapat melacak pendapatan dan pengeluaran mereka secara terperinci, memprioritaskan pengeluaran, dan mengidentifikasi area di mana mereka dapat menghematnya atau mengalokasikan dana lebih baik.

Investasi yang cerdas juga merupakan indikator dari tingkat literasi keuangan yang tinggi. Misalnya, seorang siswa atau individu yang memahami risiko dan potensi imbal hasil dari berbagai instrumen investasi akan dapat membuat keputusan investasi yang lebih baik. Mereka mungkin memilih untuk berinvestasi dalam portofolio yang beragam, mengurangi risiko secara

keseluruhan, sambil tetap berpotensi mendapatkan hasil yang baik (Kadoya & Khan, 2020).Tindakan lain yang menunjukkan literasi keuangan adalah mengelola hutang dengan bijaksana. Ini termasuk membayar tagihan tepat waktu, menghindari hutang yang tidak perlu, dan mengembangkan rencana untuk melunasi hutang secara sistematis. Seseorang yang memiliki literasi keuangan yang baik akan memahami bahwa meminjam uang memerlukan kewajiban untuk membayarnya kembali, dan akan mengelola hutang mereka dengan hati-hati.

Menabung dan perencanaan pensiun juga merupakan bagian penting dari literasi keuangan. Individu yang literat secara finansial akan memahami pentingnya menabung untuk masa depan, termasuk persiapan untuk pensiun atau jika sudah tidak bekerja lagi. Mereka mungkin menggunakan instrumen seperti rekening pensiun atau investasi jangka panjang lainnya untuk memastikan keberlanjutan keuangan mereka setelah pensiun. Tidak hanya penting bagi individu, tetapi literasi keuangan juga krusial bagi masyarakat secara keseluruhan termasuk mahasiswa (Lusardi, 2019) Individu yang memiliki tingkat literasi keuangan yang tinggi cenderung memiliki stabilitas keuangan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat mengurangi tingkat ketidakstabilan ekonomi pribadi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, literasi keuangan yang baik juga dapat membantu mencegah penipuan keuangan dan eksploitasi konsumen.Memiliki literasi keuangan yang baik sangat penting bagi individu, ini memungkinkan individu untuk mengelola keuangan mereka dengan bijaksana, membuat keputusan investasi yang cerdas, dan mengurangi risiko keuangan. Selain itu, literasi keuangan yang tinggi dapat berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Kelley et al., 2018)

Pembelajaran Manajemen Keuangan di Perguruan Tinggi

Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi memiliki relevansi yang besar dalam menyiapkan mahasiswa menghadapi tantangan di masa depan, terutama dalam mengelola bisnis rintisan. Manajemen keuangan memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana mengelola sumber daya keuangan secara efektif dan efisien, yang merupakan keterampilan kunci dalam menjalankan bisnis. Dengan pemahaman yang kuat tentang konsep seperti pengelolaan kas, analisis laporan keuangan, perencanaan anggaran, dan pengambilan keputusan investasi, mahasiswa akan lebih siap dalam menghadapi tantangan keuangan yang mungkin timbul dalam menjalankan bisnis mereka di masa depan.

Pentingnya pembelajaran manajemen keuangan bagi mahasiswa juga terletak pada kemampuan untuk mengelola risiko keuangan. Dalam dunia bisnis, risiko selalu ada, dan pengelolaan risiko keuangan yang efektif dapat membuat perbedaan antara kesuksesan dan kegagalan suatu bisnis. Dengan memahami konsep-konsep seperti diversifikasi investasi, asuransi, dan manajemen risiko, mahasiswa dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk mengurangi risiko keuangan yang dihadapi bisnis mereka. Selain itu, pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi membantu mahasiswa memahami pentingnya pengambilan keputusan yang cerdas dalam pengelolaan keuangan. Dalam bisnis, setiap keputusan keuangan memiliki konsekuensi, baik itu terkait dengan pengeluaran, investasi, atau pendanaan.(Ye & Kulathunga, 2019) Memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana menganalisis dan mengevaluasi berbagai pilihan keuangan akan memungkinkan mahasiswa untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam menjalankan bisnis mereka di masa depan.

Pembelajaran manajemen keuangan juga mempersiapkan mahasiswa untuk mengelola pengembangan dan pertumbuhan bisnis. Salah satu aspek penting dari pertumbuhan bisnis adalah manajemen keuangan yang efektif, termasuk pembiayaan ekspansi, pengelolaan arus kas, dan alokasi dana yang tepat. Dengan pemahaman yang kuat tentang konsep-konsep ini, mahasiswa akan dapat mengembangkan rencana pertumbuhan yang berkelanjutan dan mengelola sumber daya keuangan dengan baik.Selain itu, pembelajaran manajemen keuangan juga membantu mahasiswa memahami bagaimana memanfaatkan teknologi dalam mengelola keuangan(Lopus et al., 2019). Di era digital ini, teknologi memiliki peran yang semakin penting dalam manajemen keuangan, mulai dari penggunaan perangkat lunak akuntansi hingga platform pembayaran digital. Memiliki pemahaman tentang bagaimana menggunakan teknologi ini

secara efektif dapat membantu mahasiswa dalam mengelola keuangan bisnis mereka dengan lebih efisien(A. E. Wibowo, 2017)

Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi juga membantu mahasiswa dalam memahami aspek hukum dan peraturan yang berkaitan dengan keuangan bisnis. Mahasiswa akan belajar tentang perpajakan, regulasi pasar keuangan, serta kewajiban pelaporan keuangan. Pengetahuan ini sangat penting dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan dan patuh terhadap hukum. Pentingnya pembelajaran manajemen keuangan bagi mahasiswa juga tercermin dalam kemampuan mereka untuk merencanakan dan mengelola keuangan pribadi mereka sendiri. Mahasiswa yang memiliki pemahaman yang baik tentang manajemen keuangan akan lebih mampu mengelola pinjaman kuliah, membangun tabungan darurat, dan merencanakan investasi untuk masa depan mereka.

Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi sangat penting bagi mahasiswa dalam menyiapkan diri untuk tantangan di masa depan, termasuk dalam mengelola bisnis rintisan. Ini memberikan mereka landasan yang kuat dalam pengelolaan keuangan, risiko, pengambilan keputusan, dan penerapan teknologi dalam dunia bisnis, yang semuanya penting untuk kesuksesan dalam mengelola bisnis di era global yang semakin kompleks ini (Abad-Segura & González-Zamar, 2019).

Gaya Hidup

Gaya hidup anak muda generasi saat ini, atau yang sering disebut sebagai generasi milenial, secara nyata tercermin dalam hubungannya dengan kemajuan teknologi. Mereka cenderung memiliki ketergantungan yang tinggi pada gadget, media sosial, dan konsumsi konten digital. Hal ini membawa dampak yang signifikan dalam pola perilaku mereka sehari-hari, terutama terkait dengan gaya hidup konsumtif. Terlebih lagi, faktor lingkungan dan pengaruh orang tua turut memengaruhi pola hidup mereka. Orang tua yang memberikan akses bebas terhadap teknologi dan mendorong konsumsi materialistik bisa memperkuat kecenderungan konsumtif di kalangan anak muda.

Dalam jangka panjang, gaya hidup konsumtif ini bisa memberikan dampak negatif bagi anak muda tersebut saat memasuki masa tua(A. Wibowo et al., 2022). Kebiasaan hidup boros dan kurang pengelolaan keuangan dapat menyebabkan masalah finansial di masa depan. Ini dapat menghambat mereka dalam merencanakan tabungan atau berinvestasi untuk masa tua Selain itu, kurangnya kemandirian finansial juga dapat membuat mereka kurang siap menghadapi tantangan keuangan yang mungkin terjadi di masa tua nanti. Namun, di sisi lain, gaya hidup anak muda masa kini juga dapat menjadi pendorong bagi jiwa berwirausaha di masa depan(A. E. Wibowo, 2017). Kemajuan teknologi memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi dan peluang bisnis. Banyak anak muda yang menggunakan platform digital untuk memulai usaha mereka sendiri, seperti toko online, bisnis jasa, atau menjadi konten kreator. Mereka dapat memanfaatkan tren dan kebutuhan pasar yang ada untuk mengembangkan ide bisnis yang inovatif.

Tetapi, ada juga potensi bahwa gaya hidup konsumtif dan ketergantungan pada teknologi dapat menjadi penghalang bagi jiwa berwirausaha di masa mendatang. Anak muda yang terlalu terpaku pada gaya hidup instan dan konsumtif mungkin kehilangan motivasi untuk berwirausaha. Mereka mungkin merasa lebih nyaman dengan pekerjaan yang stabil dan penghasilan tetap, tanpa mempertimbangkan peluang untuk merintis usaha sendiri(Aryaningsih et al., 2018). Selain itu, kecanduan terhadap media sosial dan konten digital juga bisa mengalihkan fokus dari pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam berwirausaha.

Pengaruh orang tua dan lingkungan berperan penting dalam membentuk pola perilaku mereka, sementara teknologi menjadi faktor kunci yang memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan dunia. Penting bagi anak muda untuk memiliki kesadaran akan dampak dari gaya hidup mereka dan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mempersiapkan masa depan yang lebih stabil secara finansial dan profesional.Selain itu, gaya hidup konsumtif yang sering kali dipengaruhi oleh media sosial juga dapat meningkatkan tekanan psikologis pada anak muda. Dorongan untuk terus-menerus membeli barang-barang terbaru dan terbaik untuk

menampilkan gaya hidup yang keren dapat menyebabkan stres finansial dan perasaan tidak puas dengan diri sendiri. Ini dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental mereka, mempengaruhi kesehatan mental dan kebahagiaan secara keseluruhan

Di sisi lain, perkembangan teknologi juga membuka peluang baru bagi anak muda untuk meningkatkan kreativitas dan pengetahuan mereka. Akses yang lebih mudah ke informasi dan sumber daya online dapat mendorong mereka untuk belajar hal-hal baru dan mengembangkan keterampilan yang berharga untuk masa depan dan mengasah jiwa wirausaha(Abad-Segura & González-Zamar, 2019). Banyak platform edukatif dan kursus online yang tersedia secara gratis atau dengan biaya yang terjangkau, memungkinkan mereka untuk mengembangkan diri tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar.Namun, tantangan yang dihadapi oleh anak muda dalam menyongsong masa tua tidak hanya terbatas pada aspek keuangan dan karier. Perubahan iklim dan keberlanjutan juga menjadi isu yang semakin penting. Gaya hidup konsumtif yang tidak ramah lingkungan dapat meningkatkan jejak karbon individu dan berkontribusi pada kerusakan lingkungan yang lebih luas. Oleh karena itu, penting bagi anak muda untuk mempertimbangkan dampak lingkungan dari gaya hidup mereka dan mengadopsi kebiasaan yang lebih berkelanjutan.

Semangat Wirausaha

Semangat berwirausaha atau menjadi wirausahawan semakin menjadi pilihan utama sebagai karir di masa kini, terutama di kalangan anak muda. Berwirausaha tidak lagi dipandang sebagai pilihan alternatif, tetapi sebagai sebuah trend yang sedang naik daun, bahkan melebihi daya tarik menjadi pegawai negeri. Negara- negara maju seperti Amerika Serikat, Inggris, dan Jerman telah berhasil menunjukkan bahwa pengembangan sektor wirausaha dapat menjadi pendorong utama dalam pertumbuhan ekonomi. Contohnya, Silicon Valley di Amerika Serikat telah menjadi pusat inovasi dan pertumbuhan ekonomi global yang besar, yang didorong oleh semangat berwirausaha yang kuat di kalangan masyarakatnya dan generasi muda.

Di era digital ini, terdapat banyak alternatif dunia wirausaha yang digeluti oleh anak muda, terutama yang berfokus pada bidang kuliner dan usaha rintisan lain Kemajuan informasi dan teknologi memungkinkan mereka untuk memanfaatkan platform digital seperti media sosial dan aplikasi pesan untuk mempromosikan usaha mereka. Contohnya, di banyak negara, terdapat fenomena *food truck* yang semakin populer di kalangan milenial. *Food truck* tidak hanya menawarkan makanan yang lezat tetapi juga menjadi ajang untuk berinovasi dan berkreasi dalam bisnis dan juga bisnis kuliner.

Semangat berwirausaha juga membawa dampak positif dalam menciptakan lapangan kerja baru dan menggerakkan roda ekonomi lokal. Ketika seorang individu memutuskan untuk memulai usaha sendiri, mereka tidak hanya menciptakan peluang bagi diri sendiri tetapi juga untuk orang lain yang kemungkinan akan mereka rekrut sebagai karyawan. Hal ini berdampak positif dalam mengurangi tingkat pengangguran dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembangunan ekonomi suatu wilayah.Namun, perlu diakui bahwa berwirausaha juga memiliki tantangan tersendiri. Mulai dari persaingan yang ketat, modal yang diperlukan untuk memulai usaha, hingga risiko kegagalan yang selalu mengintai. Namun, bagi anak muda yang memiliki semangat dan kreativitas yang tinggi, tantangan ini tidak mengurangi tekad mereka untuk meraih kesuksesan dalam berwirausaha (Trifonova et al., 2020)

Dengan semangat berwirausaha yang kuat, diimbangi dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai, kesuksesan dalam dunia wirausaha dapat diraih oleh siapa pun, terlepas dari usia atau latar belakang. Di negara-negara maju, wirausaha telah terbukti menjadi salah satu pendorong utama dalam pertumbuhan ekonomi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, terutama dalam bidang kuliner, anak muda milenial memiliki banyak alternatif untuk merintis usaha mereka sendiri. Meskipun tantangan tidak terhindarkan, semangat dan ketekunan akan membawa mereka menuju kesuksesan dalam dunia wirausaha (Matriano & Suguku, 2015)

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul *Financial Literacy of Freshmen Business School Students* (Rosacker, Ragothaman,Gillispie, 2013). Hasil dari penelitian ini adalah; Pelatihan / pendidikan

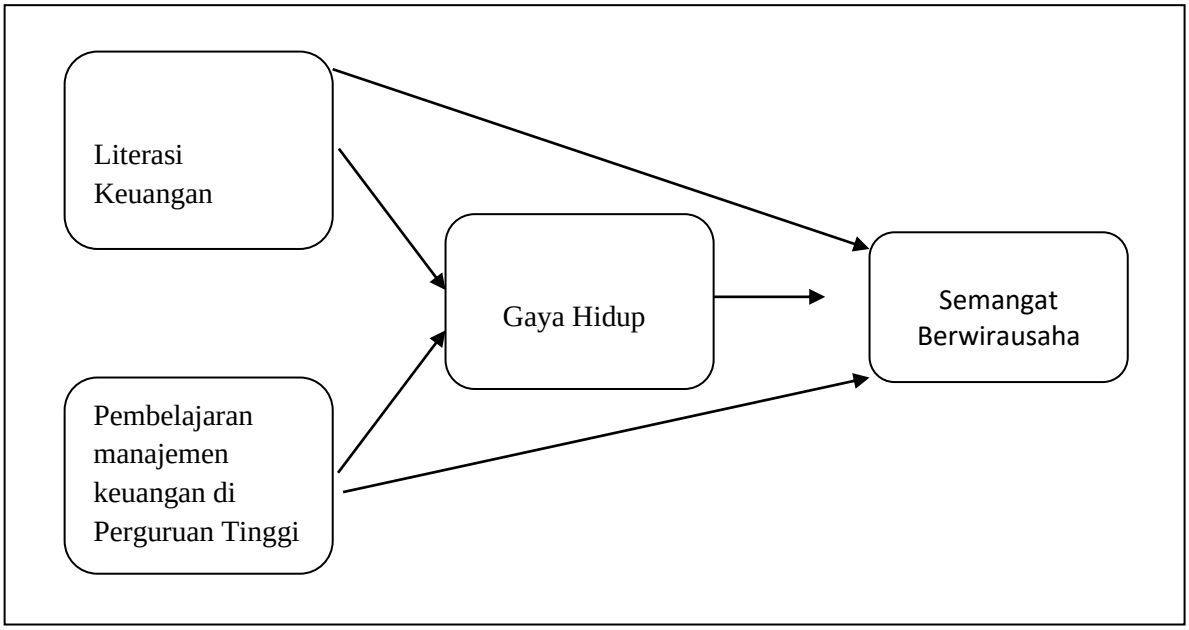
keuangan signifkan berpengaruh terhadap keputusan keuangan siswa di masa depan. Level mentor yang memiliki pengaruh dalam hal pembentukan karakter, kerjasama dan ketrampilan siswa dalam memperbesar kemampuan literasi keuangan secara personal. Masing masing variabel tersebut secara bersama memberikan pengaruh terhadap kemampuan stabilitas keuangan personal dalam menganalisis portofilio keuangan indibidu.

Penelitian yang berjudul *Psychosocial Factors and Financial Literacy* (John L. Murphy 2013). Responden dan sampel yang digunakan adalah 1155 orang responden sedangkan alat analisis menggunakan metode OLS atau *Ordinary Least Square* melalui tools SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah: *Religiosity* berpengaruh terhadap financial literacy. *Financial satisfaction* berpengaruh terhadap *financial literacy.* Dan, *Religiosity on financial* berpengaruh negatif terhadap *financial literacy.*

Penelitian yang berjudul *Investigating Life Style of Employed Woman Compared to Housewives* (Azam Alborz dan Fatemeh Hosseinpour, 2015). Hasil dari penelitian ini adalah ; Terdapat perbedaan pola konsumsi antara wanita pekerja dan ibu rumah tangga. Terdapat perbedaan penampilan pribadi antara wanita pekerja dengan ibu rumah tangga. Terdapat perbedaan dalam hal hubungan sosial antara wanita pekerja dan ibu rumah tangga. Terdapat perbedaan dalam hal menggunakan waktu luang antara wanita pekerja dan ibu rumah tangga.

Penelitian (Wibowo, A.E., Ratnawati.T., 2019) berjudul *The influence of Parents Socio Economics Status, Family Financial Governance, Financial Learning in Higher Education o Financial Literacy, Lifestyle and Human Capital Investment of Economics and Business Student in Batam City, Indonesia.* Beberapa hasil yang dapat disebutkan adalah; status sosial ekonomi keluarga tidak berpengaruh signfikan terhadap literasi keuangan,status sosial ekonomi orang tua berpengaruh signfikan terhadap gaya hidup, status sosial ekonomi keluarga berpengaruh signifikan terhadap modal manusia. Literasi keuangan berpengaruh signfikan terhadap gaya hidup,.Pembelajaran keuangan dalam keluarga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap gaya hidup.

Kerangka Penelitian



Ganbar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis

1. Literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap gaya hidup
2. Pembelajaran manajemen keuangan di pergurua tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap gaya hidup

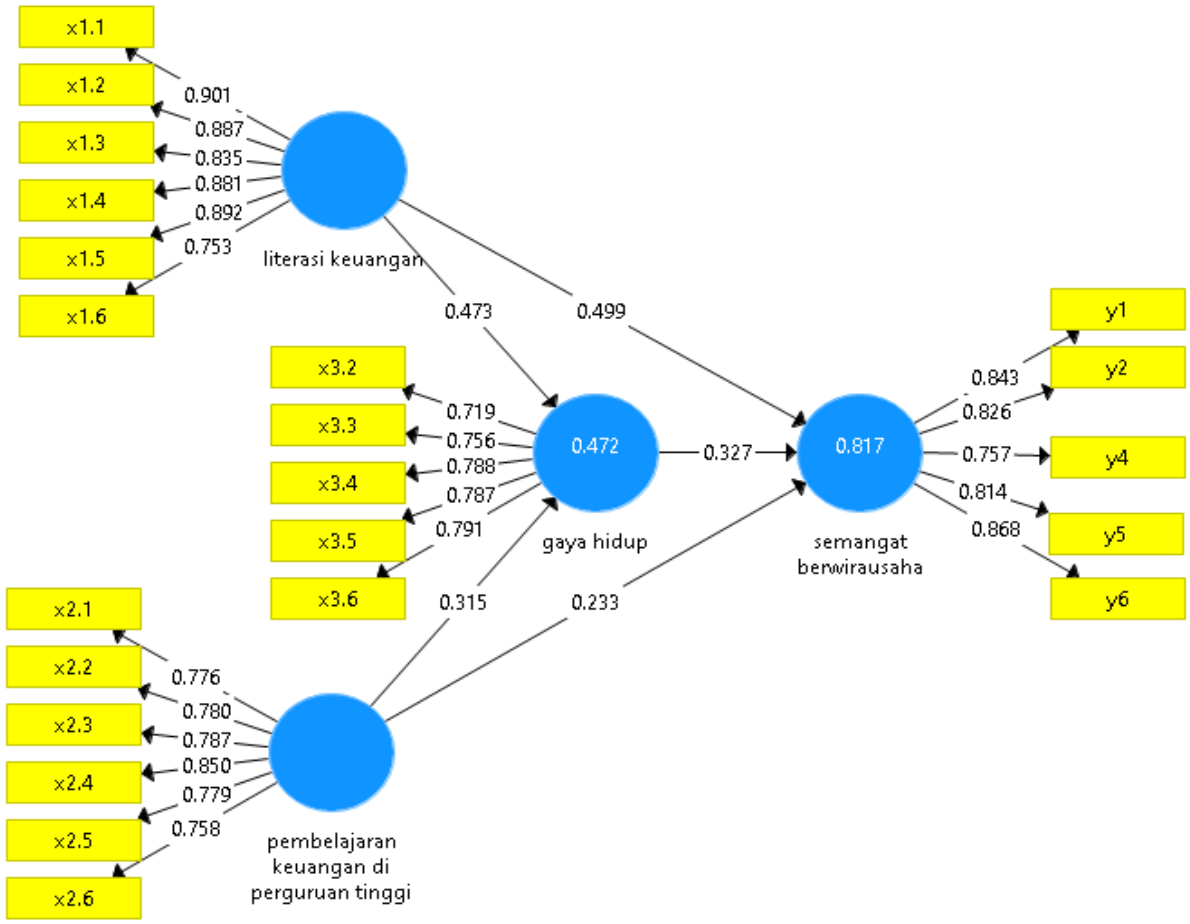
3. Gaya hidup memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
4. Literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
5. Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
6. Gaya hidup memediasi literasi keuangan terhadap semangat berwirausaha
7. Gaya hidup memediasi pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap semangat berwirausaha

Metodologi

Studi ini menggambarkan hubungan antar variabel yang terdiri dari variabel literasi keuangan, pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi, gaya hidup dan semangat berwirausaha. Dari variabel variabel tersebut terdapat 2 variabel independen yaitu variabel literasi keuangan, pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi, 1 buah variabel antara yaitu gaya hidup dan 1 variabel dependen yaitu semangat berwirausaha. Model penelitian ini akan diselesaikan dengan menggunakan alat analisis SMART-PLS (A. E. Wibowo, 2021). Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam studi ini terdiri dari mahasiswa semester 4 dan 6 yang telah mendapatkan pembelajaran pengantar akuntansi dan manajemen keuangan. Banyaknya sampel yang diambil adalah 112 responden, dengan teknik *purposive samping*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada tujuan dan kriteria tertentu (Abnur, A., Wibowo, A. E., Nasution, M. N. A., & Syaiful, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi model pengukuran diajukan untuk memberikan tingkat keberterimaan alat uji atau tingkat validitas item atau instrumen yang digunakan. Evaluasi ini akan meliputi besaran l*oading factor, composite reliability (CR), Cronbach Alpha dan Average Variance Extracted (AVE).* Hasil dari pengukuran tersebut dijelaskan dalam sajian gambar dan tabel berikut ini :
Gambar untuk mendapatkan *Loading Factor*



Gbr 2. Loading Factor

Berdasarkan gambar 2, dapat diperlihatkan bahwa semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki muatan *loading factor* lebih besar dari 0.70(Hair., et.al 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan valid. Proses uji validitas ini melalui 2 tahapan, dimana tahapan yang terakhir dilakukan setelah mengeliminasi item item indikator pada variabel gaya hidup pada item pertanyaan: x3.1 dan variabel semangat berusaha pada item pertanyaan y3, karena memiliki loading factor < 0.70. Sedangkan dukungan validitas dan reliabilitas diukur melalui pengukuran dengan *Composite Reliability* diperoleh hasil sebagai berikut:

Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
gaya hidup	0.831	0.855	0.878	0.591
literasi keuangan	0.929	0.940	0.944	0.739
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi	0.885	0.905	0.908	0.622
semangat berwirausaha	0.880	0.888	0.913	0.677

Tabel 1. Composite Reliability

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki nilai *Composite Reliability* (CR) lebih besar dari 0.70 (Hair., et.al 2021) Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan relaibel Sedangkan dukungan reliabilitas diukur melalui pengukuran dengan *Cronbach Alpha*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
gaya hidup	0.831	0.855	0.878	0.591
literasi keuangan	0.929	0.940	0.944	0.739
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi	0.885	0.905	0.908	0.622
semangat berwirausaha	0.880	0.888	0.913	0.677

Tabel 2.Cronbach Alpha

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.70 (Hair., et.al 2021) Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel Sedangkan dukungan validitas convergen diukur melalui pengukuran dengan *Average Variance Extracted* (AVE) diperoleh hasil sebagai berikut:

Average Varianced Extracted

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
gaya hidup	0.831	0.855	0.878	0.591
literasi keuangan	0.929	0.940	0.944	0.739
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi	0.885	0.905	0.908	0.622
semangat berwirausaha	0.880	0.888	0.913	0.677

Tabel 3. Average Variance Extracted

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa semua indikator untuk merepresentasikan variabel laten memiliki nilai nilai *Average Variance Extracted* lebih besar dari 0.50 (Hair., et.al 2021) Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas convergen yang baik.

Validitas diskriminan

Hasil uji validitas diskriminan dengan menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dapat dijelaskan sebagai berikut :

	Semangat Berwirausaha	gaya hidup	literasi keuangan	pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi
Semangat Berwirausaha				
gaya hidup	0.859			
literasi keuangan	0.880	0.660		
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi	0.698	0.582	0.504	

Tabel 4.Heterotrait-Monotrait Ratio

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa ukuran validtas diskriman sebagai ukuran yang digunakan karena lebih sensitive atau akurat mendeteksi nilai pengujian HTMT di bawah 0.90 untuk masing masing pasangan variabel, dengan demikian dapat disimpulkan validitas diskriminan terpenuhi.Variabel diketahui membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengukurnya lebih kuat dibandingkan membagi varians pada item variabel lainya (Hair,et.al. 2021).

Berikutnya adalah hasil uji validitas diskriminan dengan menggunakan *Cross Loadings*. Hasil tersebut dapat dijelaskan seperti dalam tabel di bawah ini:

	semangat berwirausaha	gaya hidup	literasi keuangan	pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi
x1.1	0.840	0.602	**0.901**	0.503
x1.2	0.691	0.467	**0.887**	0.418
x1.3	0.582	0.414	**0.835**	0.343
x1.4	0.804	0.621	**0.881**	0.472
x1.5	0.708	0.571	**0.892**	0.443
x1.6	0.547	0.540	**0.753**	0.375
x2.1	0.362	0.383	0.302	**0.776**
x2.2	0.656	0.526	0.465	**0.780**
x2.3	0.390	0.287	0.291	**0.787**
x2.4	0.403	0.341	0.297	**0.850**
x2.5	0.704	0.547	0.556	**0.779**
x2.6	0.408	0.381	0.301	**0.758**
x3.2	0.469	**0.719**	0.307	0.421
x3.3	0.707	**0.756**	0.725	0.531
x3.4	0.526	**0.788**	0.486	0.369
x3.5	0.509	**0.787**	0.372	0.323
x3.6	0.542	**0.791**	0.371	0.413
y1	**0.843**	0.725	0.767	0.434
y2	**0.826**	0.637	0.511	0.717
y4	**0.757**	0.644	0.613	0.342
y5	**0.814**	0.531	0.545	0.724
y6	**0.868**	0.627	0.808	0.534

Tabel 5.Cross Laodings

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa masing masing item dari variabel yang diukur memiliki korelasi lebih kuat terhadap variabel yang diukur dibanding dengan variabel lainya. Hal ini dibuktikan untuk item (x1.1 sampai dengan x1.6) item variabel literasi keuangan berkorelasi lebih tinggi dengan variabel literasi keuangan dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. item (x2.1 sampai dengan x2.6) item variabel pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi berkorelasi lebih tinggi dengan variabel pembelajaran manajemen keuangan di perguruaun tinggi dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. item (x3.3 sampai dengan x3.6) item variabel gaya hidup berkorelasi lebih tinggi dengan variabel gaya hidup dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. item (y1 sampai dengan y6) item variabel semangat berwirausaha berkorelasi lebih tinggi dengan variabel semangat berwirausaha dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel lainya. Dengan demikian validitas diskriminan terpenuhi.

Evaluasi Model Struktural:

Uji Multikolinear

	Semangat berwirausaha	gaya hidup
sotivasi berwirausaha		
gaya hidup	1.895	
literasi keuangan	1.760	1.337
pembelajaran manajemen keuangan di	1.525	1.337

perguruan tinggi		

Tabel 6.Uji Multikolinear

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinear menunjukan nilai inner VIF < 5, maka tingkat multikolinear antar variabel dianggap rendah. Hasil ini memberi kekuatan estimasi parameter dalam *Structural Equation Modeling* PLS ini bersifat robust, atau tidak bias (Hair,et.al, 2021).

Uji Hipotesis

Pengaruh langsung

	path coeffcient	T Statistics	P Values
gaya hidup -> semangat berwirausaha	0.327	3.269	0.001
literasi keuangan -> semangat berwirausaha	0.499	6.393	0.000
literasi keuangan -> gaya hidup	0.473	6.185	0.000
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi -> semangat berwirausaha	0.233	3.562	0.000
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi -> gaya hidup	0.315	3.647	0.000

Tabel 7.Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dilihat hasil bahwa; terdapat pengaruh signifikan gaya hidup terhadap semangat berwirausaha dengan besaran *path coefficient* 0.327 dan *p-value* 0.001. Setiap perubahan pada gaya hidup maka akan meningkatkan semangat berwirausaha 0.327. Terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan terhadap semangat berwirausaha dengan besaran *path coefficient 0.499* dan *p-value* 0.000. Setiap perubahan pada literasi keuangan maka akan meningkatkan semangat berwirausaha 0.499. Terdapat pengaruh signifikan literasi keuangan terhadap gaya hidup dengan besaran *path coefficient* 0.473 dan *p-value 0.000*. Setiap perubahan pada literasi keuangan maka akan meningkatkan gaya hidup 0.473. Terdapat pengaruh signifikan pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap semangat berwirausaha dengan besaran *path coefficient* 0.233 dan *p-value 0.000*. Setiap perubahan pada pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi maka akan meningkatkan semangat berwirausaha 0.473. Terdapat pengaruh signifikan pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap gaya hidup dengan besaran *path coefficient* 0.315 dan *p-value 0.000*. Setiap perubahan pada pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi maka akan meningkatkan gaya hidup 0.315.

Pengaruh tidak langsung

	path coefficient	P Values
literasi keuangan -> gaya hidup -> Motivasi Berwirausaha	0.154	0.004
pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi -> gaya hidup -> Motivasi Berwirausaha	0.103	0.010

Tabel 8 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat dilihat hasil bahwa; terdapat pengaruh signifikan peran gaya hidup dalam memediasi literasi keuangan terhadap semangat berwirausaha dengan besaran *path coefficient* 0.154 dan *p-value 0.004*. Setiap perubahan pada gaya hidup maka akan meningkatkan peran mediasi antara literasi keuangan terhadap semangat berwirausaha 0.154. Terdapat pengaruh signifikan peran gaya hidup dalam memediasi pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap semangat berwirausaha dengan besaran *path coefficient* 0.103 dan *p-value 0.010*. Setiap perubahan pada gaya hidup maka akan meningkatkan peran mediasi antara pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap semangat berwirausaha 0.103.

Kecocokan Model

PLS merupakan analisis SEM berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitik beratkan pada prediksi . Oleh karena itu dikembangkan beberapa ukuran untuk menyatakan model yang diajukan dapat diterima; R Square, SRMR, dan dan PLS Predict, serta Goodness of Fit, (Hair, et.al 2019).

Hasil Uji R Square

	R Square
gaya hidup	0.472
semangat berwirausaha	0.817

Tabel 9 Uji R Square

Ukuran statistik R Square dalam tabel 9 menggambarkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen / endogen lainya dalam model. Menurut Chin (1998) nilai R Square kualitatif adalah 0.19 berkategori pengaruh rendah, 0.33 berkategori pengaruh moderat, dan 0.66 berkategori pengaruh tinggi. Berdasarkan hasil olah data, maka dapat dinyatakan bahwa besarnya pengaruh bersama literasi keuangan dan pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap gaya hidup sebesar 0.472 atau 47,2% (pengaruh moderat). Sedangkan besarnya pengaruh literasi keuangan dan pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi dan mediasi gaya hidup terhadap semangat berwirausaha sebesar 0.817 atau 81,7% (pengaruh tinggi).

Hasil Uji SRMR

	Estimated Model
SRMR	0.033

Tabel 10 Uji SRMR

Standardized Root Mean Residual (SRMR) dalam tabel 10 menunjukan nilai 0.033. hal ini berarti bahwa model mempunyai kecocokan (acceptable fit), hal ini berarti data empiris dapat menjelaskan pengaruh antar variabel dalam model penelitian yang diajukan, nilai SRMR kurang dari 0.08 menunjukan model fit, (Hair, et.al, 2021)

SIMPULAN

Hasil olah data menunjukan simpulan terhadap beberapa hipotesis yang diajukan bahwa :

1. Literasi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap gaya hidup
2. Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap gaya hidup
3. Gaya hidup memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
4. Literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
5. Pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap semangat berwirausaha
6. Gaya hidup memediasi literasi keuangan terhadap semangat berwirausaha
7. Gaya hidup memediasi pembelajaran manajemen keuangan di perguruan tinggi terhadap semangat berwirausaha.

DAFTAR PUSTAKA

Abad-Segura, E., & González-Zamar, M. D. (2019). Effects of financial education and financial literacy on creative entrepreneurship: A worldwide research. *Education Sciences*, *9*(3). https://doi.org/10.3390/educsci9030238

Abnur, A., Wibowo, A. E., Nasution, M. N. A., & Syaiful, H. (2023). Pengaruh Lingkungan dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Industri Turunan Pariwisata (Studi pada RM Sederhana dan Nasi Kapau). *Https://Ejournal.Indobarunasional.Ac.Id/Index.Php/Jursima/Article/View/543*, *11*(1), 46–59.

Aryaningsih, N. N., Irianto, K., Marsa Arsana, I. M., & Meirejeki, I. N. (2018). Constructing Ecotourism-Based Business Competency and Entrepreneural Spirit. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, *2*(1), 38. https://doi.org/10.31940/ijaste.v2i1.901

Kadoya, Y., & Khan, M. S. R. (2020). What determines financial literacy in Japan. *Journal of Pension Economics and Finance*, *19*(3), 353–371. https://doi.org/10.1017/S1474747218000379

Kelley, H. H., LeBaron, A. B., & Hill, E. J. (2018). Financial stress and marital quality: The moderating influence of couple communication. *Journal of Financial Therapy*, *9*(2), 18–36. https://doi.org/10.4148/1944-9771.1176

Lopus, J. S., Amidjono, D. S., & Grimes, P. W. (2019). Improving financial literacy of the poor and vulnerable in Indonesia: An empirical analysis. *International Review of Economics Education*, *32*(May), 100168. https://doi.org/10.1016/j.iree.2019.100168

Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: evidence and implications. *Swiss Journal of Economics and Statistics*, *155*(1), 1–8. https://doi.org/10.1186/s41937-019-0027-5

Marire, D. M. I., Nwankwo, D. B. E., & Agbor, D. N. S. (2014). Managing the Barriers to Entrepreneural Endeavours in a Developing Economy as Nigeria. *IOSR Journal of Business and Management*, *16*(12), 108–114. https://doi.org/10.9790/487x-16121108114

Matriano, M. T., & Suguku, D. (2015). Entrepreneurship Growth in Oman: Position, Prospects and Growth of Entrepreneural Education. *IJAEDU- International E-Journal of Advances in Education*, *1*(2), 127. https://doi.org/10.18768/ijaedu.58791

Nicolini, G., & Haupt, M. (2019). The assessment of financial literacy: New evidence from Europe. *International Journal of Financial Studies*, *7*(3), 1–20. https://doi.org/10.3390/ijfs7030054

Peters, E., Tompkins, M. K., Knoll, M. A. Z., Ardoin, S. P., Shoots-Reinhard, B., & Meara, A. S. (2019). Despite high objective numeracy, lower numeric confidence relates to worse financial and medical outcomes. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, *116*(39), 19386–19391. https://doi.org/10.1073/pnas.1903126116

Trifonova, N. V., Khutieva, E. S., Proshkina, A. S., Irina, L. B., & Gunkova, P. I. (2020). *Entrepreneural Ecosystems of the Leading Universities*. *113*(Fred 2019), 266–270. https://doi.org/10.2991/fred-19.2020.54

Wibowo, A.E., Ratnawati.T., S. S. (2019). The influence of Parent ' s Socio-Economic Status , Family Financial Governance , Financial Learning in Higher Education on Financial Literacy , Lifestyle and Human Capital Investment of Economics and Business Students in Batam City Indonesia. *Journal of Archives of Business Research – Vol.7, No.6 Publication Date: June. 25, 2019 DOI: 10.14738*, *7*(6), 33–43.

Wibowo., A.E., Mikasari., D. A. (2021). Reputasi Merek, Kompetensi Merek, Kesukaan Merek dan Kepercayaan pada Perusahaan terhadap Loyalitas Merek Apotek Vitka Farma. *Postgraduate Management Journal*, *1*(1), 14–25.

Wibowo, A. E. (2017a). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention. *Rekaman*, *1*(2017), 74–88.

Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah. Penerbit Insania, Cirebon*.

Wibowo, A., Prihartanti, W., Wibowo, A. E., & Rahmanto, A. (2022). *Enrichment : Journal of Management The Effect of Green Trust , Green Marketing and Green Perceived Quality on Green Purchase Intention*. *12*(5).

Ye, J., & Kulathunga, K. M. M. C. B. (2019). How does financial literacy promote sustainability in SMEs? A developing country perspective. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(10), 1–21. https://doi.org/10.3390/su11102990

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

JIM UPB
Jurnal Program Studi Manajemen
Universitas Putera Batam Vol.13 No.1

EMPLOYEE PERFORMANCE IN TERMS OF GENDER IN ACCOUNTING UNDERSTANDING

Agung Edy Wibowo[1)], Vargo Christian L, Tobing[2)]
[1)]Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata Politeknik Pariwisata Batam
[2)]Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
[1]agungedy@btp.ac.id, vargo.tobing@gmail.com

ABSTRACT

Company needs to properly record its accounting activities. Accounting helps in the preparation of accurate financial reports, which serve as the basis for strategic decision-making. Accounting also functions as a tool for control and evaluation. Through accounting, organizations can monitor financial performance regularly and make necessary adjustments to achieve business objectives. Therefore, understanding accounting helps organizations maintain their financial health and prevent bankruptcy. Accounting knowledge is important in fulfilling legal and tax obligations. Failure to meet these obligations can result in significant legal sanctions and fines, ultimately harming the company. This study aims to analyze the performance differences of employees involved in the accounting process within a company. From the study's sample analysis, it was proven that there are no significant performance differences in accounting understanding between male and female workers.

***Keywords**: Employee performance, Accounting understanding, Gender, and Accounting*

INTRODUCTION

Understanding accounting in a business organization has a very important role. Accounting is the language of business that allows entrepreneurs and managers to understand the financial condition of the company. With accounting, organizations can record, manage, and report all financial transactions that occur. This is important to ensure that all financial resources of the company are used efficiently and effectively.

In addition, accounting also helps in the preparation of accurate financial statements, which form the basis for strategic decision making. Apart from being a recording tool, accounting also serves as a control and evaluation tool. Through accounting, organizations can periodically monitor financial performance and make necessary adjustments to achieve business goals. For example, an analysis of financial statements can identify areas that require improvement, such as reducing operational costs or increasing revenue. Thus, an understanding of accounting assists an organization in maintaining its financial health and preventing bankruptcy. Accounting understanding is also very important in meeting legal and tax obligations. Every business organization is required to report its financial activities to the government and tax authorities. Well-prepared financial statements will facilitate the audit process and ensure that the company complies with applicable tax regulations. Failure to fulfill these obligations can result in significant legal sanctions and fines, which in turn can be detrimental to the company.

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

Furthermore, understanding accounting is important in building trust with stakeholders, such as investors, creditors, and business partners. Transparent and accurate financial reports provide a clear picture of the company's financial condition, so that stakeholders can make informed decisions related to investment or cooperation. This trust is crucial for gaining financial support and expanding business networks.

Finally, an understanding of accounting helps in planning and developing long-term business strategies. With accurate financial information, management can plan for optimal resource allocation, identify investment opportunities, and develop strategies to achieve sustainable growth. Without a good understanding of accounting, business planning will be less effective and high-risk. Therefore, every business organization must ensure that its management has a strong understanding of accounting to achieve long-term success (Jogiyanto, 2010).

Another important part of the pace of a business apart from the application of theory in accounting practice is the people themselves. It has become a clichéd understanding that gender prototyping has given color in assessing and seeing someone's work from gender. This conversation is real and silent in practice when a company will look for workers. Thus, the issue of comparable performance involves gendered areas such as in jobs that involve accounting understanding. This study intends to test whether there are significant performance differences between male and female workers in accounting understanding within the scope of financial administration work in their work activities (Pudjiastuti and Husnan, 2009).

LITERATURE REVIEW

Accounting is a systematic process of recording, measuring, and reporting financial information used by individuals, organizations, or other economic entities to make informed decisions. Accounting covers a wide range of activities, from recording daily transactions to preparing complex financial statements. According to the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), accounting is the art of recording, classifying, and summarizing transactions and events in a significant way and in the form of money, and interpreting the results (Syamsudin, 2009).

The accounting process involves several key steps, namely the identification of transactions, recording transactions in journals, classifying transactions into ledgers, preparing balance sheets, and preparing financial statements such as income statements, cash flow statements, and balance sheets. Each of these steps is important to ensure that the resulting financial information is accurate and relevant. According to the Accounting Principles Board (APB), accounting is a process of measuring and communicating economic information to enable information users to make informed judgments and decisions (Lusardi, 2015).

Accounting is not only important for the internal purposes of the organization, but also to meet the needs of external parties such as investors, creditors, and tax authorities. Financial information generated by accounting is used by investors to assess the company's performance and potential, by creditors to determine creditworthiness, and by the government to set tax policies. According to the Financial Accounting Standards Board (FASB), accounting is an activity that provides primary quantitative information, primarily financial in nature, about economic entities that are useful in making economic decisions (Lusardi, 2015).

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

In addition, accounting also serves as a management control and evaluation tool. By recording and reporting all financial transactions, management can monitor the financial and operational performance of the organization on an ongoing basis. Accounting helps in identifying areas that require improvement, controlling expenditures, and optimizing the use of resources (Abnur., A: Wibowo., A.E; Merliine., Y: Maldin., 2024).Finally, accounting plays an important role in strategic planning and decision making. Accurate and reliable financial information allows management to make financial projections, plan budgets, and develop long-term business strategies, and prepare human capital (Wibowo, A.E., Ratnawati.T., 2019). Without accounting, organizations will find it difficult to assess past performance and plan for the future (Abad-Segura & González-Zamar, 2019).

Performance is the result of a series of activities carried out by individuals or groups in an organization designed to achieve specific goals. Performance is measured based on various indicators, including effectiveness, efficiency, productivity, quality, and job satisfaction. Performance that is considered good will usually reflect the ability of the individual or group to carry out obligations or tasks optimally, utilize available resources, and make an optimum contribution to achieving organizational goals.

Factors that influence performance are influenced by internal and external factors. Internal factors can include skills, knowledge, motivation, personal health, and mental factors of the employees themselves. While external factors can be or include the work environment, organizational culture, management policies, and the presence or absence of resources. The combination of these factors can give direction or determine a person, group or organization to be able or not to achieve a predetermined level of performance or mutual expectations. Measurement of employee performance in the company needs to be done. This is to assess how well a person or employee and or group carries out their duties and responsibilities. This measuring action is important in order to provide feedback, identify several points or locations that need improvement, and determine the direction of future performance improvement policies or strategies (Hadi et al., 2022).

If the results of the performance measurement are obtained, it is necessary to implement performance management. Performance management is a systematic process for improving employee and group performance through planning, implementing and monitoring, and ending in performance appraisal. The purpose of performance management is to ensure that all members of the organization without exception must work effectively and efficiently, and in line with the established vision and mission of the organization (Wibowo, A.E., Abnur, 2022).

Worker heterogeneity is an issue in the context of work. Men and women have different characters, which can affect their performance in certain contexts. It is a common cliché that men tend to focus more on tasks that require analytical thinking and technical skills, while women in terms of character are considered to excel in tasks that require teamwork, communication, and empathy. These differences make gender-sensitive performance measurement important in research. A manager who understands well in measuring differences in employee performance in terms of gender, they will be able to understand and develop effective strategies to manage and improve employee performance both individually and in groups instead of looking from the gender side, managers who are professional will see from the perspective of outcomes.

Previous research that has a study of employee performance as conducted by (Wibowo, A.E., Abnur, 2022) provides the results of research on differences in service quality performance of simple restaurant employees and kapau rice in the vitka city complex culinary tourism area, the results of the study show that there are significant differences between the

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

two workers. (Sahlan et al., 2015) research entitled The effect of work environment, job satisfaction and compensation on employee performance at PT Bank Sulut Airmadidi Branch. The results of this study (1) The work environment has a significant effect on the performance of employees of PT Bank Sulut Airmadidi Branch. (2) Job satisfaction has a significant effect on the performance of employees of PT Bank Sulut Airmadidi Branch. (3) Compensation has a significant effect on the performance of employees of PT Bank Sulut Airmadidi Branch of the group on the results of their performance. (Susitianingrum, 2015) conducted a study entitled The influence of work environment, work motivation and work discipline on the performance of employees of the production department of PT Njonja Meneer Semarang. The results of this study are (1) The work environment has a significant effect on the performance of employees in the production department of PT Njonja Meneer Semarang. (2) Work motivation has a significant effect on the performance of employees in the production department of PT Njonja Meneer Semarang. (3) Work discipline has a significant effect on the performance of employees of the production department of PT Njonja Meneer Semarang. The study in this research will prove and analyze the hypothesis:

H1: There is a significant difference in performance in understanding accounting in the work area based on gender in the company environment.

H2: Female labor has significantly higher performance in accounting comprehension than female labor.

METHODS

This study describes the relationship between groups in a work organization. These two groups are separated freely, and cannot influence each other so that no part of one set overlaps. The population in this study consists of 36 workers who have journal writing activities and have financial recording flow in the AAA company engaged in freight transportation and logistics services, the sample is taken using a saturated model (Wibowo, 2012), where all members of the population are included as sample members (Ghozali, 2013) and (Wibowo, 2021).The research will be studied using anova through SPSS statistical tools (Wibowo A.E & Wulandari Y, 2020). Data acquisition consists of distributing questionnaires and quantitative performance values during the observation period in reports from secondary providers in the form of past performance reports (Ghozali, 2013).

RESULTS AND DISCUSSION

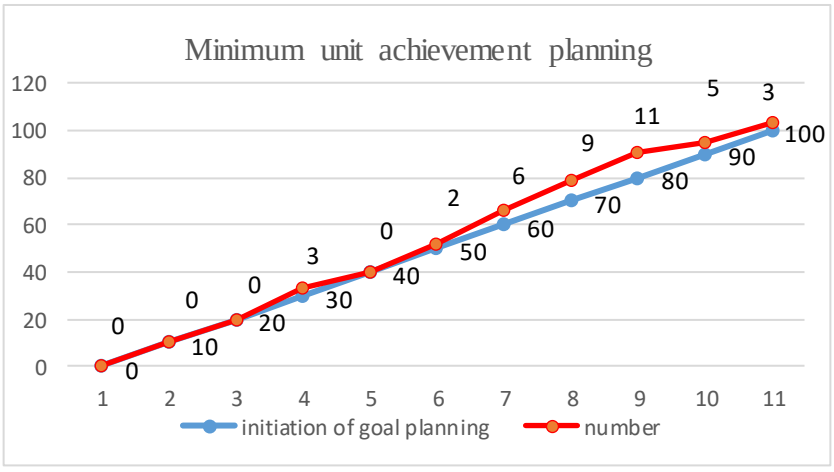


Figure 1. Plans and ecpectations

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

From Figure 1, it can be explained that the planning of general unit achievements has hierarchical stages, each of which is overseen by personnel who work with their accounting understanding and knowledge. To get a complete picture of the results of the study of differences in male and female gender performance, where the difference in performance between these groups has a calculated test value of -3.318 (mean difference), an explanation can be given through the test results table below:

Table 2. Independent Sample Test

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Employee performance	Equal variances assumed	,019	,903	-,356	35	,616	-3,318	9,543	-21,549	14,942

The results of the test in table 2 independent sample test show that the significance value is 0.616 or 61.6%. This value is greater than 0.05. The results of this test prove that in terms of performance, the workforce or employees who are male compared to the workforce or employees who are female provide evidence that there is no difference in performance or performance in terms of understanding the accounting that applies in the workplace or organization.

The test results prove that in terms of performance, the female workforce significantly does not have a higher performance compared to the male workforce. Both of these results can also illustrate that the performance of male workers in the organization is the same or there is no difference in accounting understanding performance.

CONCLUSION

1. The first hypothesis, which states that there are significant differences in performance in understanding accounting in the work area based on gender in the corporate environment, is not proven.
2. The second hypothesis, which states that female workers have significantly higher performance in accounting comprehension than female workers, is not proven.

REFERENCE

Abad-Segura, E., & González-Zamar, M. D. (2019). Effects of financial education and financial literacy on creative entrepreneurship: A worldwide research. *Education Sciences*, *9*(3). https://doi.org/10.3390/educsci9030238

Abnur., A: Wibowo., A.E; Merliine., Y: Maldin ., S. A. (2024). Literasi Keuangan, Pembelajaran Manajemen Keuangan di Perguruan Tinggi Terhadap Gaya Hidup dan Semangat Berwirausaha. *Jurnal Akuntansi Barelang, Universitas Putera Batam*, *8*(June), 1–16.

JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen
E-issn:2549-9491 P-issn:2337-3350

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. 231.

Hadi, M. A., Wibowo, A., Wibowo, A. E., Jalil, M., Waskito, and T., & Ad. (2022). The Influence of Work Discipline, Quality of work life (QWL) and Work Environment on Work Motivation and Its Impact on the Performance of MSME Employees in Pasuruan Regency. *Enrichment: Journal of Management*, *12*(4), 2791–2803.

Jogiyanto. (2010). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Penerbit bpfe Yogyakarta*.

Lusardi, A. (2015). Financial Literacy Skills fot the 21st Century; Evidence from PISA. *The Journal of Consumer Affairs*, *Fall*(34).

Pudjiastuti dan Husnan, S. (2009). *Dasar Dasar Teori Portofolio dan Analisis Sekuritas*.

Sahlan, N. I., Mekel, P. A., & Trang, I. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi. *Jurnal EMBA*, *3*(1), 52–62.

Susitianingrum. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT Njonja Meneer Semarang. *Journal of Social and Political of Sciences*.

Syamsudin, L. (2009). *Manajemen Keuangan Perusahaan. Penerbit RajaGrafindo, Jakarta*.

Wibowo, A.E., Abnur, A. (2022). Perbedaan Kinerja Kualitas Layanan Kuliner Restoran Sederhana dan Rumah Makan Nasi Kapau pada Kawasan Wisata Kuliner di Kota Batam. *JURNAL MATA PARIWISATA*, *1*(1), 11–16.

Wibowo, A.E., Ratnawati.T., S. S. (2019). The influence of Parent ' s Socio-Economic Status , Family Financial Governance , Financial Learning in Higher Education on Financial Literacy , Lifestyle and Human Capital Investment of Economics and Business Students in Batam City Indonesia. *Journal of Archives of Business Research – Vol.7, No.6 Publication Date: June. 25, 2019 DOI: 10.14738*, *7*(6), 33–43.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (ED 1). GAVA MEDIA.

Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah. Penerbit Insania, Cirebon*.

Wibowo A.E & Wulandari Y. (2020). *SPSS dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. Gava Media, Yogyakarta.

Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern **Vol. 6, No. 1**
https://journalversa.com/s/index.php/jmm **Januari 2024**

THE OCB DETERMINANT OF EMPLOYEES IN NON-PROFIT ORGANIZATION; LEADERSHIP ROLE AND WORK ENGAGEMENT

Sigit Purwanto
sigitpurwanto@uika-bogor.ac.id
Agung Wibowo
agungwibowo@uika-bogor.ac.id
Titing Suharti
titingsuharti@uika-bogor.ac.id

Universitas Ibn Khaldun Bogor

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of transformational leadership behavior, transactional, and work engagement on organizational citizenship behavior (OCB) in the context of non-profit organizations or communities (NPO) in Indonesia. Referring to the judgment sampling technique, the amount of primary data obtained is as many as 120 employees who work at NPO in Bogor, West Java, Indonesia. To verify the research hypothesis, a structural equation modeling technique based on partial least squares was applied. The results show that transformational, transactional leadership, and work engagement affect OCB. The results of this study may be useful for NPO leaders and supervisors, especially regarding the influence of leadership behavior on the work results of human resource assets. Due to the limited amount of research conducted on leadership in non-profit organizations, this research contributes theoretically and empirically to the leadership literature as it is the first study to investigate the two leadership styles on work-related outcomes and work engagement in the non-profit sector.

Keywords: *Transformational and Transactional Leadership, Work Engagement, OCB, NPO*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perilaku kepemimpinan transformasional, transaksional, keterlibatan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dalam konteks organisasi atau komunitas nirlaba (NPO) di Indonesia. Mengacu pada teknik sampling judgement, jumlah data primer yang diperoleh ialah sebanyak 120 karyawan yang bekerja di NPO di kota Bogor, Jawa Barat Indonesia. Untuk memverifikasi hipotesis penelitian ini, teknik pemodelan

persamaan struktural berbasis partial least square diterapkan. Hasil menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan transaksional, dan keterlibatan kerja mempengaruhi perilaku OCB. Hasil penelitian ini mungkin bermanfaat bagi pimpinan dan pengawas NPO, khususnya mengenai pengaruh perilaku pimpinan terhadap hasil kerja aset sumber daya manusia. Karena terbatasnya jumlah penelitian yang dilakukan pada kepemimpinan dalam organisasi nirlaba, penelitian ini secara teoritis dan empiris berkontribusi pada literatur kepemimpinan karena merupakan studi pertama yang menyelidiki dua gaya kepemimpinan pada hasil yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterlibatan kerja di sektor nirlaba.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional, Keterlibatan kerja, OCB, NPO.

INTRODUCTION

Every organization of human resource management (HR) concept from multiple industries needs a strong leadership team to succeed. This is true for non-profit organizations (NPO), where the executive, the founder, and the manager need to rebound the staff, the volunteer, and the donor for a common goal (Fredericksen et al., 2015). NPO always face a rapidly changing environment, complexity, and globalization that has attracted the attention of HR professionals about the importance of leadership in an organization because it will affect the quality of service, employee retention, and overall business performance (Parsehyan, 2017). In NPO, we can see how increasingly important this organization is when the leader of this organization meets with very complex managerial tasks and assignments, including insufficient resources and an ambiguous work environment. Also, it can show that the leader in NPO needs to have the competency and attribute in management. However, it is not only the highly successful people or company that can provide this kind of inspiration and motivation – leadership can happen at any level of the organization, so it is important to ensure that the organization has a complementary team that feels empowered to lead from wherever they are. According to the Forbes Council of NPO (Forbes Nonprofit Council, 2018), these are types of unique leadership that every organization must have; solving the community problem, having a high social alignment, and focusing on power, communication, and marketing. Especially, the leader needs effective managerial skill, personal integrity, vision, and aspirations to work with volunteers or employees of the organization. In Indonesia, a company

needs to concentrate on HR to improve the quality and reduce the cost.

Leadership is an interpersonal influence due to a communication system to achieve the organizational goal (Parsehyan, 2017). It has also been documented in previous research that leadership can influence organizations and individuals. We can see that an effective leader can influence their followers to behave in a way that promotes positive results for the organization (Agard, 2011). Moreover, these leaders are supposed to contribute more benefits to the workplace than human resources in the organization. Therefore, leadership that can influence the performance of employees, satisfaction, and effectiveness, and promotes the positive attitude of employees is important in an organization.

In general, leadership as a research topic has been a significant subject of study since the last decade. The research that focuses on transformational and transactional leadership styles is a useful approach to improving the leaders' effectiveness (Aarons, 2006; Avolio, Bass, & Jung, 1999; Eliyana, Ma'arif, & Muzakki, 2019; Juyumaya & Torres, 2023). In this case, the leader should be able to stimulate, move, and inspire their employees to achieve the goal (Bernard M. Bass, 1990). Specifically, the literature has previously documented that leadership influences the work outcomes of employees, especially in organizational citizenship behavior (OCB) in various contexts (Abdullahi, Anarfo, & Anyigba, 2020; Aboramadan & Dahleez, 2020; Carter et al., 2013). Despite the increasing awareness of the importance of leadership in NPO, the role of leaders has been discussed in several literatures (Parsehyan, 2017). As an illustration, although the type of transformational transactional leadership has been widely applied in business, this type is neglected in NPO. Furthermore, most research on leadership in NPO is based on the boards' analyses rather than the individual leadership style.

Apart from many empirical studies on work-related attitudes and behavior of leader-follower in the private sector, several suggestions have been made in various studies for further investigation of the important role of leadership in leader-follower interaction in NPO (Aboramadan & Dahleez, 2020; Park et al., 2018). With several studies on the relationship between leadership style and employee outcomes presented previously, empirical support is still insufficient regarding the consequences of leader-follower relationships in the nonprofit context. There is also inadequate insight into the leadership effect of employee outcomes in NPO. Therefore, further empirical studies are needed to examine leadership roles and work engagement to develop the OCB of NPO employees. In NPO context, this research aims to investigate the impact

of leadership styles, transactional and transformational leadership, and work engagement on the OCB of employees in the organization. This article provides some insights into the importance of work engagement as an intervention mechanism in leader-employee relationship outcomes.

REVIEW OF THEORY AND HYPOTHESIS

The Leadership Theory

Leadership style is a pattern that influences individual behavior (Bass & Bass, 2008). Different leadership styles have been investigated in previous literature, it found that transformational and transactional leadership are the most studied in the leadership style. Specifically, Bass & Bass (2008) explains that the transformational leader refers to the leaders who were followed by their subordinates to achieve the organizational goal. It shows us that through the trust and respect of the subordinates for their leader. Meanwhile, it has been agreed that transformational leadership consists of these elements; charisma, inspirational motivation, intellectual stimulation, individual consideration, and personal recognition. Charisma is known as a category of personality characteristics that refers to the influence of a leader on behavior and individual feelings (Basalamah & Ashoer, 2020). Meanwhile, inspirational motivation refers to the ability of a leader to articulate an attractive vision to their followers, instill confidence in followers, and inspire them (Bass & Bass, 2008). Furthermore, intellectual stimulation refers to how the leader improves their followers' abilities and skills to consider and analyze the problem (Bass, 1999). As the fourth component of transformational leadership, individual consideration emphasizes the leaders' role in coaching and mentoring their followers to express their potential through learning opportunities. On the other hand, personal recognition focuses on the leaders' reward for the great employee and giving awards to deserving employees.

On the other hand, the idea of transactional leadership is that the leader sets the guidelines of work that employees must follow (Bass, 1999). Therefore, this leadership type is to maintain the flow of operations in the organization. The transactional leader is responsible for setting goals, determining requirement tasks, and defining roles to motivate subordinate loyalty, reduce resistance, and encourage achievement (Parsehyan, 2017). The transactional leadership style consists of two dimensions; *contingent rewards* dan *management by exception* ((Deichmann & Stam, 2015). Specifically, the continental reward is based on the assumption that the leaders identify the task and the reward for their employees because of their achievements. In this case, there is an agreement between the

leader and the follower based on the motivation for rewards and sanctions. In other words, the transactional leader provides the reward according to the target of their employees' achievement.

The Leadership in the Context of NPO

Leadership in NPO as a research topic has received significant interest from academics and researchers due to the continuous changes and challenges. In an era of limited financial and human resources, which includes the continuous change of work environment, the leader in NPO must handle their roles creatively and innovatively to achieve the organizational goal. (Fredericksen et al., 2015). In general, the employees of NPO are not paid well compared to their colleagues in business enterprises and governments. As a result, the employees' perception of respect will be distorted which results in lower engagement at work (Park *et al*., 2018). Therefore, the leader of NPO has an important role in providing a positive workplace outcome because the continuous goal of this organization is to improve performance.

The Leadership and OCB

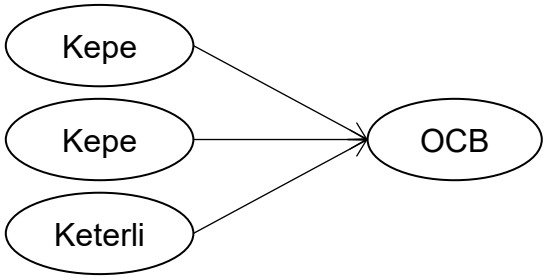
Organizational Citizenship Behavior (OCB) refers to the extra actions of employees outside their work, which contribute to organizational development (Organ, 1997). These actions are not necessarily recognized in the reward scheme of the organization because it is a voluntary action of the employee (Carter *et al*., 2013; Podsakoff & MacKenzie, 1997). Specifically, the OCB contributes to psychological and social work that maintains to supports the performance of employees (Organ, 1997). In addition, the OCB has the benefits of building social capital and increasing the overall organizational effectiveness. Transformational leadership is important in promoting the OCB, which allows the transformational leader to motivate their subordinates to perform beyond their jobs that challenge the complexity of their work (Avolio *et al*., 2004). It implies that the transformational leader can expand the employees' willingness to engage in extra-role performance to increase the OCB. On the other hand, we can see that transactional leadership has an important role in promoting the OCB. The contingent reward may be related to the OCBs' follower because the follower decides to engage in the OCB based on their beliefs about the potential of incentives and rewards. Therefore, the follower needs to act on the system of rewards and sanctions.

The Work Engagement and The OCB

Work engagement is generally considered "a positive and satisfying of mind due to work characterized by enthusiasm, dedication, and absorption" (Leiter & Bakker, 2010). Several studies have identified that engaged employees have job

satisfaction, organizational commitment, and job performance that are higher than their colleagues who have a lower level of engagement, along with a lower turnover intention (Juyumaya & Torres, 2023; Kahn, 1992). Engagement is a predictor that influences the employees' attitudes and performance in the non-profit organization (Park et al., 2018). The different characteristics of NPO increase the complexity concerning the operation and practice of HR. From the perspective of HR, several unique characteristics of NPO should be considered about the potential of increased involvement of paid workers. NPO differ from non-profits because they are value-oriented rather than performance-oriented (Aboramadan & Dahleez, 2020). The non-profit business focuses on efficiency and effectiveness to achieve the financial goal, whereas the profit is for maintaining and developing the further business. Therefore, in a non-profit organization, an employee and a group of employees (team) are often considered as the important source of knowledge (Digest, 2021).

The Conceptual Framework and Hypothesis



Picture 1. The conceptual framework of research

Picture 1. It illustrates a conceptual framework based on theoretical studies and previous research on the leadership style, work engagement, and the practice of OCB within NPO in Indonesia. Thus, the following hypotheses are proposed in this research;

H1: Transformational leadership has a positive effect on the staff of OCB in NPO.
H2: Transactional leadership has a positive effect on the staff of OCB in NPO.
H3: Work engagement *has a positive effect on the staff of OCB in NPO*.

METHOD

This research adopts a positivistic paradigm. Furthermore, the application of the quantitative approach design aims to examine the influence of transformational and transactional leadership, as well as the work engagement toward the OCB of staff in Indonesia.

The Respondent and Data Collection

Through the technique of sampling judgment (Newman, 2014), The collected data is the data of non-executive employees in a non-profit organization that has social activities in Bogor, Indonesia. The work target of the organization is social, educational, and religious development. In the first stage,

the random questionnaire was spread online to the employees via WhatsApp and email. The data collection process is for two months, from October 2022 to November 2022. The researcher received 120 questionnaires used for the statistical analysis, which resulted in a response rate of 50%. It is acceptable because there is no consensus in the social science research about the minimum threshold of acceptable response rates. Specifically, the research participation was completely voluntary, and the respondents were promised to receive the descriptive statistics of the research to encourage them to fill out the form.

The average age of respondents was 30-35 years, and the majority of respondents were men (61.4%). In the educational background of respondents, almost all respondents, 91% of respondents were a bachelor while 9% were a master and a doctorate. In work experience, 33.5% of respondents had worked for more than three years, 60% had worked for three to seven years, and 6.5% had worked for more than seven years. Based on the position in an organization, 73% of respondents were in the administrative position, while 27% were in the administrative position and the project management position. This demographic is considered representative enough to predict the OCB of staff due to leadership and work engagement.

The Measurement and Data Analysis

The online questionnaire consists of two parts, the first part is about personal information, and the second part is asking questions about leadership style (transformational and transactional leadership), work engagement, and the OCB. All variables were measured using a 5-point scale, ranging from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree). Based on the research objective, the researcher adapted *the structural equation modeling* (SEM) analysis based on *the partial least square* (PLS). According to Sarstedt *et al*. (2021), The SEM-PLS is considered a soft modeling approach in which strong assumptions about distribution, sample size, and measurement scale are not required. The SEM-PLS model consists of two elements, the outer model (also called the measurement model), which describes the relationship between the measurement variable and each latent variable, and the inner model (also called the structural model), which describes the relationship between the latent variable (Hair *et al*., 2019).

RESULTS AND DISCUSSION

Result

Table 1. The Result of Measurement Model Test (*outer model*)

Variable	Items	Item Weight	C.A.	rho_A	C.R.	AVE
Transformational Leadership	Ktf1	0.749	0.867	0.869	0.889	0.672
	Ktf2	0.822				
	Ktf3	0.780				
	Ktf4	0.776				
	Ktf5	0.790				
Transactional Leadership	Kts1	0.861	0.875	0.879	0.896	0.681
	Kts2	0.852				
	Kts3	0.849				
	Kts4	0.794				
	Kts5	0.815				
Work Engagement	Kk1	0.862	0.857	0.854	0.889	0.644
	Kk2	0.879				
	Kk3	0.890				
	Kk4	0.857				
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	OCB1	0.882	0.854	0.856	0.873	0.692
	OCB2	0.849				
	OCB3	0.884				
	OCB4	0.828				

Source: Processed Primary Data, 2023

Table 2. The Discriminant Validity Test (Fornell-Larcker)

	Average	Deviation Standard	Ktf	Kts	Kk	OCB
Transformational Leadership	3.76	0.67	**0.819**			
Transactional Leadership	3.61	0.64	0.539	**0.824**		
Work Engagement	3.64	0.69	0.501	0.590	**0.802**	
OCB	3.79	0.51	0.609	0.524	0.565	**0.831**

** The Square Root of The Average Variance Extracted (AVE s) is shown diagonally (in bold).*

Source: Processed Primary Data, 2023

Table 3. The Result of Hypothesis Test using *Bootstrapping*

Hypothesis		*Std. β*	Std. Error	T-value	P-value	Decision
H1	Ktf → OCB	0.389	0.095	4.094	0.000	Accepted
H2	Kts → OCB	0.211	0.112	1.882	0.053	Rejected
H3	Kk → OCB	0.325	0.103	3.155	0.009	Accepted

Notes: Ktf: Transformational Leadership; Kts: Transactional Leadership; Kk: Work Engagement; OCB; Organizational Citizenship Behavior. Significance: T-statistic > 1.98; P value < 0.05 (5%)

Source: Processed Primary Data, 2023

The External Assessment Model

The assessment of the externally reflective model includes composite reliability to evaluate internal consistency, reliability, and Average Variance Extracted (AVE) to evaluate the convergent validity. Moreover, the criteria of Fornell-Larcker are useful to assess the discriminant validity. First, the individual reliability of each item is determined by analyzing the load or simple correlation of the measure or indicator with its respective construct. To show a good fit, the external load indicator should be higher than 0.7 (Hair et al., 2019). Second, the alpha value and CR Cronbach exceed the minimum requirement of 0.7, which shows the reliability is satisfactory (Table 1). Third, the AVE value is more than the threshold value of 0.50, which means the convergent validity is satisfactory. The discriminant validity is assessed using the correlation between the variable and the construct. It compares the square root of the AVE value with the correlation between the construct (Fornell & Larcker, 1981). The result of construct examination shows that the discriminant validity is satisfactory (Table 2).

The PLS method is used to examine the hypothesis because it focuses on the path coefficient interpretation and the variance rather than the overall model fit (Hair et al., 2019). The advantage of this method is the normal assumption distribution required by the structural equation models can be tolerated which means the more complex model can be

estimated using the smaller size sample. The result of hypothesis test using the multiple sample iteration (bootstrapping) is illustrated in Table 3. Hypothesis 1 predicts that transformational leadership will have a positive relationship between the OCB and NPO employees. Transformational leadership is positively and significantly related to the OCB (β= 0.389, $p < 0.01$). So, hypothesis 1 is accepted. Hypothesis 2 shows that transformational leadership has a positive and significant impact on the OCB of NPO employees. The result shows that transactional leadership is positively but not significantly related to the OCB of NPO employees (β= 0.211, $p > 0.05$). So, hypothesis 2 is rejected. Hypothesis 3 predicts that work engagement will be positively and significantly related to the OCB of NPO employees. The result shows that work engagement has a positive and significant influence on the OCB (β= 0.325, $p < 0.01$), and it confirms hypothesis 3 at the same time.

estimated using the smaller size sample. The result of hypothesis test using the multiple sample iteration (bootstrapping) is illustrated in Table 3. Hypothesis 1 predicts that transformational leadership will have a positive relationship between the OCB and NPO employees. Transformational leadership is positively and significantly related to the OCB (β= 0.389, $p < 0.01$). So, hypothesis 1 is accepted. Hypothesis 2 shows that transformational leadership has a positive and significant impact on the OCB of NPO employees. The result shows that transactional leadership is positively but not significantly related to the OCB of NPO employees (β= 0.211, $p > 0.05$). So, hypothesis 2 is rejected. Hypothesis 3 predicts that work engagement will be positively and significantly related to the OCB of NPO employees. The result shows that work engagement has a positive and significant influence on the OCB (β= 0.325, $p < 0.01$), and it confirms hypothesis 3 at the same time.

The Result of Hypothesis Test

The PLS method is used to examine the hypothesis because it focuses on the path coefficient interpretation and the variance rather than the overall model fit (Hair et al., 2019). The advantage of this method is the normal assumption distribution required by the structural equation models can be tolerated which means the more complex model can be

Discussion

Transformational leadership has a positive and significant impact on the OCB of NPO employees in Bogor, Indonesia. These findings are consistent with previous research that has different contexts and cultures (Abdullahi et al., 2020; Eliyana et al., 2019; Juyumaya & Torres, 2023). This result can be explained by the fact that the transformational supervisor of NPO in

Indonesia can lead their employees to put aside their interests for the general interest of the organization using the vision and mission to enable the subordinates to identify themselves with the organization. Also, recognizing the value of employees who want to contribute to a sense of trust for mutual help between the employees when handling a volunteer activity. In addition, the application of transformational leadership can improve employee engagement in extra roles outside of their main duties so that they can improve their daily work. Considering that NPO needs such as education, charity, and others are the philosophical movement. The respondent felt their leader could bridge the conversation between strategy and tactic of organization among the needs of target activity.

The use of transactional leadership does not contribute significantly to the OCB practice among NPO employees in Bogor, Indonesia. This finding is different from the results of several previous studies. It is possible because the initiative of OCB among the employees may not be influenced by the application of rewards and/or punishments, which implies that the transactional supervisor has not been able to encourage the extra role among individuals. Furthermore, there are fundamental differences in culture that send confused messages about leadership, as if the leader is the one who has a certain title or a luxurious position so he/she must be followed (Bass, 1999). This stigma may be decisive anywhere, but not in the context of this research. The staff may realize that the true leader is the one who confronts the problems, challenges the quo status, and unlocks the potential of the people around them. It occurs at every organization level; the reality is that anyone, with any title, can lead.

Finally, the result shows that work engagement has a crucial role in encouraging the OCB among NPO employees in Bogor, Indonesia. This result is in line with the results of previous research (Aboramadan & Dahleez, 2020; Bakker & Demerouti, 2008). There is no doubt about providing the opportunity to develop, work, and take responsibility for various types of projects in NPO, so that it can stimulate OCB among staff. On certain occasions, employee engagement in decision-making is crucial because it can minimize various limitations in NPO, such as finance and career. On the other hand, the effective practice of leadership styles by the leader (either transformational or transactional styles) in the non-profit organization is a trigger for the employee to practice the OCB. They will feel more engaged in their work, they will show a higher level of commitment, so that they will perform in their extra roles.

THE CONCLUSION AND FUTURE RESEARCH

This research is one of a few research that examines the impact of transactional and transformational leadership on the attitude and behavior of employees in a non-profit organization. Theoretically, the current research enriches the leadership literature because of the scholarly desire to further investigate this topic. Practically, the research result provides insight into how the attitude and behavior of employees in non-profit organizations can be influenced by the behavior of their leader and supervisor. Additionally, this research recommends that non-profit organizations should highlight the importance of leadership development in their organization. Therefore, the training program for leaders can develop to provide the leader with the right tools and tactics to create a work environment where the employees will feel their work is important to them and they can show positive work results. However, this training program must consider the local leadership style to overcome the potential resistance.

Our study has several limitations despite its contribution. The first issue is the research design that limits the causality test between variables. Therefore, future research should consider the longitudinal, mediation, or moderation study to expand the assessment of causal research. Second, the researcher conducted this research on a non-profit organization in Bogor, Indonesia, to investigate the research hypothesis so that it could narrow the scope of generalization. This research recommends replicating the model with a larger sample from other Indonesian contexts. Third, this research relies on the data collection from the same source: an issue, which may be at risk of bias (common method bias). Future research should consider to collect the data from multiple sources.

DAFTAR PUSTAKA

Aarons, G. A. (2006). Transformational and Transactional Leadership: Association With Attitudes Toward Evidence-Based Practice. Psychiatric Services, 57(8), 1162–1169. https://doi.org/10.1176/appi.ps.57.8.1162.

Abdullahi, A. Z., Anarfo, E. B., & Anyigba, H. (2020). The impact of leadership style on organizational citizenship behavior: does leaders' emotional intelligence play a moderating role? Journal of Management Development, 39(9–10), 963–987. https://doi.org/10.1108/JMD-01-2020-0012/FULL/HTML.

Aboramadan, M., & Dahleez, K. A. (2020). Leadership styles and employees' work outcomes in nonprofit organizations: the role of work engagement. Journal of

Management Development, 39(7–8), 869–893. https://doi.org/10.1108/JMD-12-2019-0499/FULL/PDF.

Agard, K. A. (2011). Leadership in nonprofit organizations: A reference handbook. Leadership in Nonprofit Organizations: A Reference Handbook, 1–1026. https://doi.org/10.4135/9781412979320.

Avolio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the multifactor leadership questionnaire. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72(4), 441–462. https://doi.org/10.1348/096317999166789.

Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004, December). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. Journal of Organizational Behavior. https://doi.org/10.1002/job.283.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. Career Development International, 13(3), 209–223. https://doi.org/10.1108/13620430810870476

Basalamah, J., & Ashoer, M. (2020). Konsep Dasar Manajemen. Medan: CV. Pena Persada.

Bass, B. M., & Bass, R. (2008). Handbook of Leadership: Theory, Research, and Application. New York: Free Press.

Bass, Bernard M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. Organizational Dynamics, 18(3), 19–31. https://doi.org/10.1016/0090-2616(90)90061-S.

Bass, Bernard M. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(1), 9–32. https://doi.org/10.1080/135943299398410.

Carter, M. Z., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Mossholder, K. W. (2013). Transformational leadership, relationship quality, and employee performance during continuous incremental organizational change. Journal of Organizational Behavior, 34(7), 942–958. https://doi.org/10.1002/job.1824.

Deichmann, D., & Stam, D. (2015). Leveraging transformational and transactional leadership to cultivate the generation of organization-focused ideas. Leadership Quarterly, 26(2), 204–219.

https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2014.10.004.

Digest, H. R. M. I. (2021). Nonprofit organizations and human resource management: An overview. Human Resource Management International Digest, 29(7), 7–9. https://doi.org/10.1108/HRMID-11-2020-0250/FULL/XML.

Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. European Research on Management and Business Economics, 25(3), 144–150. https://doi.org/10.1016/J.IEDEEN.2019.05.001.

Forbes Nonprofit Council. (2018, September 14). Seven Essential Types Of Leadership Every Nonprofit Organization Needs. Retrieved January 6, 2023, from https://www.forbes.com/sites/forbesnonprofitcouncil/2018/09/14/seven-essential-types-of-leadership-every-nonprofit-organization-needs/?sh=6903ffe51d21.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. Journal of Marketing Research, XVIII(February), 39-50.

Fredericksen, E. D., Witt, S. L., Patton, W. D., & Lovrich, N. P. (2015). Human resource management: The public service perspective: Second Edition. Taylor and Francis Inc. https://doi.org/10.4324/9781315687407.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. European Business Review, 31(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203.

Juyumaya, J., & Torres, J. P. (2023). Effects of transformational leadership and work engagement on managers' creative performance. Baltic Journal of Management, 18(1), 34–53. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BJM-11-2021-0449.

Kahn, W. A. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. Human Relations, 45(4), 321–349. https://doi.org/10.1177/001872679204500402.

Leiter, M., & Bakker, A. (2010). Work engagement: Introduction. Psychology Press.

Newman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (Seventh Ed). Pearson Education, Inc.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. Human Performance, 10(2), 85–97.

https://doi.org/https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2.

Park, S., Kim, J., Park, J., & Lim, D. H. (2018). Work Engagement in Nonprofit Organizations: A Conceptual Model. Human Resource Development Review, 17(1), 5–33. https://doi.org/10.1177/1534484317750993/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_1534484317750993-FIG2.JPEG.

Parsehyan, B. G. (2017). Leadership in Non-Profit Organisations. Contemporary Leadership Challenges. https://doi.org/10.5772/65268.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. Human Performance, 10(2), 133–151. https://doi.org/https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_5.

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research, 1–47. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2

.

EBICON: Economic and Business Conference | 281-285
Conference Homepage: https://conference.uika-bogor.ac.id/index.php/EBICON
Journal Homepage : EBICON : Economics and Business Conference (uika-bogor.ac.id)
Published by: Universitas Ibn Khaldun

The Effect Of Compensation And Work Environment On Employee Performance At Tonjong Junior High School

Muhammad Rizki Budiawan [1], Muhammad Azis Firdaus [2], Agung wibowo [3]
[1,2,3] University Ibn Khaldun Bogor, Indonesian
Email : Nisaa2770@gmail.com[1]

Abstarct

This study aims to determine the effect of compensation and work environment on job satisfaction at SMP Tonjong. This type of research is quantitative research. The population in this study were the employees and employees of Tonjong Junior High School, the analysis used a quantitative technique with a total sample of 10,000 respondents. The instrument in this study was in the form of a questionnaire. The test results of this research instrument with Multiple Regression Analysis Test. T test and F test which show that compensation and work environment have a significant effect on job satisfaction with the results of multiple regression analysis of Y = 2.940 +0.475 X1 + 0.459 X2. The results of the compensation test were obtained at t count 4.214> table 2.030, which means that Hol is rejected and Hal is accepted, where there is an influence between compensation on job satisfaction. While the work environment i test was obtained for t count 3.657 > t table 2.030 which means that Ho2 is rejected and Ha2 is accepted, where there is an influence between the work environment on job satisfaction. And the results of the f test obtained are f count 21,913>f table 3.24 meaning that Ho3 is rejected and Ha3 is accepted, where there is a simultaneous effect on job satisfaction. Based on the results of this data, it can be said that: compensation and work environment have an effect on job satisfaction at Tonjong Middle School.

Keywords: Compensation, Work environment and Employee performance

Introduction

To achieve company goals, companies must be able to work together with their employees. Because the success or failure of a company depends on the people who work in it. The quality of human resources is the main factor determining the quality of the company. If resources are low it will hinder development and job satisfaction. The lack of compensation is one of the factors hindering company goals. Compensation refers to a person's skills and abilities in completing his duties/work and can also be seen how long he has worked in an agency/company. The more experience you have, the better your skills at work. According to Handoko in Itafia (2014) a person's work experience shows the types of work that someone has done that provides great opportunities for someone to do a better job for a certain period of time. Hasibuan (2010, p. 118) argues that remuneration is all income in the form of money, goods, received by employees directly or indirectly in return for services provided.Another factor that inhibits the achievement of good productivity is the lack of a work environment, the work environment is a desire to move employees, by providing work support. hard to achieve good work goals. Without a work environment, it will hinder job satisfaction, because there is no encouragement/support to move or work. Hasibuan in Heriyanto (2014) explains that the work environment is the provision of driving force that creates the excitement of a person's work so that they want to work together, work effectively and integrate with all their efforts. to achieve satisfaction. According to Sutrisno in Candra (2016). Productivity is generally defined as the relationship between output (goods or services) and input (labor, materials, money).

EBICON is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Research methods

In this study, the authors use quantitative data. Quantitative data is data obtained from survey results related to numbers and calculations using formulas. The data obtained from SMP Tonjong employees can be calculated, such as the number of employees and other data to support research. (Sugiyono, 2013:2)

Object of research

This research was carried out at Tonjong Middle School, located in Jl. Pelita1 tonjong No 12, Tonjong, Kec Tajurhalang, Kabupaten Bogor, west java

Data collection technique

To obtain the information data needed in this study, in this study the data collection techniques used were:
According to Sugiyono (2013: 142) Questionnaire is a data collection method in asking questions in writing to employees as research subjects to obtain information. This questionnaire is used to reveal data about compensation and work environment
which influences the job satisfaction of SMP Tonjong.

Table 1 : Skala Likert

Information	Weight
Totally Disagree (TD)	1
Don't Agree (DA)	2
Neutral (N)	3
Agree (A)	4
Strongly Agree (SA)	5

Result

Validity test

According to (Nusran et al., 2018) The validity value is indicated by the R-count value or Correted Item-Total Correlation value in the SPSS program. The results of the validity test on the variables X1, X2, and Y show the numbers are above 0.334 where these results are valid, because the value of r table with N = 38 at 5% significance in the distribution of the value of r table statistics is 0.312
It can be seen in the table above that the Cronbach's Alpha value is greater than 0.600, it can be concluded that the statements for each variable are reliable or acceptable.

Table 2 : reliability test

Variable	Reliability Statistics		Status
	Cronbach Alpha	N of Item	
Compensation	0,625	10	Reliable
Work environment	0,616	10	Reliable

EBICON is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Employee performance	0,624	10	Reliable

Normality test

According to (Ghozali 2016) The data normality test aims to find out whether the distribution of a data follows or is close to the normal distribution. Un Normality can be said to be normal if sig> 0.05. Based on the test results, it shows that the Kolmogorov Smirnov test results are 0.200 with an explanation of the data results being 0.062> 0.DS.

Multicollinearity Test

According to (Ghozali 2016) This test is intended to see if there are two or more linearly correlated independent variables.

Table 3 : Multicollinearity Test Results

Variable	Tolerance	VIF
Compensation	0,915	1,093
Work environment	0,915	1,093

Based on the results of the multicollinearity test above on the compensation variable (X1) and work environment (X2) the VIF results were 1.093 <10 and tolerance 0.915 > 0.1, so multicollinearity did not occur.

Homogeneity test

According to (Becker et al. 2015) The homogeneity test is a data test regarding the same or not two or more distributions.

Table 4 : Homogeneity Test Results (X1)

Test of Homogeneity Variances			
Compensation			
Levene Statistics	df1	df2	Sig.
2,545	8	28	.055

The significance value of compensation (X) is 0.055 > 0.05, so the kitchen is concluded in this homogeneity test as homogeneous.

EBICON is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Table 5 : Homogeneity test results (X2)

Test of Homogeneity Variances			
Work environment			
Levene Statistics	df1	df2	Sig.
1,578	8	29	.084

Multiple Linear Regression Test

(1) The value of 2.940 is a constant, the variable advance of Compensation (XO) and Work Environment (X) results are equal to zero, then Job satisfaction (Y) is 2.940.

(2) The positive regression coefficient value of compensation (X) is 0475, so if the compensation increases by one unit, then job satisfaction (Y) will increase by 0475

(3) Work environment regression coefficient: (X) which is positive is 0.459, so if the work environment increases by one unit, then job satisfaction (Y) increases by 0.459.

T test

From the partial test results of the Compensation variable (X) obtained Tcount 4214> Ttable 2030, then Hal is accepted and Hol is rejected

From the results of the t test on the work environment variable (X2) it is obtained Tcount 3.621 < Ttable 2030, then Ho2 is accepted and Ha2 is rejected

F test

Based on the results, it can be seen that the significant value of the effect of compensation (XI) and work environment (X2) simultaneously on employee performance variables (Y) with an f count value of 21,913> 3.24 F table, can be interpreted that Ha3 is accepted and Ho3 is rejected. Thus there is a positive influence on the variable Compensation (XI) and work environment (X2) on the variable Job satisfaction (Y)

Conclusion

Based on the results of the explanation from the research on the Effect of Compensation and Work Environment on Job Satisfaction in Tonjong Middle School, the following conclusions can be drawn. The effect of Compensation (XI) on Job Satisfaction (Y) of Tonjong Middle School Employees is positive and significant between Compensation (XI) on Job Satisfaction (Y) Tonjong Middle School Employees The effect of work environment (X2) on job satisfaction (Y) Tonjong Middle School employees is positive

Compensation Variable (X) and Work Environment (X2) are simultaneously positive and significant with the F value of the Compensation variable (X) 7385. and Fcount of Work Motivation (X) variable of 0.621

EBICON is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Reference

[1] Itafia, Yanti, Wayan Cipta, Fridayana Yudiaatmaja, Jurusan Manajemen, And Universitas Pendidikan Ganesha. 2014. "Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Industri Tenun." *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha* 2(4).

[2] Heriyanto, Yulianti, N. 2014. "Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai." *Antimicrobial Agents And Chemotherapy* 58(12):7250–57.

[3] Harahap, Dewi Suryani, And Hazmanan Khair. 2020. "Pengaruh Pencurian Terhadap Masyarakat Sekitar." Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Hukum 2(1):69–88.

[4] Sugiyono, D. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan.

[5] Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivarianate Dengan Program Ibm Spss 21. Vol. 1.

[6] Sabrina, R. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia.

[7] Becker, Fernando Gertum, Michelle Cleary, R. M. Team, Helge Holtermann, Disclaimer The, National Agenda, Political Science, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Vol. 7.

[8] Nusran, Bahruddin, And Muh Nasir. 2018. "Pengaruh Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Guru Di Sma 27 Bone." Yume : Journal Of Management 1(3):46–83.

EBICON is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

MODERASI POTONGAN HARGA PADA PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI PELANGGAN

Asman Abnur
Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Batam
asman@btp.ac.id
Agung Edy Wibowo
Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Batam
agungedy@btp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran potongan harga dalam memoderasi pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap niat beli. Terdapat variabel produk, kualitas layanan dan potongan harga sebagai variabel yang menjadi stimulan bagi variabel niat beli yang merupakan variabel terikat atau variabel hasil. Obyek yang diteliti berada di sebuah kawasan yang sedang bertumbuh menjadi sebuah jalur destinasi wisata kuliner baru yang berada di Kota Batam. Sampel yang diambil berjumlah 123 responden dengan disain survey dan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi moderasi. Dalam penelitian ini koleksi data diperoleh melalui sebaran kuesioner. Data yang dikumpulkan telah mendapatkan uji validitas dan reliabilitas serta pengujian asumsi klasik guna mendapatkan keakuratan alat uji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap niat beli. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap niat beli. Potongam harga memberikan efek dan memoderasi pengaruh produk terhadap niat beli, Potongan harga memberi efek dan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli.

Kata Kunci: *produk, kualitas layanan, potongan harga, niat beli*

PENDAHULUAN

Provinsi Kepulauan Riau merupakan wilayah yang memiliki kedekatan geografis dengan dua wilayah negara tetangga dekat yaitu Singapura dan Malaysia. Dua negara tersebut memiliki jumlah wisatawan yang berkunjung ke wilayah Provinsi Kepulauan Riau yang cukup intensif dan meramaikan tingkat hunian hotel dan penginapan di Provinsi Kepulauan Riau. Salah satu dari wilayah pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau adalah wilayah Kota Batam.

Batam sebagai sebuah kota industri yang dibangun pada mulanya saat ini terus dan telah berkembang melebihi tujuan awal keberadaan terwujudnya kota ini, Kota Batam terus melaju, berpacu dan memberikan nuansa baru sebagai kota destinasi wisata. Pertumbuhan hotel yang berdiri jelas nampak terlihat di kota ini, Pertumbuhan kawasan wisata baru tumbuh bersama dengan pertumbuhan kawasan industri dan pertambahan infrastruktur yang ada. Di hampir semenanjung batas pulau pulaunya terdapat pesisir pantai yang telah dikelola menjadi destinasi wisata.

Laju pertumbuhan obyek wisata di kota Batam tidak hanya terbatas pada obyek wisata yang berhubungan dengan laut tetapi juga dengan pertumbuhan industri pariwisata lain seperti pertumbuhan pusat oleh oleh, cinderamata, wahana dan taman taman bermain yang baru yang selalu ramai dipadati pengunjung jauh sebelum dan sesudah Covid-19. Sejalan dengan kemajuan pertumbuhan pariwisata dan aktivitas turunannya, muncul juga tempat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

tempat baru sebagai sebuah kawasan yang bernuansa kuliner yang semakin memberi banyak alternatif bagi pelancong untuk mencari sajian masakan sesuai selera dalam bentuk wisata kuliner, dan Kota Batam memberikan banyak tempat untuk dikunjungi oleh para pelancong yang menginginkan pemenuhan hasrat kuliner mereka.

Salah satu kawasan yang selalu ramai dengan pengunjung pecinta kuliner adalah sebuah kawasan Vitka City Complex, yang berlokasi di wilayah Tiban, Batam Kepulauan Riau. Kawasan yang menyajikan area makanan bagi para pengunjung dengan beraneka ragam hidangan makanan ringan serta minunan non alkohol ini selalu ramai dikunjungi setiap hari baik siang ataupun malam. Salah satu dari sekian unit yang ada disana terdapat sebuah tempat makan dan minum yang bernama excelso. Tempat ini memberikan sajian beraneka ragam menu hidangan serta beraneka ragam minuman dengan *lay out* dan tata letak yang kekinian, serta fasilitas wifi yang memberi kenyamanan penggunaan *gadget* para pengunjung yang menikmati hidangan di tempat tersebut.

Sebagai sebuah usaha, excelso tentu saja melakukan strategi pemasaran dengan cara terbaiknya. Hal ini dilakukan guna terus mempertahankan pelanggan dan terus dapat bersaing dengan tempat tempat usaha sejenis yang ada. Strategi pelayanan pelanggan dengan model penerapan marketing mix berupa product. *place, promotion* dan *price* tentu saja dilakukan dengan hati hati dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Salah satu cara diantara anasir di atas yaitu price, dilakukan oleh manajemen excelso dengan menggunakan strategi potongan harga. Strategi ini digunakan dalam rangka memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk merasakan bahwa pengorbanan mereka untuk mendapatkan layanam dari sajian menu yang ada dan menikmati hidangan tidak dibayar dengan harga ynng lebih mahal, namun terkesan terjangkau dan layak bagi pelanggan tanpa mengurangi prestise bahwa tempat yang mereka datangi untuk mendapatkan kenikmatan tersebut adalah tempat berkelas.

Salah satu dari bauran pemasaran yang dapat digunakan adalah strategi potongan harga. Strategi ini merupakan bagian dari salah satu atirbut bauran pemasaran yaitu harga. Diskon atau potongan harga merupakan strategi pengurangan harga dari harga yang seharusnya dibebankan pada konsumen, dengan tujuan menciptakan faktor psikologis bagi konsumen karena konsumen merasakan keuntungan dari beban yang seharusnya dikeluarkan, namun masih tetap mendapatkan manfaat yang dicarinya.

Ruang benak konsumen bersifat manipulatif, yang menunjukan bahwa ruang tersebut dapat diberikan stimulus untuk menggugah ke arah keputusan yang pemasar inginkan. *Marketer* atau pemasar dapat memberikan pengaruhnya kepada konsumen dalam mengarahkan keputusan konsumen untuk menilai sebuah produk. Pemasar dapat menggunakan strategi pemasaran yang efektif berupa pemanfaatan bauran pemasaran dengan rincian dan karakter yang dapat digunakan pada masing masing anasir bauran pemasaran tersebut.

Perilaku lebih selektif dalam melakukan pemenuham kebutuhan melalui tindakan pembelian, termasuk pembelian makanan dengan memilih tempat yang menyajikan produk yang konsumen harapkan dan butuhkan telah melalui tahapan pengambilan keputuan yang cukup kompleks. Perjalanan tersebut akan dimulai dari proses kesadaran terhadap merek produk (*aware*), dan masuk ruang intensi konsumen terhadap keuntungan dan kerugian sebuah merek produk (*intention*), selanjutnya keberadaan merek produk tersebut mengendap lebih dalam dan memunculkan keinginan kuat atau hasrat untuk merealisasikan sebuah niat yang nyata dari keinginan yang ada pada diri konsumen (*desire*), dan akhir dari proses

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

perjalanan tersebut berujung pada sebuah titik akhir yaitu tindakan yang diambil oleh konsumen (*action*) yang berada pada dua titik arah yaitu berupa iya dan tidaknya sebuah aksi akan diambil setelah sebuah merek produk tersebut memperoleh evaluasi dalam benak konsumen, Kotler dalam (A. E. Wibowo, 2017).

Niat pembelian begitu penting karena hal ini terkait dengan proses tindakan beli yang dilakukan oleh konsumen. Terdapat lima tahap proses pembelian, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian (Kotler dan Amstrong, 2011). Dalam kajian ini akan dibahas salah satu faktor yang diindikasikan dapat memberikan motivasi seseorang untuk memiliki niat beli, yaitu potongan harga (*price discount)*. Berdasarkan pada telaah diatas maka studi ini ingin menganalisis variabel potongan harga (*price discount)* dalam memoderasi produk dan kualitas layanan terhadap niat beli pelanggan pada kafe excelso yang berada di Kota Batam.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada kajian ini dapat dirincikan sebagai berikut:

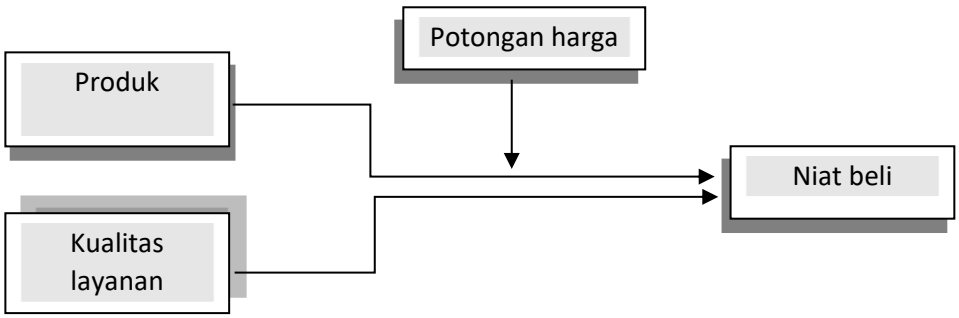
1. Apakah produk memberikan pengaruh signifikan terhadap niat beli
2. Apakah kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap niat beli
3. Apakah potongan harga memoderasi secara signifikan pengaruh produk terhadap niat beli
4. Apakah potongan harga memoderasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli.

Hipotesis

Hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini, sebagai berikut;

1. Produk memberikan pengaruh signifikan terhadap niat beli
2. Kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap niat beli
3. Potongan harga memoderasi secara signifikan pengaruh produk terhadap niat beli
4. Potongan harga memoderasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli

Kerangka Penelitian



Gambar 1, Kerangka Penelitian

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Produk dan Potongan Harga

Produk adalah seperangkat kesatuan yang dapat meliputi merek, kemasan, bentuk dan satu kesatuan yang dipersepsikan pelanggan sebagai sebuah nilai yang darinya pelanggan mendapatkan manfaat (Kotler.P, 2012). Bagian terpenting dari produk yang dapat memberikan dampak terhadap akumulasi niat beli adalah *product knowledge*. *Product knowledge* dapat dipahami sebagai keseluruhan informasi yang disimpan dalam memori pelanggan yang selaras dengan persepsinya terhadap pengetahuan produk, Rao dan Siehen dalam (Prasetyo et al., 2020)). Semakin tinggi *product knowledge* yang melekat pada konsumen hal ini akan berdampak pada peningkatan niat beli. Dalam beberapa studi menunjukan bahwa *product knowledge* dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli. Sebuah kajian menunjukan adanya perbedaan antara pelanggan yang memiliki pengetahuan produk yang tinggi dengan konsumen yang memiliki pengetahuan produk yang rendah. Terdapat kecenderungan nilai bahwa pelanggan yang memiliki pengetahuan produk yang tinggi akan memiliki niat beli yang tinggi jika dibandingkan dengan konsumen atau pelanggan yang memiliki pengetahuan produk yang rendah.

Sebagai sebuah komoditas maka sebuah produk perlu memiliki kualitas yang baik. Kualitas produk merupakan bagian yang perlu menjadi perhatian utama dari setiap unit usaha, mengingat kualitas suatu produk memiliki kaitan dengan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan akhir dari kegiatan pemasaran perusahaan.Setiap perusahaan atau produsen harus memilih kriteria kualitas suatu produk yang dapat dilihat, dirasa dan dialami sendiri oleh pelanggan yang dapat memberi inisiasi terhadap sebuah niat untuk membeli. Sebuah produk akan dianggap memiliki kriteria atau kualitas tertentu jika kemampuan produk tersebut dapat memberi nilai yang sepadan dengan kemampuan riil yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Produk yang berkualitas dapat dicerminkan dari kemampuan produk tersebut dalam menunjukkan berbagai fungsinya. Fungsi tersebut dapat berupa keterandalan, ketepatan, kemudahan dalam penggunaan, dan pemenuhan terhadap rasa yang diharapkan oleh pelanggan (Wulandari, 2013) Dalam pengertian ini maka produk adalah keseluruhan atribut yang *tangibles* maupun *intangibles*, termasuk didalamnya nama baik toko yang menjual, warna, kemasan, rasa, harga, nama baik produk, pelayanan guna memuaskan konsumen terhadap apa yang mereka cari yang tercemin dari kebutuhan dan keinginannya. Produk merupakan keseluruhan atribut yang dapat ditawarkan ke khalayak, pelanggan atau pasar dengan tujuan untuk memperoleh perhatian, dibeli, dirasakan, digunakan, atau dikonsumsi guna memenuhi atau memuaskan keinginan atau kebutuhan yang dicari pelanggan.Berbagai cara perusahaan dilakukan agar nilai yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan yang mereka miliki, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan potongan harga atau *price discount.*

Potongan harga (*price discount*) merupakan sebuah bentuk strategi yang dapat dilakukan perusahaan dengan cara memberikan pengurangan harga dari harga penetapan awal dalam rangka untuk menciptakan *impulse buying* dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa. *Impulse buying* merupakan bentuk pembelian yang digerakan oleh dorongan hati konsumen atau sering juga disebut

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

unplaned purchasing. Tindakan ini dicirikan sebagai sebuah tindakan membeli yang sebelumnya tidak diakui secara sadar ada niatan untuk membeli, yang terbentuk sebelum memasuki tempat dimana produk atau jasa disajikan, menurut Mowen dan Minor dalam (Retnaningsih, 2010).

Potongan harga adalah potongan terhadap harga yang bertujuan menarik konsumen, sehingga harga sebuah produk atau jasa lebih rendah dari harga umumnya atau semestinya, dimana potongan yang diberikan harus mempunyai arti penting bagi konsumen (Sumarwan, 2011). Potongan harga digunakan dalam rangka kegiatan promosi, yang dirancang untuk merangsang konsumen melakukan pembelian langsung terhadap produk dengan menciptakan kondisi awal berupa niat beli konsumen. Beberapa kajian empiris menunjukan bahwa potongan harga tidak mampu memoderasi pengaruh *product knowledge* terhadap niat beli hal ini disebabkan karena bagi konsumen atau pelanggan yang memiliki pengetahuan produk yang tinggi, mereka cenderung menganggap masih ada faktor lain yang lebih penting yang perlu dipertimbangkan selain *price discount,* sedangkan bagi konsumen pelanggan yang memiliki pengetahuan produk yang rendah, kemungkinan masih memiliki niat beli yang rendah, karena konsumen atau pelanggan merasa ragu terhadap penerapan potongan harga yang diberikan, dalam beberapa aspek pelanggan atau konsumen memiliki kesan *negative* terhadap mutu produk yang mendapatkan potongan harga.

Kualitas Layanan

Pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai tindakan penyediaan jasa atau *service* yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, relasional, kecakapan dan keramah-tamahan yang diejawantahkan dalam sikap dan sifat dalam memberkan aktivitas melayani kepada pihak lain dalam rangka mencapai tujuan akhir yaitu untuk memuaskan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat meningkatkan, menciptakan dan membentuk tingkat kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2014). Kualitas dapat dipersepsikan dalam beragam dimensi, hal ini bergantung dari cakupan kualitas itu sendiri yang dapat meliputi sejumlah dimensi yang bersifat universal, kultural, sosial, dan personal (Tjiptono. F., 2014). Menurut (James, 2007) kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan tentang performansi dan kehandalan layanan secara menyeluruh dimana konsumen atau pelanggan akan membuat perbandingan antara kinerja layanan dengan apa yang pelanggan dapatkan Secara ringkas kualitas pelayanan adalah semua bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak atau entitas atau perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan (Edy Wibowo & Silitonga, 2020). Dalam persepsi pelanggan, dimensi kualitas akan diukur pada seberapa besar kesamaan nilai dari sebuah jasa atau produk dapat memenuhi harapan pelanggan dari sisi performansi jasa atau produk yang dirasakan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions* (Laksana, 2010). Pernyataan dalam kalimat tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat dilihat atau dinyatakan dari besarnya perbedaan antara harapan atau kebutuhan pelanggan terhadap jasa atau produk konsumen dengan kinerja nyata jasa atau produk tersebut. Kualitas pelayanan dalam pengertian ini dapat dijelaskan sebagai sebagai seberapa jauh

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

perbedaan antara kenyataan kinerja jasa atau produk dengan harapan pelanggan yang mereka terima atau rasakan (Sumarwan, 2011)

Karakteristik Layanan

Menurut (Lupiyoadi, 2014) sebagai sebuah aktivitas yang terukur jasa atau layanan layanan memiliki karakteristik yang melekat dan dapat diatribusi sebagai anasir sebuah services atau jasa. Beberapa karakteristik jasa atau layanan tersebut adalah;

1. *Intangibility* (bersifat tidak berwujud), jasa layanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium namun dapat dinikmati setelah jasa tersebut dibeli Aspek penting dari hal ini adalah bahwa nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dapat berupa kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
2. *Unstorability* (bersifat tidak dapat disimpan), jasa layanan tidak dapat dilakukan penyimpanan, hal ini berbeda dengan produk. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya bahwa waktu layanan yang dihasilkan dan waktu konsumsi terjadi secara bersamaan.
3. *Customization* (kustomisasi), jasa/layanan sering kali mudah dan dapat dirancang secara khusus untuk kebutuhan spesifik pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Aldoreno, 2020) dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *discount frame* dengan dua sub-faktorial yaitu diskon dalam persen (%) dan diskon dalam rupiah. Sementara variabel independen kedua yaitu *type of product* yang terdiri dari sub-faktor yaitu *textbook* dan *e-book*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan; *type of product* memiliki pengaruh signifikan terhadap *purchase intention*. Hasil kedua tidak terdapat pengaruh signifikan antara *discount frame* dan *purchase intention*. Hasil ketiga menunjukan bahwa *type of product* tidak memberikan efek moderasi hubungan antara *discount frame* dan *purchase intention.*

(Prasetyo et al., 2020) hasil dari penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut, *discount price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli konsumen pada *flash sale program* di Shopee. *Consumer's perceived risk* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beli konsumen pada f*lash sale program* di Shopee. *Discount price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli konsumen pada *flash sale program* di Shopee. *Discount price* memiliki pengaruh tidak langsung dan bernilai negatif terhadap niat beli konsumen melalui *consumer's perceived risk* pada *flash sale program* di Shopee.

(Zozalbo & Astuti, 2022) hasil penelitian menunjukan bahwa *percentage and slash price discount* memiliki pengaruh lebih dominan pada niat beli untuk barang atau produk *special* daripada produk umum. Sementara *special price discount* memiliki pengaruh lebih tinggi pada niat beli barang atau produk yang bersifat umum atau generik. Hasil selanjutnya adalah tidak terdapat perbedaan yang signifikan bagaimana orang Indonesia mempertimbangkan pola potongan harga pada *type* produk.

(Wibowo, A.E., Silitonga., 2020) hasil dari penelitian menunjukan variabel promosi secara parsial memiliki pengaruh terhadap *intention to use* jasa transportasi. Hasil kedua menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

pengaruh terhadap *intention to use* jasa transportasi. Dan hasil ketiga menunjukan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap *intention to use* jasa transportasi.

Metode Penelitian

Disain dari penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Disain ini mencoba untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian yang diharapkan mendapat informasi tentang sifat hubungan yang terbentuk diantara kedua variabel yang diteliti. Lokasi penelitian dilakukan pada sebuah kompleks wisata kuliner yang terdapat pada kawasan Vitka City Complex yang berada di Kota Batam. Lokasi ini dipilih didasarkan pada fenomena nyata laju keramaian pengunjung pada kompleks kuliner tersebut yang menunjukan tingkat pertambahan laju kunjungan konsumen yang signifikan terlebih saat ini dengan mulai adanya pembenahan dan penataan kembali ruas jalan dan tata letak *stand* dan kios kios yang ada yang berakibat pada pertambahan jumlah populasi kunjungan yang meningkat.

Populasi dalam kajian ini adalah masyarakat yang pernah dan telah menikmati, mengalami sendiri transaksi pembelian makanan di rumah makan serta restoran yang berada di Vitka City Complex, yang merupakan kawasan destinasi wisata kuliner baru yang sedang berkembang saat ini. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki pengalaman menikmati hidangan di tempat makan atau kafe excelso yang berada di wilayah tersebut.

Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *non-probability* sampling, karena tidak semua anggota dalam populasi dapat menjadi sampel pada penelitian ini. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (A. E. Wibowo, 2021). Adapun pertimbangan tertentu tersebut adalah responden pernah dan telah melalukan transaksi pembelian di kafe excelsso tersebut minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir. Responden tersebut pernah menggunakan fasilitas potongan harga yang ditawarkan oleh pihak penjual, serta responden adalah yang melakukan pembayaran dan bukan konsumen yang mendapat kesempatan pembayaran oleh orang lain atau rekan. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan formulasi populasi tidak diketahui;

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}.\sigma}{e} \right)^2$$

Sumber: Wibisono (2014)
Keterangan:

η	=	Jumlah elemen/anggota sampel
$Z_{\alpha/2}$	=	Nilai tabel Z = 0.05
σ	=	Standard deviasi populasi
e	=	Error level (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumus di atas maka perhitungan jumlah sampel yang diperoleh adalah

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

$$n = \left[\frac{0{,}025 \cdot 20}{0{,}05} \right] 2$$

$$n = 100$$

Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 123 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi moderasi (*Moderated Regression Analysis*). Sebelum melangkah pada uji tersebut maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data yang selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukan melalui tabel di bawah ini;

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	72	58.5	58.5	58.5
	perempuan	51	41.5	41.5	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS.21

Berdasarkan tabel 1, diperoleh hasil bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 72 responden atau 58.5%, dan berjenis kelamin perempuan 51 responden atau 41.5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin pria. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukan melalui tabel di bawah ini;

Tabel 2. Responden berdasarkan usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19 sd 35 tahun	40	32.5	32.5	32.5
	36 sd 45 tahun	58	47.2	47.2	79.7
	lebih dari 46 tahun	25	20.3	20.3	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS.21

Berdasarkan tabel 2, diperoleh hasil bahwa responden berusia 19 sampai dengan 35 tahun sebanyak 40 responden atau 32.5%, responden yang berusia 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 58 responden atau 47.2%. Responden berusia lebih dari 46 tahun

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

sebanyak 25 responden atau 20.3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang datang berkunjung dan menikmati produk dan kualitas layanan, berusia 36 sampai dengan 45 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukan melalui tabel di bawah ini;

Tabel 3. Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	8	6.5	6.5	6.5
	Wirausaha	19	15.4	15.4	22.0
	Pegawai Swasta	66	53.7	53.7	75.6
	Pelajar. Mahasiswa	11	8.9	8.9	84.6
	Lain Lain	19	15.4	15.4	100.0
	Total	123	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS.21

Berdasarkan tabel 3, diperoleh hasil bahwa responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 8 orang atau 6.5%, responden yang bekerja sebagai wirausaha 19 orang 15.4%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 66 orang atau 53.7%, responden yang bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 11 orang atau 8.9%, dan responden yang bekerja lain lain berjumlah 19 orang atau 15.4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang datang berkunjung memiliki pekerjaan sebagai pekerja atau pegawai swasta.

Uji Normalitas

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah nilai residu yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Kriteria uji ini diperoleh dengan membandingkan nilai asymp.sig (2 tailed) dengan nilai α yang besarnya 0.05, jika nilai asymp.sig (2 tailed) lebih besar dari nilai α, maka dinyatakan data memiliki distribusi normal dan sebaliknya (Wibowo A.E & Wulandari Y, 2020). Hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukan bahwa data memiliki distribusi normal dengan nilai asymp.sig (2-tailed) sebesar 0.851 > 0.05 seperti terlihat dalam tabel di bawah ini;

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06635886
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.610
Asymp. Sig. (2-tailed)		.851
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Olah data SPSS.21

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Uji Multikolinearitas

Uji yang digunakan untuk memperhatikan ada tidaknya gejala hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas. Model yang baik data harus terbebas dari adanya gejala mulitkolinearitas. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan uji *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0.1 maka menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas (Ghozali, 2013). Hasil uji multikolinearitas dalam pengujian ini diperoleh nilai *Variance Inflation Factor* untuk masing masing variabel yaitu produk dan kualitas layanan sebesar 4.780 < 10, dan nilai *tolerance* sebesar 0.209 > 0.1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas, hal tersebut seperti terlihat dalam tabel di bawah ini;

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1_produk	.209	4.780
	X2_kualitas_layanan	.209	4.780

a. Dependent Variable: Y_niat_beli

Sumber: Olah data SPSS.21

Uji Heteroskedastisitas

Uji yang digunakan untuk memperhatikan ada tidaknya ketidaksamaan varian dari variabel model dalam regresi yang digunakan. Sebagai model yang baik maka data harus terbebas dari adanya gejala heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan uji *Spearmans*. Jika nilai signifikansi antara variabel dengan nilai unstandardized residual lebih besar dari nilai alpha 0.05 maka dapat disimpulkan model menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Duwi Priyatno, 2010). Hasil uji menunjukan bahwa bahwa nilai signifikansi variabel produk terhadap residualnya sebesar 0.804 dan variabel kualitas pelayanan terhadap residualnya sebesar 0.563, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, hal tersebut terlihat dalam tabel di bawah ini;

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			X1_produk	X2_kualitas_layanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1_produk	Correlation Coefficient	1.000	.880**	-.023
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.804
		N	123	123	123
	X2_kualitas_layanan	Correlation Coefficient	.880**	1.000	-.053
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.563
		N	123	123	123
		Correlation Coefficient	-.023	-.053	1.000

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

	Unstandardized Residual	Sig. (2-tailed)	.804	.563	.
		N	123	123	123

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

Sumber: Olah data SPSS.21

Uji Hipotesis

Hasil uji langkah pertama

Tabel 6. Uji Hipotesis Langkah Pertama

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.289	1.158		8.022	.000
	X1_produk	-.295	.133	-.343	-2.216	.029
	X2_kualitas_layanan	.792	.134	.916	5.921	.000

a. Dependent Variable: Y_niat_beli

Sumber: Olah data SPSS.21

Dari hasil uji pada tabel 6 dapat diberikan kesimpulan bahwa variabel produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat beli, kesimpulan ini didasarkan pada nilai ambang tingkat signifikansi sebesar 0.029 < 0.05. Demikian juga untuk variabel kualitas layanan yang memiliki nilai signifikansi 0.000 < 0.05 hal ini menunjukan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifkan terhadap keputusan niat beli pelanggan.

Hasil uji langkah kedua

Tabel 7. Uji Hipotesis Langkah Kedua

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.733	1.381		6.326	.000
	X1_produk	-.298	.133	-.347	-2.238	.027
	X2_kualitas_layanan	.734	.155	.849	4.721	.000
	x3_potongan_harga	.092	.124	.089	.743	.459

a. Dependent Variable: Y_niat_beli

Sumber: Olah data SPSS.21

Dari hasil uji pada tabel 7 dapat diberikan kesimpulan bahwa variabel produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat beli, kesimpulan ini didasarkan pada nilai ambang tingkat signifikansi sebesar 0.027 < 0.05. Demikian juga untuk variabel kualitas layanan yang memiliki nilai signifikansi 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifkan terhadap keputusan niat beli pelanggan. Berbeda dengan variabel potongan harga yang memiliki nilai

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

signifikansi 0.459 > 0.05, hal ini menunjukan bahwa variabel potongan harga memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan niat beli pelanggan.

Hasil uji langkah ketiga

Tabel 8. Uji Hipotesis Langkah Ketiga Variabel Produk

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.415	1.673		8.615	.000
	X1_produk	-.076	.189	-.089	-.404	.687
	interaksi_1	.016	.006	.600	2.719	.008
a. Dependent Variable: Y_niat_beli						

Sumber: Olah data SPSS.21

Tabel 8 menjelaskan dampak dari variabel potongan harga dalam memoderasi variabel produk terhadap niat beli. Dari hasil uji pada tabel 8 dapat diberikan penjelasan bahwa interaksi_1 sebagai hasil dari multipilikasi variabel produk dan potongan harga memberikan efek dan dampak terhadap niat beli pelanggan. Hal ini ditunjukan dengan nilai signifiknasi sebesar 0.008 < 0.05, sehingga dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel potongan harga memberikan pengaruh signfikan terhadap niat beli pelanggan pada produk yang pelanggan minati sukai, dan konsumsi.

Tabel 9. Uji Hipotesis Langkah Ketiga Variabel Kualitas Layanan

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.100	1.785		5.097	.000
	X2_kualitas_layanan	.494	.199	.572	2.480	.015
	interaksi_2	.001	.006	.042	.181	.857
a. Dependent Variable: Y_niat_beli						

Sumber: Olah data SPSS.21

Tabel 9 menjelaskan dampak dari variabel potongan harga dalam memoderasi variabel kualitas layanan terhadap niat beli. Dari hasil uji pada tabel 9 dapat diberikan penjelasan bahwa interaksi_2 sebagai hasil dari multipilikasi variabel kualitas layanan dan potongan harga memberikan efek dan dampak yang tidak signfikan terhadap niat beli pelanggan. Hal ini ditunjukan dengan nilai signifiknasi sebesar 0.857 > 0.05, sehingga dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel potongan harga memberikan pengaruh tidak signfikan terhadap niat beli pelanggan pada sisi kualitas layanan dalam menikmati, mengkonsumsi sajian dan hidangan yang dirasakan oleh pelanggan.

Produk yang baik dan dapat memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan dapat memberikan dampak terhadap keinginan bagi pelanggan atau konsumen untuk rela berkunjung kembali untuk menikmati pengalaman yang baik yang pernah diterima sebelumnya. Setiap pelanggan yang memiliki pengalaman baik terhadap sebuah produk suatu merek akan cenderung memberi rekognisi pada otak dan benak mereka sehingga memberikan dorongan keinginan menjadi sebuah niat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

untuk mendapatkan pengalaman yang baik pada masa lalu tersebut berulang (Wibowo, A.E; Gunawan, 2022).

Bukti menunjukan bahwa salah satu aspek promosi yang merupakan bagian dari *marketing mix* yang efektif dapat dijalankan adalah pada strategi harga. Komponen dari strategi ini dapat dilakukan melalui strategi pemotongan harga. Pemotongan harga telah terbukti efektif bagi peningkatan jumlah kunjungan pelanggan bahkan efektif dalam memberi daya dorong dan motivasi bagi pelanggan untuk mendapatkan kembali kenangan baik masa lalu, ketika pelanggan tersebut berhubungan dengan sebuah produk. Bentuk dari strategi pemotongan harga tersebut dapat memberikan kesan bahwa pelanggan tidak perlu memberikan pengorbanam yang lebih mahal untuk sebuah pemenuhan kebutuhan yang akan dinikmati berdasar pengalamannya dengan sebuah produk di masa lalu. Jika hal tersebut tercipta maka akan terus dapat menjadikan mereka sebagai pelanggan yang loyal, karena niat beli mereka terhadap sebuah produk terus terjaga. Hal ini selaras dengan penelitian (Aldoreno, 2020) dan (Edy Wibowo & Silitonga, 2020),(A. Wibowo et al., 2022)

Aspek lain yang menjadi asupan bagi pengulangan niat untuk membeli sebuah produk atau jasa adalah terpenuhinya apa yang pelanggan harapkan dengan apa yang kemudian mereka rasakan ketika mereka mengonsumsi, merasakan atau menggunakan sebuah produk atau jasa, Kualitas layanan yang baik adalah kualitas yang sejalan dengan kenyataan kinerja produk atau jasa dengan apa yang ada dalam persepsi pelangganya.

Niat beli dapat dijaga jika sebuah pelayanan yang mengandung dimensi kehandalan, responsif, bukti fisik, jaminan serta empati yang melekat pada sebuah jasa dapat dirasakan langsung oleh pelanggan (A. E. Wibowo, 2017). Sebuah produk dapat dikemas dalam *packaging* yang baik dan menarik minat dan secara psikologis dapat membawa perjalanan konsep *aware, intention, desire* dan *action.* Namun jika tidak dibarengi dengan model pengantaran produk dengan cara yang tidak berkualitas, hal tersebut dapat berdampak buruk di mata pelanggan. Hasil senada dengan penelitian (Prasetyo et al., 2020).

Bundling program yang dapat menghantarkan pelanggan pada kecenderungan mengulang pembelian atau menggugah niat beli dapat juga dilakukan pada potongan harga pada kualitas produk. Namun hal ini biasanya tidak terlalu berdampak pada kualitas layanan itu sendiri. Hasil pada kajian dalam penelitian ini menunjukan bahwa potongan harga tidak memoderasi terhadap niat beli pelanggan jika hal itu didasarkan pada asepk kualitas. Hal ini menunjukan bahwa sebuah kualitas dipersepsikan secara lebih stabil di benak konsumen atau pelanggan, karena hal tersebut berhubungan dengan rasa yang bersufat *intangible* dan pelanggan berharap mendapatkan hal tersebut pada tingkat yang setinggi tingginya atau setimpal dan senada dengan pengorbananya (Wibowo., A.E., Mikasari., 2021). Untuk alasan itulah terindikasi dalam kajian ini, potongan harga tidak memberikan dampak untuk memoderasi kualitas layanan bagi pelanggan dalam meningkatkan niat beli. Hasil senada (Zozalbo & Astuti, 2022) dan (Suhardi., Wibowo AE., Wasiman., 2020)

Simpulan

Hasil kajian dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalan beberapa simpulan; produk memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beli pelanggan pada kafe excelso. Hal yang menarik dalam kajian ini adalah bahwa tambahan produk baru yang menjadi variasi dan keragaman sajian tidak serta merta dapat meningkatkan arah yang poisitif. Hal tersebut dapat memengaruhi *image* rasa dari produk yang selama ini sudah dianggap familiar bagi pelanggan. Kualitas layanan yang disajikan oleh pihak ecselso memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beli pelanggan. Potongan harga memberikan efek yang nyata dalam memoderasi produk dalam memengaruhi niat beli bagi pelanggan pada excelso, namun sebagai bentuk dari anasir kegiatan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

harga yang merupakan bagian dari *marketing mix*, harga melalui strategi potongan harga tidak memoderasi kualitas layanan dalam memengaruhi niat beli pelanggan.

Daftar pustaka

Aldoreno, R. (2020). *THE IMPACT OF DISCOUNT FRAME AND TYPE OF PRODUCT ON PURCHASE INTENTION Chairy Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara*. 10–15.

Duwi Priyatno. (2010). *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. MediaKom.

Edy Wibowo, A., & Silitonga, F. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intention To Use Jasa Transportasi Pt. Batam Fast Ferry Di Kota Batam. *Jurnal Cafetaria*, *1*(2), 23–32. https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.145

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed.). Undip.

James, B. (2007). *Secrets of Customer Relatuonship Management, 2007. Gramedia Jakarta*.

Kotler. P. (2012). *Marketing Management 8th Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall*.

Kotler dan Amstrong. (2011). *Marketing Management International, 5th Prentice Hall. Upper Sadle River. New Jersey*.

Laksana, F. (2010). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,2010. Graha Ilmu, Yogyakarta*.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (D. A. Halim (ed.); 3rd ed.). Salemba Empat.

Prasetyo, E. B., Sopiah, & Zen, F. (2020). *The Effect of Discount Price on Purchasing Intentions Through Consumer's Perceived Risk in the Flash Sale Program at Shopee*. *124*, 633–643. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.129

Retnaningsih, W. (2010). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *DiE: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, *6*(2). https://doi.org/10.30996/die.v6i2.131

Suhardi., Wibowo AE., Wasiman., W. (2020). Service Quality, Trust and Price on Customer Loyalty in PT Pos Indonesia Batam City. *IOSRjournals.Org*, *22(9)*.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Edisi Ke 2, 2011. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta*.

Tjiptono. F. (2014). *Pemasaran Jasa. Jakarta*. Gramedia Cawang.

Wibowo, A.E; Gunawan, A. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Restoran Sederhana Di Harbout Bay Batam. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, *9*(1), 57–67. https://doi.org/10.32477/jrm.v9i1.364

Wibowo, A.E., Silitonga., F. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Intention to Use Jasa Transportasi PT Batam Fast Ferry di Kota Batam. *Cafetaria*, *1*(2), 23–32.

Wibowo., A.E., Mikasari., D. A. (2021). Reputasi Merek, Kompetensi Merek, Kesukaan Merek dan Kepercayaan pada Perusahaan terhadap Loyalitas Merek Apotek Vitka Farma. *Postgraduate Management Journal*, *1*(1), 14–25.

Wibowo, A. E. (2017). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention. *Rekaman*, *1*, 74–88.

Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah. Penerbit Insania*,

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Cirebon.
Wibowo, A., Prihartanti, W., Wibowo, A. E., & Rahmanto, A. (2022). *Enrichment : Journal of Management The Effect of Green Trust , Green Marketing and Green Perceived Quality on Green Purchase Intention*. *12*(5).
Wibowo A.E & Wulandari Y. (2020). *SPSS dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. Gava Media, Yogyakarta.
Wulandari, N. (2013). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen kopikita semarang)*. 17.
Zozalbo, F., & Astuti, R. (2022). *The Effect of Specific Discount Pattern and Product Type on Customers' Purchase Intention in E-commerce Platform*. *August 2020*. https://doi.org/10.4108/eai.27-7-2021.2316875

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

JISS Journal of Indonesian Social Science

Vol. 5, No. 11, November 2024
E-ISSN: 2723 - 6692
P-ISSN: 2723 - 6595
http://jiss.publikasiindonesia.id/

The Influence of Brand Trust on Purchase Decisions at Kopi Kenangan Batam

Desi Natasya Aswar, Siska Amelia Maldin
Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia
Email: desitasyatasya01@gmail.com, siskamaldin@btp.ac.id
Correspondence: desitasyatasya01@gmail.com

KEYWORDS
Brand Trust; Purchase Decision; Kopi Kenangan

ABSTRACT
This research aims to analyze the effect of Brand Trust on Purchasing Decisions at Kopi Kenangan Batam. The method used in this research is Simple Linear Regression. The sample to be studied was 100 respondents using the Slovin formula and *purposive sampling* technique. The characteristics of the sample studied were consumers located in Batam, had purchased Kopi Kenangan products 2 times and were at least 15 years old. The results of this study are expected to provide an overview of the Effect of Brand Trust on Purchasing Decisions at Kopi Kenangan Batam.

Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Introduction

Coffee has become one of the most widely consumed beverages globally, with increasing demand annually. According to the United States Department of Agriculture (2024) Coffee consumption in Indonesia increased in 2023/2024 by 4.79 million bags of coffee compared to 2022/2023 which showed a figure of 4.78 million bags of coffee. This has resulted in an increase in the coffee industry, where people now consume coffee as their lifestyle following popular trends. With the turn of the current era changing the prospects of the coffee business, these conditions force various well-known brands to compete by developing innovations that can differentiate them from their competitors (Sitorus et al., 2022). Brand or brand is the identity of a product, service and company that can make it easier for consumers to distinguish it from others. Entrepreneurs make various efforts to fulfill consumer desires by managing marketing strategies and improving the quality of products and services (Bernard et al., 2022; Jones et al., 2024)

Currently, the emergence of the concept of coffee shops that implement a *grab and go* system is considered more efficient because it makes it easier for consumers to order products through online application features without waiting in line. One of the local brands that applies this concept is Kopi Kenangan, which was founded by James Pranoto, Edward Tirtanata and Cyntia Chaerunissa in 2017 with more than 900 branches in Indonesia. (*Kopi Kenangan*, n.d.). At first, Edward, one of the owners of Kopi Kenangan, had tried to open a business in the same field by offering a tea product called Lewis and Carroll, but it did not go well until finally he tried to open a business with his partner by selling affordable coffee products, namely the Kopi Kenangan brand. (Ignacio Geordi Oswaldo, 2022). In the second quarter of 2024 Kopi Kenangan managed to increase sales by 27% compared to the second quarter of 2023 with sales of more than 940,000 cups of *Matcha Series* and 890,000 cups of Aren *Series* within 2 months (*Kopi Kenangan*, n.d.). Kopi Kenangan also has a MUI halal certificate with

the number LPPOM-00160107371020 to get an award as *"The Best Halal Assurance System Implementation"* in 2022. With this, it can provide confidence for consumers when consuming their products.

Building a brand is an effort in a business because a good brand image provides trust and satisfaction for consumers. There is data presented by (Top Brand Award, 2024) stating that in recent years local coffee brands that have occupied the position as the most popular brands in Indonesia in 2024, one of them is Kopi Kenangan, which is in second place with a value of 39% after Janji Jiwa with a value of 44.80%. Other data *from* (Google Trend, 2024) said that the Kopi Kenangan brand is still lagging behind Fore, with the percentage that occurred in Batam City showing that 45% of Kopi Kenangan enthusiasts and 55% for Fore. This has decreased from last year. Therefore, an evaluation is needed by the Company to identify the problems that occur.

Coffee shops that are involved in the coffee industry strive to provide a satisfying experience to build trust for their customers. Brand trust or brand trust according to Firmasyah (2019) is a consumer assessment that a product or service can fulfill the promised value so that it can satisfy consumer desires which can provide satisfaction for buyers. If a product is assessed in accordance with consumer expectations, customers will have a positive experience and build trust in using their products (Rifa'i, 2019). Before making a purchase, consumers will decide to determine the needs they need. According to Lantara and Pramudana (2020) that purchasing decisions are consumer perceptions when buying or using certain products more than once. Consumer decisions to buy a product or service are the benefits that can be obtained by the company (Sitorus et al., 2022). Therefore, companies ensure that the products or services provided remain consistent and of good quality to ensure that consumers repurchase their products.

Previous studies on brand trust and purchasing decisions have largely emphasized generic consumer behavior without delving into the unique dynamics of rapidly expanding local coffee brands in competitive markets. Bernard et al. (2022) explored the role of brand experience in fostering loyalty but did not specifically address how brand trust influences purchasing decisions in the context of emerging coffee shop chains like Kopi Kenangan. Similarly, Anak Agung Made Oka Lantara (2020) examined purchasing decisions as a reflection of consumer perceptions but did not consider the interaction between brand trust and innovative business models such as the grab-and-go system. This study aims to fill this gap by investigating how brand trust impacts purchasing decisions for Kopi Kenangan in Batam, a region where the brand's market position is challenged.

Given the competitive landscape of the coffee industry and the strategic importance of Batam as a growing market, this research is both timely and essential. It seeks to provide actionable insights for Kopi Kenangan to enhance its brand trust and better meet consumer expectations, ultimately driving purchasing decisions and sustaining growth. By addressing the identified research gap, this study contributes to the academic understanding of consumer behavior in localized yet competitive markets and offers practical implications for brand management in the coffee industry.

Research Methods

According to Amruddin et al. (2022) quantitative research is a method used in research to test theories by examining the relationship between variables. In this study, we will use a type of quantitative research with the Simple Linear Regression method and analyze the Validation Test,

Reliability, Normality Test, Heteroscedasticity, Hypothesis Test and Coefficient of Determination. The research location will be at Kopi Kenangan Batam.

Population according to Darwin et al. (2021) is the entire area or region or collection of individuals who are used as objects or subjects and have certain characteristics that have been adjusted by the researcher. Meanwhile, the sample is part of the object taken by the researcher and already represents the entire population. (Sarwono & Handayani, 2021). The population in this study are consumers of Kopi Kenangan in Batam City, where it is known that the average visitor to Kopi Kenangan is 2100 people per week.

According to Fauzy (2019) *purposive sampling* technique is a sample taker that has certain characteristics, characteristics, criteria and traits so that the sample is not randomized. The samples taken by researchers have characteristics such as: consumers who have bought memorable coffee products 2 times or more, with a minimum age of 15 years. The number of respondents was determined using the Slovin formula, namely:

$$n = \frac{N}{1 + \mathrm{N}.e^2}$$

By using this formula, the result obtained using a *margin of error* (e) of 10% is 95.45 which is rounded up to 100 respondents. The data will be obtained using the SPSS *Statistics* Version 19 application program. In the research scale to measure the questionnaire, a 4-point Likert scale will be used, among others:

1. Strongly Agree (4)
2. Agree (3)
3. Disagree (2)
4. Strongly (1)

Results and Discussion

Validity Test

According to Hamid Used to determine the extent to which the measuring instrument can measure something that should be measured. It can be seen that the research results are said to be valid if the value of r count> r table. From the results of the data research obtained, the brand trust (X) and Purchase Decision (Y) variables are said to be valid because the value of r count> 0.196 in each variable. Can be seen from the following table.

Table 1. Validity Test

Variable	Indicator	r_{count}	r_{table}	Validity
Brand Trust (X)	X1	0,734	0,169	Valid
	X2	0,689	0,169	Valid
Purchase Decision (Y)	Y1	0,702	0,169	Valid
	Y2	0,752	0,169	Valid

Source: Data processed using SPSS (2024)

Reliability Test

Table 2. Reliability Test Results

Variable	Cronbach Alpa	Description
Brand Trust (X)	0,747	Reliable
Purchase Decision (Y)	0,738	Reliable

Source: Data processed using SPSS (2024)

From a tool can be declared reliable if the results of the answers from respondents remain consistent over time. Can be known by the way if a *Cronbach Alpa* coefficient is greater than 0.60 (Darwin et al., 2021). Based on the results of the data in the study, it is said that in the Brand Trust (X) and Purchase Decision (Y) variables, the Cronbach Alpa value is> 0.60, so it can be stated that the data is reliable.

Normality Test

In research it is necessary to determine whether data is normally distributed. Testing can be done using One-Sample Kolmogrov-Smirnov (1 Sample K-S). If the Asymp. Sig (2-tailed) > 0.05 then the data is said to be normal and vice versa if the value of Asymp. Sig (2-tailed) <0.05 then it is said to be abnormal. The data obtained from the research results, namely, the value of Asymp. Sig (2-tailed) 0.308> 0.05, it shows that the data on the variables are normally distributed.

Heteroscedasticity Test

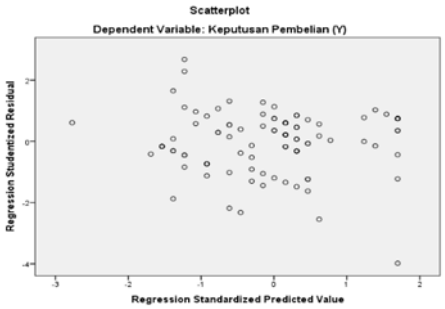


Figure 1. Heteroscedasticity Test

Source: Data processed using SPSS (2024)

Heteroscedasticity test is needed to ensure that there are variants in different models. In the sense that if heteroscedasticity occurs, there is an inequality in the residual variance of the regression model. If on the graph the dots are scattered randomly and do not form a certain pattern, there are no symptoms of heteroscedasticity. The graph shown in the research results does not form a certain pattern and the points spread randomly on the Y axis, therefore there is no heterokedasistas.

Simple Linear Regression Analysis

According to Putri that simple linear regression is used to analyze where the model has one independent variable and the dependent variable. Can be measured using the formula:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta X}$$

Table 3. Simple Linear Regression Analysis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,821	2,777		3,177	,002
	Brand Trust (X)	,366	,040	,678	9,136	,000
a. Dependent Variable: Purchase Decision (Y)						

Source: Data processed using SPSS (2024)

Based on the output data obtained, a simple linear regression equation model can be formulated as follows:

$$\mathbf{Y = 8,821\ (\alpha) + \ 0,366(\beta)X}$$

The regression results for the Brand Trust (X) variable have a regression coefficient value (β) of 0.366 and *Constanta* (α) is 8.821. If Brand Trust (X) increases, the Purchasing Decision (Y) will increase by 0.366. Which means that Brand Trust has an influence on Purchasing Decisions.

Hypothesis Test

There are results obtained from the table, the significance value of Brand Trust of 0.000 is smaller than the value of α = 0,05. And the value of t count (9.136) > t table (1.985). If the significance is smaller than 0.05, it can indicate that H1 is accepted and H0 is rejected. So it is concluded that Brand Trust (X) has an effect on Purchasing Decisions (Y).

Coefficient of Determination

Table 4. Coefficient of Determination

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,678[a]	,460	,454	2,590

Source: Data processed using SPSS (2024)

The table 4 above explains the correlation value of 0.678 and the coefficient of determination (R Square) of 46%, which means that the influence of Brand Trust (Independent) affects the Purchasing Decision (dependent) by 46% while 54% of the Purchasing Decision is influenced by other factors outside of the study.

Conclusion

Based on the results of the discussion, it shows that the independent variable (Brand Trust) has a significant influence on the dependent variable (Purchase Decision) with a t value> t table and a significance value <0.05. This proves that brand trust has an influence on consumer perceptions to decide to buy at Kopi Kenangan Batam.

The findings of this study confirm that brand trust significantly impacts purchasing decisions at Kopi Kenangan Batam. To capitalize on this, coffee business actors should consistently deliver high-quality products and services, ensuring transparency in sourcing and leveraging certifications like the

Halal Assurance System to build trust. Optimizing digital platforms for seamless online ordering and offering personalized promotions can further enhance consumer loyalty. Differentiating brand identity through unique offerings, such as signature drinks and collaborations, alongside engaging in localized marketing strategies, can strengthen connections with regional consumers.

For further research, studies could expand to explore brand trust in different regions or countries, providing a comparative perspective. Longitudinal research could offer insights into the evolution of brand trust and its long-term effects on consumer loyalty. Additionally, examining variables like brand love, consumer satisfaction, and social media engagement, or analyzing competitor strategies, could provide a deeper understanding of purchasing behaviors in competitive markets. Implementing these strategies will benefit businesses while contributing to the broader academic discourse on consumer behavior in the coffee industry.

References

Amruddin, P. R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV. Pradina Pustaka Group.

Bernard, R., Hutomo, E., Maduretno, P., & Sheellyana Junaedi, M. F. (2022). Exploring the Effects of Coffee Shop Brand Experience on Loyalty: The Roles of Brand Love and Brand Trust. *Gadjah Mada International Journal of Business*, *24*(3), 289–309.

Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetiyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Media Sains Indonesia.

Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling* (Edisi Kedua). Universitas Terbuka.

Firmasyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy* (Edisi Pertama). CV. Penerbit Qiara Media.

Google Trend. (2024).

Ignacio Geordi Oswaldo. (2022). *Profil dan Sejarah Kopi Kenangan Yang Pecahkan Rekor MURI*.

Jones, K., Njeru, E. M., Garnett, K., & Girkin, N. (2024). Assessing the Impact of Voluntary Certification Schemes on Future Sustainable Coffee Production. *Sustainability*, *16*(13), 5669. https://doi.org/10.3390/su16135669

Kopi Kenangan. (n.d.).

Lantara, A. A. M. O., & Pramudana, K. A. S. (2020). Peran Sikap Memediasi Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *9*(1), 218. https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i01.p12

Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Pustaka Ilmu.

Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). *Metode Kuantitatif*. Unisri Press.

Sitorus, S. A., Romli, N. A., Sukanteri, N. P., Putri, S. E., Gheta, A. P. K., Wardhana, A., Nugraha, K. S. W., Hendrayani, E., Susanto, P. C., Primasanti, Y., & Ulfah, M. (2022). *Brand Marketing: The Art of Branding*. CV. Media Sains Indonesia.

Top Brand Award. (2024). *Komparasi Brand Index* .

United States Department of Agriculture. (2024). *Coffee: World Markets and Trade*.

JURNAL MENATA VOL.2.NO.1. MEI 2023 P-ISSN 2829-5999
DOI: 10.59193 E-ISSN 2829-6087

PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RIMBUN KOPI BATAM

Hastuti Rebeca Talaksoru[1]
Politeknik Pariwisata Batam. Program Studi Manajemen Tata Hidangan
2018020022@student.btp.ac.id
Siska Amelia Maldin[2]
Politeknik Pariwisata Batam. Program Studi Manajemen Tata Hidangan
siskamaldin982@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat dikatakan tercapai apabila dipengaruhi hasil kualitas yang baik. Penelitian ini dilakukan pada Rimbun Kopi Batam yang berlokasi di Jl. Raja H.Fisabilillah No.7, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantatif dengan metode asosiatif menggunakan regresi linear sederhana dengan progres SPSS 26.0. Sampel penelitian ini sebanyak 99 responden yang merupakan konsumen di Rimbun Kopi Batam. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar angket. Dari uji t yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial yaitu dengan perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu 4.137> 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 15% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kepuasan konsumen, sisanya sebesar 85% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dianalisis dalam model penelitian ini.
Kata kunci: Kualitas produk, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Consumer goals are a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after the expected performance (result). Consumer satisfaction can be said to be achieved if the results are of good quality. This research was conducted at Rimbun Kopi Batam, which is located on Jl. Raja H.Fisabilillah No.7, Tlk. Tering, district. Batam City, Batam City. This study aims to determine the effect of the quality of coffee beverage products on consumer satisfaction at Rimbun Kopi Batam. The type of research used is quantitative research with associative method using simple linear regression with SPSS 26.0 progress. The sample of this research is 99 respondents who are consumers in Rimbun Kopi Batam. The sampling technique used accidental sampling technique. The data collection method used in this research is by distributing questionnaires. From the t test that has been done it can be concluded that there is a relationship between the variables of product quality to partial consumer satisfaction, namely with a ratio of thitung values greater than ttabel which is 4,137> 1,984. These results showed that the quality of the products studied in the study contributed 15% to explaining the changes in consumer satisfaction, the remaining 85% was affected by other variables not analyzed in the study model.
Keywords: *product quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam masa modern ini, persaingan dalam bidang industri pariwisata berjalan sangat cepat dan ketat dalam mencapai keberhasilan suatu bisnis. Kementrian Investasi (2017) mengatakan bahwa industri pariwisata terbilang cukup signifikan bagi perekonomian negeri dengan meningkatnya jumlah wisman tiap tahunnya. Dari peningkatan tersebut berdampak kepada Pulau Batam karena letak geografis yang strategis, yang berada dilintasan kapal yang padat didunia yaitu Selat Malaka dan Singapura. Bidang industri pariwisata memiliki beberapa jenis usaha yang meliputi: bisinis hotel, biro perjalanan wisata, bisnis kuliner dan lainnya.

Bisnis kuliner adalah jenis usaha yang bergerak dibidang makanan dan minuman. Perkembangan bisnis kuliner tiap tahunnya selalu meningkat, dengan demikian dapat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

membuat bisnis dibidang kuliner bersaing cukup ketat antara satu dan yang lainnya. Ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya risiko yang cukup besar dalam menjalankan bisnis kuliner saat ini diantaranya adalah ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas makanan dan minuman serta pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu suatu perusahaan dituntut untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen, karena dalam memahami apa yang dibutuhkan konsumen perusahaan dapat mempersiapkan dan merancang suatu strategi pemasaran agar dapat memperoleh kepuasan dari konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari konsumen akan menciptakan nilai-nilai tertentu. Pengalaman tersebut dapat menjadi suatu tolak ukur bagi konsumen yang melakukan perbandingan terhadap beberapa produk makanan dan minuman yang pernah dikonsumsinya. Saat ini salah satu produk minuman yang cukup diminati oleh banyak kalangan adalah minuman kopi. Kopi merupakan salah satu komoditas di dunia yang dibudidayakan lebih dari 50 negara. Dua varietas pohon kopi yang dikenal secara umum yaitu Kopi Robusta (Coffea canephora) dan Kopi Arabika (Coffea arabica). Prediksi menurut Goolive.id tingkat konsumsi kopi di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 370 ribu ton. Tidak hanya sekedar penghilang rasa kantuk, minum kopi kini sudah menjadi tradisi dan trend dibeberapa kalangan. Riset Independen Toffin menemukan tujuh faktor yang mendorong pertumbuhan bisnis kedai kopi di Indonesia yang pertama, kebiasaan (budaya) nongkrong sambil ngopi. Kedua, meningkatnya daya beli konsumen kelas menengah dan harga *ready to drink coffee* dikedai *modern* yang lebih terjangkau. Ketiga, dominasi populasi anak muda di Indonesia yang menciptakan gaya hidup baru dalam mengonsumsi kopi. Keempat, kehadiran media sosial yang memudahkan pebisnis kedai kopi melakukan aktivitas marketing dan promosi. Kelima, kehadiran *platform ride hailing(gofood/grabfood)* yang memudahkan proses penjualan. Keenam, rendahnya *entries barriers* dalam bisnis kopi yang ditunjang dengan ketersediaan pasokan bahan baku, peralatan (mesin kopi), dan sumber daya untuk membangun bisinis kedai kopi. kemudian yang terakhir adalah margin bisnis kedai kopi yang relative cukup tinggi.

Upaya untuk menarik dan mendapatkan konsumen yang banyak dilakukan agar usaha dibidang makanan dan minuman bisa menjadi yang terdepan diantara usaha dibidang lainnya. Hal ini sangat penting dilakukan karna salah satu keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul yang dikarenakan membandingkan kinerja yang dipersepsikan suatu produk terhadap ekspektasi mereka dan tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut berasal dari dalam diri konsumen melalui kualitas suatu produk, harga dan lokasi yang dirasakan, karena hal tersebut sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen cenderung lebih memilih untuk membeli produk dengan kualitas yang baik, harga terjangkau dan tentunya lokasi yang strategis dan mudah dijangkau konsumen.

Salah satu industri yang menjual minuman kopi di Batam yang cukup populer saat ini adalah Rimbun Kopi yang berlokasi di Jl. Raja H.Fisabilillah Ruko Hupseng Blok C No.7, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota,

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Kota Batam. Berdasarkan hasil rating di google review Rimbun kopi mendapatkan bintang dengan rating 4,6 dan ulasan sebanyak 279 ulasan. Dari beberapa ulasan yang ada terdapat 26 ulasan dengan bintang 3 yang terkait dengan menu yang kurang variatif dan penyajian pesanan yang cukup lama, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap dimensi kualitas produk yaitu *asthethic* dan *serviceabilty*.



Gambar 1.1 Rating di Google review
Sumber: Google review

Terlepas dari hal tersebutRimbun Kopi tetap menyajikan berbagai varian minuman kopi hingga makanan berat dengan cita rasa yang cukup baik. Olahan minuman kopi tersebut dibuat dari biji kopi yang *diroasting* sendiri di Rimbun Kopi yang menciptakan rasa segar dan berbeda dari tempat kopi lainnya.Rimbun Kopi memiliki beberapa alat atau mesin kopi yang cukup memadai dalam mengolah minuman kopi sehingga dapat menjamin kualitas produk minuman kopi yang baik.Biji Kopi yang dijual di Rimbun Kopi kualitasnya termasuk dalam kualitas menengah keatas, hal itu dibuktikan dari rasa yang dihasilkan dari olahan biji kopi tersebut.Ada beberapa varian biji kopi yang ditawarkan oleh rimbun kopi untuk mengolah minuman kopi dengan menggunakan metode *manual brew* yaitu, Sukabumi, Waerabo, Bajawa Flores. Adapun menu kopi yang terlaris adalah Rimbun Ice Kopi.Rimbun Kopi juga menyediakan fasilitas yang cukup memadai sehingga banyak konsumen yang datang berulang. Hal ini dibuktikan pada gambar grafik kunjungan di Rimbun Kopi selama enam bulan yang dimulai dari Maret 2021 sampai dengan Agustus 2021 sebanyak 17.987 orang.



Gambar 1.2 grafik kunjungan konsumen di Rimbun Kopi Batam.
Sumber : Rimbun Kopi Batam (2021).

Tabel 1.1 Data Pengunjung Rimbun Kopi 6 Bulan Terakhir.

Bulan	Total Pengunjung
Maret	3.412
April	2.545
Mei	3.241
Juni	3.157
Juli	2.118
Agustus	3.514

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas produk minuman kopi di Rimbun Kopi Batam?
2. Bagaimana pengaruh antara kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi?

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Adapun tujuan yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Menganalisa tingkat kualitas produk minuman kopi yang dihasilkan oleh pihak Rimbun Kopi Batam.
2. Menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minuman kopi di Rimbun Kopi Batam.
3. Menganalisa pengaruh antara kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam,

Kualitas Produk

Menurut Kotler (2009), kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Sedangkan pengertian produk (product) menurut Kotler (2009) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong (2015: 236), adalah karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk adalah salah satu alat *positioning* utama seorang pemasar. Menurut Tjiptono (2008), kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan. Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2008) adalah:

a) *Performance* (kinerja), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
b) *Durability (*daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya produk.
c) *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
d) *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
e) *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
f) *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk.
g) *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibilang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.
h) *Serviceability*, meliputi kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

kompetensi dan keramahtamahan staf layanan.

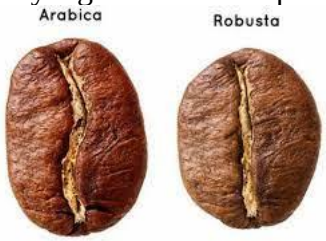
Produk Minuman Kopi

Kopi merupakan salah satu komoditas di dunia yang dibudidayakan lebih dari 50 negara didunia. Dua varietas pohon kopi yang dikenal secara umum yaitu kopi Robusta *(coffea canephora)* dan kopi Arabika *(coffea arabica).* Indonesia menyumbang 10% kopi arabika dan 75% pasar kopi didunia dikuasai kopi arabika. Sedangkan kopi robusta menguasai 25% pasar didunia dan indonesia menguasai 90% pasar kopi robusta.

Menurut Clayton (2021) Sejarahpenemuan biji kopi dimulai sekitar tahun 800 SM. Pada saat itu, banyak orang di Benua Afrika, terutama bangsa Etiopia yang mengonsumsi biji kopi yang dicampurkan dengan lemak hewan dan anggur untuk memenuhi kebutuhan protein dan energi tubuh. Penemuan kopi sendiri terjadi secara tidak sengaja ketika penggembala bernama Khalid mengamati kawanan kambing gembalaannya yang tetap terjaga bahkan setelah matahari terbenam setelah memakan sejenis beri-berian. Ia pun mencoba memasak dan memakannya. Tempat asal penggembala tersebut dikenal dengan nama Kaffa, dan dari tempat itulah muncul istilah kopi atau coffee. Kebiasaan ini kemudian terus berkembang dan menyebar ke berbagai negara di Afrika, namun metode penyajiannya masih menggunakan metode konvensional. Barulah beberapa ratus tahun kemudian biji kopi ini dibawa melewati Laut Merah dan tiba di Arab dengan metode penyajian yang lebih maju. Konsumsi kopi dunia mencapai 70% berasal dari spesies kopi arabika dan 26% berasal dari spesies kopi robusta (Rahardjo, 2013 : 7).

Kopi kemudian terus berkembang hingga saat ini menjadi salah satu minuman paling populer di dunia yang dikonsumsi oleh berbagai kalangan masyarakat. Indonesia sendiri telah mampu memproduksi lebih dari 400 ribu ton kopi per tahunnya. Di samping rasa dan aromanya yang menarik, kopi juga dapat menurunkan risiko terkena penyakit kanker, diabetes, batu empedu, dan berbagai penyakit jantung.

Ada empat jenis kopi yang dikenal di dunia yaitu Robusta, Arabika, Liberika dan Excelsa. Kopi arabika dan kopi robusta memasok sebagian besar perdagangan kopi di dunia. Masing- masing jenis dari kopi ini memiliki keunikan dan nilai jualnya tersendiri. Varietas kopi arabika memiliki kualitas cita rasa tinggi dengan kadar kafein lebih rendah sehinggaharganya lebih mahal. Kualitas kopi robusta dibawah kopi arabika dengan kadar kafein yang lebih tinggi, tetapi kopi robusta tahan terhadap penyakit daun karat (hama). Kopi liberica dan kopi excelsa di kenal kurang ekonomis dan komersial karena memiliki banyak variasi dan ukuran biji serta kualitas rasa yang lebih rendah diantara kopi arabica dan kopi robusta, selain itu kopi liberica dan kopi excelsa tidak bisa memenuhi pasokan kopi dunia yang bertambah tiap tahunnya.



Gambar 2.1 Biji Kopi Arabika dan Kopi Robusta

Sumber : www.google.com (2021)

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.



Gambar 2.2 Biji Kopi Liberika
Sumber : www.google.com (2021)

Menurut *Specilty Coffee Association of America* (SCAA), kopi spesialti adalah kopi dengan rasa yang konsisten dan memiliki skor final lebih besar atau sama dengan 80,00. Penghitungan skor final didapat dari aroma dan rasa yang ada pada biji kopi, kemudian dikurangi skor lemah pada biji kopi tersebut. Nilai tersebut adalah hasil kumulatif dari beberapa penilaian yang ada pada kopi dan tertera di *scoresheet*, diantaranya :

a) Roast Color

Ini merupakan tingkatan roasting biji kopi, dari *light roast* hingga *dark roast.*

b) *Fragrance*/Aroma

Fragrance merupakan sisi aromatik biji kopi dalam keadaan sudah yang digiling, sedangkan aroma merupakan sisi aromatik dari biji kopi yang sudah digiling saat dibasahi oleh air panas.

c) *Acidity*

Keasaman yang ada pada kopi, apakah itu asam yang bersahabat ataupun tidak bersahabat. Namun *scoring* pada *acidity* ada sedikit perbedaan, bukan hanya *scoring* tapi ada pada tingkatan apa *acidity* tersebut, *High acidy*, *Medium* atau *Low Acidity.*

d) *Body*

Tekstur yang ada pada kopi, bagaimana karakter kekentalan saat kopi berada dalam mulut. Apakah nyaman dimulut, atau tidak nyaman sama sekali. Dibedakan antara *high* body, *medium* ataupun *low* body.

e) *Flavor*

Kombinasi karakter rasa yang ada seperti rasa *sweet, sour, bitter, salty, pungent* dengan aroma yang ada. *Flavor* ini dapat merujuk proses fermentasi yang dilakukan, sehingga jangan salah dari rasa saja *cupper* bisa tau *dry process*-nya

f) *Sweetnes*

Sensasi manis di sini bukan seperti sensasi manis gula yang sangat jelas, walaupun samar pada kopi tetap ada sensasi manis yang muncul.

g) *Clean Cup*

Seberapa tingkat kebersihan karakter rasa, yang mana dari mulai menyesapnya hingga *aftertaste* apakah ada rasa lain yang mengganggu.

h) *Balance*

Seberapa harmonis rasa kopi yang dirasa, apakah ada yang berlebihan dari karakter rasa, ataukah ada yang hilang dari keseimbangan rasa kopi.

i) *Uniformity*

Konsistensi rasa yang ada pada kopi saat *cupping* di beberapa *cup*, apakah karakter rasa diantara *cup* yang banyak memiliki rasa yang berbeda atau tidak.

j) *Aftertest*

Seberapa lama durasi yang singgah, bagaimana konsistensi rasa yang tertinggal di mulut. Apakah sangat jelas, atau terlalu cepat.

k) *Overall*

Bagaimana keseluruhan rasa kopi, apakah begitu kompleks namun tetap menarik, atau terlalu sederhana dan tak berkesan. Ini adalah penilaian personal *cupper* menilai keseluruhan kopi.

l) *Defect*

Scoring pada kolom *defect* akan mempengaruhi *final score*, apakah karakter rasa terlalu berbeda diantara *cup* saat proses *cupping*.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu :

a) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan bahkan jika lebih dari itu.

c) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai nilai dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karna kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

MenurutKotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan konsumen, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasiyang berpusat konsumen *(Customer Centered)* memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3) *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya.

4) *Survey* kepuasan konsumen

Umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2018) yang menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. L.R. Gay, dkk (2011) mendefinisikan penelitian survey adalah penelitian yang melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan tentang pendapat orang tentang beberapa topik atau masalah. Dalam penelitian ini, informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuisioner/ interview.

Menurut Sugiyono (2016:8) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Metode asosiatif merupakan metode yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Sugiyono (2012:11) menyatakan bahwa pengertian penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah berkunjung ke Rimbun Kopi Batam dalam jangka waktu 6 bulan yaitu bulan Maret sampai bulan Agustus 2021 sebanyak 17.987 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung ke Rimbun Kopi Batam maupun yang sudah melakukan kunjungan ulang ke Rimbun Kopi Batam dalam 6 bulan yaitu bulan Maret sampai bulan Agustus minimal satu kali kunjungan. Rumus yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan jumlah anggota sampel adalah dengan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

menggunakan teknik Slovin dengan taraf signifikan e=0,1 (10%).

Teknik Sampling

Definisi *accidental sampling* menurut Sugiyono (2020:175) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian merupakan konsumen di Rimbun Kopi Batam yang berjumlah 99 orang. Data tersebut didapatkan setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Dengan jumlah 99 orang responden maka dapat diindentifikasikan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rimbun Kopi Batam, jumlah pengunjung sebanyak 99 responden. Data yang diperoleh mengenai responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan pada gambar 4.1 dibawah ini :

Gambar 4.1
Karakterisktik berdasarkan jenis kelamin



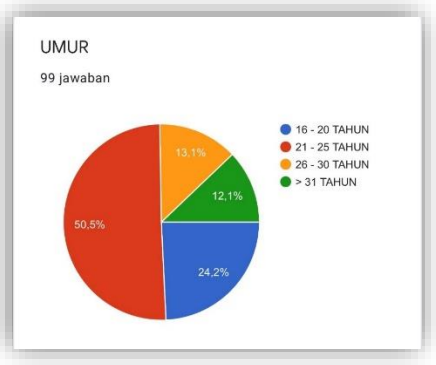
Sumber: data diolah pada tahun 2021

Dari Hasil pengolahan data karakteristik responden pada gambar 4.1 berdasarkan berdasarkan jenis kelamin diperoleh informasi yang menunjukkan bahwa dari 99 responden terdapat berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 49 orang atau sebanyak 49,5% dan responden laki-laki dengan jumlah 50 orang atau 50,5%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dan persempuan sama banyaknya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil pengumpulan data mengenai karakteristik berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :

Gambar 4.2
karakteristik responden berdasarkan umur



Sumber: Data diolah pada 2021

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan usia 21-25 tahun merupakan kelompok yang mendominasi dengan jumlah 50 orang atau sebanyak 50,5% dari total responden. Sedangkan usia >31 tahun dengan jumlah yang paling sedikit dengan total 12 orang atau sebanyak 12,1%.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Penghitungan realibilitas dapat dilakukan dengan cara uji statistik Cronbach Alpha. Adapun hasil pengujian reliabilitas pada variabel penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil uji realibilitas variabel X dan Y

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Variabel	*Cronbach Alpha*	Hasil
X	0,886	Reliabel
Y	0,823	Reliabel

Sumber: Olahan sendiri pada 2021 menggunakan SPSS 26.0

Dari hasil pengujian di atas, diketahui bahwa variabel X dan Y adalah sebesar 0,886 dan 0,823. Kedua variabel ini dinyatakan realiabel karena keduanya memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6.Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS *(Statistical Package for the Social Science)* versi 26.0 Analisis data dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.738	2.664		6.659	.000
	X	.334	.081	.387	4.137	.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Olahan sendiri pada 2021 menggunakan SPSS 26.0

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat nilai T_{hitung} adalah sebesar 4,137, Sedangkan T_{tabel} dapat di cari dengan menggunakan rumus:

T= (a/2 : N – K – 1)
T= (0,05/2 : 99 – 1 – 1)
T= (0,025 : 97) [hasil dilihat pada distribusi nilai T_{tabel}]
T= 1,98472

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa $T_{tabel} < T_{hitung}$ maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Dalam hal ini, berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa 1,98472< 4,137 yang berarti T_{tabel} lebih kecil dari T_{hitung} dan dapat diartikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2013:97) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Seberapa besarnya pengaruh variabel x dan variabel y dibuktikan pada tabel berikut:

Table 4.6 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387[a]	.150	.141	2.537
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Olahan sendiri pada 2021 menggunakan SPSS 26.0

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi pada Tabel 4.9 diatas, besarnya koefisien determinasi atau *adjusted* (R^2) adalah 0,150 berarti kualitas produk minuman kopi memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 15% (0,150 x 100), sedangkan sisanya yaitu 85% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 99 orang dengan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

jumlah perempuan sebanyak 49 orang atau sebesar 49,5% dan jumlah laki-laki sebanyak 50 orang atau sebesar 50,5%. Kelompok usia responden yang mendominasi pada penelitian ini yaitu usia 21-25 tahun sebanyak 50 orang atau sebesar 50,5%, usia 16-20 tahun sebanyak 24 atau sebesar 24,2%, usia 26-30 tahun sebanyak 13 atau sebesar 13,1% dan kelompok usia paling sedikit yaitu usia >31 tahun sebanyak 12 atau sebesar 12,1%. Penelitian ini membahas berupa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam. Sebelum melakukan uji hipotesis, sudah dilakukan sebelumnya beberapa uji, yaitu uji coba instrumen dan uji asumsi klasik. Uji coba instrumen ini berfungsi untuk mengetahui apakah sebuah lembaran kuesioner tersebut layak disebar atau tidak. Pada penelitian ini, penulis melakukan uji validitas yang dijelaskan pada Tabel 4.1. Uji validitas ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 99 responden terlebih dahulu sebagai uji coba instrumen untuk mendapatkan hasil pernyataan yang valid.

Setelah valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur hasil atau pengukuran agar bersifat tetap, kredibel dan terbebas dari kesalahan pengukuran. Berdasarkan tabel 4.2, diketahui bahwa variabel X dan Y adalah sebesar 0,886 dan 0,823. Kedua variabel ini dinyatakan realiabel karena keduanya memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6.

Untuk mengetahui penyimpangan asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Hasil uji normalitas yang sudah dicantumkan pada tabel 4.3, menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen berdistribusi secara normal dengan menggunakan metode *one-sample Kolmogorov-Smirnov test* dengan signifikan 0,200 *(Asymp.* Sig. (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal. Sedangkan dalam uji linearitas yang sudah dicantumkan pada tabel 4.4 dengan diperoleh nilai signifikasinya sebesar 0,060 yang di mana nilai signfinaksinya lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat ditarik kesimpulannya bahwa antara variabel kualitas produk minuman kopi dan kepuasan konsumen terdapat hubungan linear secara signifikan. Dalam penelitian ini kemudian dilakukan uji hipotesis, yaitu uji regresi linear sederhana, uji t dan uji determinan koefisien (R^2). Tujuan dari regresi linier sederhana ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Untuk uji regresi linear sederhana pada penelitian ini hipotesisnya diterima, karena nilai signifikansinya lebih kecil dari dari 0,05. Nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,000 yang dijelaskan pada Tabel 4.4, sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam. Setelah melakukan uji regresi linear sederhana, kemudian dilakukan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruhnya sendiri-sendiri antara variabel kualitas produk (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Dari uji t yang sudah dilakukan pada Tabel 4.5, mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial yaitu dengan perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu 4.137> 1,984. Selanjutnya dilakukan uji R untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas produk untuk variabel kepuasan konsumen. Dalam uji ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,387, yang berarti

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

keeratan hubungan antara variabel bebas (kualitas produk) dengan variabel terikat (kepuasan konsumen) relative cukup kuat. Hubungan tersebut dikatakan cukup kuat karena nilai koefisien korelasi (R) lebih dari 0,5 atau mendekati 1. Berikutnya Tabel 4.6 juga menyatakan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,150. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 15% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kepuasan konsumen, sisanya sebesar 85% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dianalisis dalam model penelitian ini. Variabel-variabel lain tersebut antara lain harga, kualitas pelayanan dan lain sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi, maka dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan dan pemaparan bahasan sebelumnya. dapat ditarik kesimpulan terjadi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam. Dari uji t yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial yaitu dengan perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu 4.137> 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 15% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kepuasan konsumen, sisanya sebesar 85% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dianalisis dalam model penelitian ini.

Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam.
2. Agar kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam tetap optimal, maka harus terus memperhatikan kualitas produk minuman kopi yang berkualitas.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel bebas maupun variabel terikat yang lain sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih detail dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Clayton, Ronald F. 2021. *Coffee Knowledge.*Dalam https://pdfcoffee.com/coffee-knowledge-pdf-free.html.Diakses pada tanggal 25 September 2021.

Annisha, & Soekarno. 2018. *Skripsi: Pengaruh kualitas produk kopi terhadap kepuasan konsumen di Jade Lounge Swiss-Bell Residences Kalibata Jakarta.*Dalam https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/10202 Diakes pada tanggal 27 September 2021.

Endriati, Theresia E. 2020.*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Postmo Di Alaya Samarinda.*Dalam http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/961diakses tanggal 26 September 2021.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Gay. L.R, dkk, 2011. *Memahami Metode Survey*, dalam https://ometlit.com/metode-survey/.

Goolive, 2021. *Konsumsi Kopi Nasional* Dalamhttps://goolive.id/main/news/detail/74/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton.

International Coffee Organization. 2012. *Monthly Coffea Market Report*. Agustus 2012. Dalam http://www.ico.org/, diakses tanggal 26 September 2021.

Investasi, Kementrian 2017. Badan Koordinasi Penanaman Modal Tentang Peluang Bisnis Industri Pariwisata, dalam https://www.investindonesia.go.id/id/artikel-investasi/detail/peluang-bisnis-industri-pariwisata.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2010. *Principle Of Marketing, 13thedition.* United States of America: Pearson.

Kotler & Amstrong. 2015. *Pengertian Kualitas Produk,* dalam http://eprints.kwikkiangie.ac.id/934/3/22160127%20%20Claudia%20Ade%20-%20bab%202.pdf.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Sigma: Jurnal Sinergi Mengabdi
p-ISSN 3024-8957 | e-ISSN 3024-8949 Volume 1 No 2 Januari 2024

Pendampingan Pembuatan dan Manajemen OJS Pendekar Sebagai Wadah Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat di Universitas Batam

Frangky Silitonga[1], Kartika Cahayani[2], M Muthma'innah[3]
[1]Politeknik Pariwisata Batam, frangky@btp.ac.id
[2]Politeknik Pariwisata Batam, kartika@btp.ac.id
[3]Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hidayatullah Batam Kepulauan Riau
muthmainnah@stithidayatullah.ac.id

Abstract: *This service is assistance in creating a forum for the publication of Community Service results at Batam University. In the creation and management activities of OJS Pendekar, this is a collaborative service between the Batam Tourism Polytechnic and Batam University. The target achievement of this assistance is to create a journal house, with the name adasar, whose function is to publish the results of Community Service activities (PKM) carried out by the Batam University academic community. This PKM is carried out online and offline from the Batam Tourism Polytechnic and Batam University. The PKM implementation method is carried out face to face with the aim of managing OJS Pendekar, while the online method aims to complete administration at BRIN and internally. The application of the face to facetoface method used is lectures, role plays and demonstrations as well as direct practice which has been scheduled in a regular and structured manner. The results obtained were that the OJS Pendekar's Editorial Board and participants were able to register an account at OJS as a writer or reviewer or. Create publication sections, issues and how to publish each article that has been submitted to OJS Pendekar. The limitations of varying PC's specifications, time and instruments used during this service activity assistance activity can be minimized with the support of internet access technology as well as the enthusiasm of the activity participants and a family atmosphere to work together to advance Batam University in supporting the Tridharma of Higher Education.*

Keywords*: pendekar, index, issue, article, OJS*

Abstrak: Pengabdian ini merupakan pendampingan dalam menciptakan wadah Publikasi hasil Pengabdian Kepada Masyarakat di Universitas Batam. Dalam kegiatan pembuatan dan manajemen OJS Pendekar ini adalah pengabdian kolaborasi antara Politeknik Pariwisata Batam dengan Universitas Batam. Target capaian pendampingan ini adalah membuat rumah jurnal, dengan nama Pendekar, dimana fungsinya mempublikasikan hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh civitas akademik universitas Batam. PKM ini dilaksanakan secara *daring* dan offline dari Politeknik Pariwisata Batam dan Universitas Batam. Metode pelaksanaan PKM dilakukan secara *face to face* dengan bertujuan untuk manajemen pengelolahan OJS Pendekar sedang metode daring bertujuan untuk kelengkapan administrasi di BRIN maupun internal. Penerapan metode face to *face to face* digunakan adalah ceramah, *role play* dan *demonstrative* serta melakukan praktek langsung secara langsung yang telah di jadwalkan secara teratur dan terstruktur. Hasil yang didapatkan adalah Dewan Redaksi OJS Pendekar dan peserta mampu mendaptarkan akun di OJS sebagai penulis atau reviewer atau. Membuat section terbitan, issue dan cara mempublikasi setiap artikelyang telah disubmit di OJS Pendekar. Keterbatasan spesifikasi laptop yang bervariasi, waktu dan instrument yang digunakan pada saat kegiatan pendampingan kegiatan pengabdian ini dapat diminialis dengan dukungan teknologi akses internet yang cukup baik serta semangat para peserta kegiatan dan suasana kekeluargaan untuk bersama-sama memajukan Universitas Batam dalam mendukung Tridarma Perguruan tinggi.

Kata Kunci: Pendekar, Indek, Issue, Artikel, OJS

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Jurnal Perguruan Tinggi Open Journal System atau OJS adalah sebuah Content Management System berbasis web yang khusus dibuat untuk menangani keseluruhan proses manajemen publikasi ilmiah dari proses call for paper, peer review, hingga penerbitan dalam bentuk online (Muthmainnah, Ramli, and Silitonga 2023). OJS juga merupakan aplikasi yang dapat dioperasikan secara fleksibel dalam manajemen pengelolahan dan sistem penerbitan artikel. Aplikasi ini telah dirancang lebih efektif dan energi yang diperlukan untuk tugas-tugas administrasi dan manajerial yang berhubungan dengan publikasi jurnal berbasis online, sekaligus meningkatkan pencatatan serta efisiensi proses editorial (Sidik and Silitonga 2021). OJS merupakan suatu platform pengelola jurnal ilmiah secara online berbasis website yang meliputi aspek penerbitan jurnal online, dari pembuatan website jurnal hingga tugas operasional seperti proses submisi penulis, peer review, pengeditan, publikasi, archives dan indeks journal (Silitonga and Susanto 2019). OJS juga membantu pengaturan aspek pengguna dalam menyusun sebuah jurnal termasuk menyimpan track hasil kerja editor, reviewer, penulis, memberi tahu pembaca dan bantuan menggunakan koresponden (Silitonga et al. 2022). Saat ini jumlah jurnal ilmiah di Indonesia yang terakreditasi nasional tergolong masih sangat rendah, terutama publikasi di terbitan berkala (jurnal) ilmiah yang terindeks di pengindeks internasional bereputasi. Padahal, artikel-artikel penelitian mahasiswa dan dosen dituntut untuk dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi atau jurnal internasional bereputasi. Maka dari itu, untuk memenuhi kebutuhan jurnal ilmiah nasional terakreditasi, perguruan tinggi diharapkan dapat membuat dan mengembangkan jurnal-jurnal yang terdapat dalam lingkup perguruan tinggi masing-masing institusi (Silitonga, Ramli, and Muthmainnah 2023).

Dari tiga unsur yang terkandung dalam Tridarma Perguruan tinggisalah satunya adalah Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh setiap institusi perguruan tinggi, baik dilakukan secara lokal maupun bermitra dengan pihak lain. Hal ini dilakukan supaya percepatan dampak pendidikan ke masyarakat langsung sehingga perguruan tingggi juga menerima impact atas apa yang masyarakat butuhkan sebenarnya. Kegiatan PKM ini dapat dilakukan baik hanya dosen atau berkolabolari dengan mahasiswa. Jika kegiatan PKM telah dilaksanakan maka sangat dibutuhkan wadah untuk semua pembaca dan institusi mendokumentasikan kegiatan secara menyeluruh maka diperlukan sistem pelaporan yang terstruktur dengan menggunakan OJS. OJS ini dibangun yang nantinya hanya berfungsi mempublikasi hasil PKM baik Dosen maupun berkolaborasi dengan praktisi atau mahasiswa di universitas Batam. Dalam pembuatan OJD PKM ini diperlukan nama dane tik publikasi yang wajib dimiliki OJS sebelum diberikan ISSN oleh BRIN. Oleh sebab itu perlu dilakukan pendampingan dan pelahitan cara manajemen OJS PKM di Universitas Batam. Universitas Batam menghimbau para Dosen untuk memiliki perencanaan secara rutin melakukan publikasi PKM dosen masing-masing. Beberapa kegiatan PKM ini, diantarnya adalah pembuatan OJS Pendekar sampai pada BRIN kemudian Manajemen OJS Pendekar.

METODE

Tahap proses pendampingan ini juga mencakup perencanaan meliputi penyusunan materi dan pengembangan perangkat pendampingan, serta melakukan analisis kebutuhan peserta. Tahap selanjutnya yakni tindakan terdiri atas proses pemberian materi pelatihan terkait

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

pengelolaan jurnal dan beberapa materi khususnya lainnya. Materi tersebut adalah cara regestrasi, cara submit, cara menjalankan tugas kerja dewan rekdaksi dan pengindeksan secara umum. Setelah proses pendampingan ini, nantinya peserta tetap akan didampingi oleh tim pelaksana agar dapat melakukan penilaian evaluasi diri terhadap jurnal yang telah dikelola secara profesional (Ristekdikti 2018). Tahap selanjutnya yakni observasi. Kegiatan ini dilakukan selama proses pelatihan untuk mengidentifikasi kekurangan-kekurangan, ataupun kendala yang dihadapi oleh peserta dalam memahami materi pelatihan yang diberikan. Observasi juga dilakukan terkait bagaimana respon ataupun keaktifan peserta dalam mengikuti pelatihan yang diberikan. Tahap terakhir yakni asistensi atau pendampigan (Silitonga et al. 2023). Setelah kegiatan pelatihan dilakukan, nantinya akan ada proses pendampingan kepada peserta pelatihan. Proses pendampingan berupa layanan asistensi ajuan permohonan e-issn sampai indeksasi jurnal Uniba.

HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS BATAM

Universitas dengan nama mula-mula Universitas Abulyatama berdasarkan Surat keputusan Pendirian dari Direktur Jenderal Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 58/D/O/2000, di mana peletakan batu pertama pembanguan gedung kampus unversitas dilaksanakan pada tanggal 30 Mei 2000 oleh Bapak DR. Satryo Soemantri Brojonegoro selaku Direktur Jenderal Pendidikan Nasional Republik Indonesia, yang didampingi oleh Bapak DR. H. Rusli Bintang selaku Ketua Yayasan Griya Husada, dan Bapak Prof. Dr. H. M Nasir, sebagai Rektor Universitas Abulyatama diresmikan pada tanggal 26 Januari 2001 oleh Bapak Dr. A. Yahya Muhaimin, yang pada saat tersebut menjabat sebagai Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia.

Kemudian Universitas Abulyatama berubah nama menjadi Universitas Batam Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nasional Republik Indonesia Nomor 242/D/O/200, Tanggal 16 November 2001 setelah mendapat surat rekomendasi persetujuan dari Koordinator Perguruan Tinggi Swasta Wilayah X untuk Wilayah Sumbar – Riau dan Jambi, dengan Rektornya adalah Prof. Chainur Arrasjid, SH. Sekarang Rektor Universitas Batam Dijabat oleh Prof. Dr. Ir. H. Novirman Jamarun, MSc

Diperlukan sistem pengelolaan, proses belajar mengajar, sumber daya manusia, sarana, prasarana dan program, baik program akademis maupun program profesi yang dirancang dengan baik dan bermutu tinggi sehingga siap untuk menghadapi perkembangan era IPTEK dan mampu memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Indonesia dan mancanegara. Universitas Batam berusaha untuk menyelenggarakan pendidikan yang berbaku mutu tinggi dalam sebuah sistem, program, kegiatan dan sumber daya manusia,sesuai kebutuhan kegiatan industri secara nasional dan internasional.

Selain pengembangan Perguruan Tinggi berskala internasional, Universitas Batam memiliki aspek sosial dan cita-cita luhur yaitu untuk "Membina dan Menyantuni Anak-anak yatim dan Anak-anak Keluarga Tidak Mampu" yang berasal dari berbagai pelosok tanah air, khususnya anak-anak di Batam dan sekitarnya.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Gambar 2. Gedung Utama Uniba
Sumber: https://www.hariankepri.com/

Pembuatan Rumah Jurnal Pendekar

Panduan ini memberikan saran dan informasi tentang cara membuat jurnal Open Journal Systems (OJS) Pendekar menarik, mudah diakses, dan unik. Ini menjelaskan cara menyesuaikan tema yang ada, membuat file CSS, dan memilih gambar dan font agar sesuai dengan audiens dan konten Pendekar. OJS Pendekar adalah solusi open source untuk mengelola dan menerbitkan jurnal ilmiah PKM secara online. Ini memiliki antarmuka pembaca yang responsif dan dapat bertema di mana penerbit dapat menampilkan terbitan dan artikel jurnal serta menyampaikan informasi lain tentang jurnal dan kebijakannya. OJS Pendekar hadir dengan serangkaian tema dan kemampuan untuk memilih berbagai elemen desain dari serangkaian opsi untuk menyesuaikan tampilan dan nuansa situs jurnal PKM. Sebagian besar tema memungkinkan memilih warna, mengunggah logo dan gambar lainnya, serta mengubah font. Untuk informasi tentang cara melakukan perubahan ini dan menambahkan konten ke situs OJS Uniba, Pengaturan Situs Web di Pembelajaran OJS Uniba.

Pengguna tingkat lanjut yang akrab dengan CSS dan ingin mempersonalisasi tampilan dan nuansa situs jurnal mereka dapat mengunggah *stylesheet*. Ini akan memungkinkan OJS mengganti warna tema, font, dan elemen desain lainnya dengan opsi yang ditentukan melalui aturan CSS khusus. Cara ini terutama ditujukan untuk para pengguna OJS Pendekar. Langkah ini juga menjelaskan cara memilih warna dan tipografi, mengukur ukuran gambar, mengembangkan logo unik untuk jurnal Pendekar, dan merancang situs yang dapat diakses semua pengguna. Untuk pengembang web yang ingin menyesuaikan tampilan dan nuansa jurnal atau publikasi mereka dengan membuat tema khusus.

Sampai menjelang akhir tahun 2023 ini, jurnal ilmiah yang dimiliki oleh Uniba adalah 18 OJS berbasis cetak dan elektronik namun belum ada yang terakreditasi nasional, dan belum memiliki ojd yang berfokus dan scope pada PKM. Jumlah OJS yang terdapat di Uniba sudalah menjawab kebutuhan publikasi tridarma jika dibandingkan dengan jumlah jurnal ilmiah secara

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

umum yang dikelola oleh institusi lain yang terlebih dulu mengelolah OJS secara mandiri dan profesional. Hal ini perlunya jurnal dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja dengan adanya mesin pengindeks oleh google scholar dan Garuda. Terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh Uniba, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) kurangnya pemahaman cara pengelola jurnal berbasis OJS terkait manajemen pengelolaan Open Journal System (OJS),
2) kurangnya kegiatan yang berorientasi peningkatan kemampuan SDM dalam pengelola jurnal berbasis Open Journal System (OJS),
3) belum adanya jurnal yang terakreditasi nasional dan internasional yang dikelolah oleh Uniba secara professional dan terbuka.

Tabel 1. Daftar Jurnal Universitas Batam Desember 2023

No	Terbitan Dan Pengelola	No. ISSN	Tanggal Diajukan
1	Jurnal Pendekar Nusantara	3026-2097	17 Oktober 2023
2	Zona Keuangan: Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Batam	2807-6303	31 Agustus 2021
3	Zona Keadilan: Program Studi Ilmu Hukum (S1) Universitas Batam	2807-1239	02 Agustus 2021
4	Zona Hukum: Jurnal Hukum	2798-933X	31 Juli 2021
5	Jurnal Potensi	2798-9119	29 Juli 2021
6	Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam	2798-9003	29 Juli 2021
7	Zona Teknik: Jurnal Ilmiah	2721-2912	28 Januari 2020
8	Zona Elektro : Program Studi Teknik Elektro (S1) Universitas Batam	2716-3598	02 Desember 2019
9	Zona Sipil: Program Studi Teknik Sipil Universitas Batam	2721-5865	30 Maret 2020
10	Zona Mesin: Program Studi Teknik Mesin Universitas Batam	2721-5857	30 Maret 2020
11	Zona Manajerial : Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam	2721-5873	30 Maret 2020
12	Zona Manajemen : Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Batam	2721-6373	16 Maret 2020
13	Zona Ekonomi: Jurnal Ekonomi	2721-7744	03-Apr-20
14	Zona Akuntansi : Program Studi Magister Akuntasi Universitas Batam	2087-7315	14 Desember 2010
15	Zona Keperawatan : Program Studi Keperawatan Universitas Batam	2721-0170	27 Januari 2020
16	Zona Kesehatan : Jurnal Ilmu Kesehatan	2721-5733	13 Februari 2020
17	Jurnal Ilmiah Zona Psikologi	2654-8496	07-Nov-18
18	Zona Kebidanan : Program Studi Kebidanan Universitas Batam	2087-7293	14 Desember 2010

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

19	Zona Kedokteran : Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Batam	2721-4060	12 Februari 2020

Sumber : BRIN,2024

Aplikasi OJS PKM diketahui mengalami pemutakhiran atau pengembangan untuk mendukung kebijakan dan rencana baru yang ditetapkan LPPM Uniba. Pembaharuan tersebut kemudian disosialisasikan untuk meminimalkan hasil publikasi yang tidak sesuia dengan focus dan scope Pendekar. Kegiatan sosialisasi sendiri digelar secara luring dan daring, dimana diikuti oleh sejumlah peserta dan bisa diikuti langsung di lokasi. Dalam acara sosialisasi tersebut, Sekretaris Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam yakni Frangky Silitonga, S.Pd.,M.S.I menjelaskan mengenai fitur-fitur baru dan juga kewajiban pemutakhiran data OJS dengan segera melalui akun akun jurnal manager dan administrator OJS Uniba Beberapa bagian penting yang perlu diperhatikan antara lain yaitu:

1. Mendukung penguatan publikasi PKM.
2. Mendukung implementasi pengabdian kepada masyarakat bermitra.
3. Penguatan hak kekayaan Intelektual, dan
4. Mendukung manajemen jurnal dan publikasi artikel ilmiah.



Gambar 1. Dewan Redaksi dan Reviewer OJS Pendekar

Empat tugas utama dari LPPM Uniba tersebut sangat berhubungan erat dengan penggunaan OJS Pendekar sebagai media mempersiapkan diri dalam kegiatan PKM di tahun 2023. LPPM memiliki tugas yang berhubungan erat dengan pelaksanaan penelitian dan pengabdian para dosen. Tugas tersebut antara lain melaksanakan koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Baik yang didanai oleh direktorat jenderal pendidikan tinggi, riset, dan teknologi maupun dari dana internal perguruan tinggi dan kementerian maupun lembaga eksternal. Sehingga memudahkan para dosen untuk terlibat dalam berbagai kegiatan baik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Persiapan Sebelum Instalasi

Sebelum menginstal OJS, ada beberapa persiapan yang perlu dilakukan:

1. Memilih penyedia web hosting Open Journal Systems (OJS)
2. Memilih nama domain
3. Download platform OJS 3, upload ke web hosting, dan extract
4. Menyiapkan database dan mengatur privileges

Open Journal System adalah Aplikasi Web untuk mewadahi penyerahan tulisan ilmiah atau makalah, proses peer-review dan penerbitan Jurnal Ilmiah secara elektronik dengan mengedepankan akses terbuka (Open Access). Dikutip dari Public Knowledge Project (PKP): Open Journal Systems (OJS) is a journal management and publishing system that has been developed by the Public Knowledge Project through its federally funded efforts to expand and improve access to research. OJS saat ini sudah rilis versi 3.0.0, dengan syarat web server harus memiliki:

a. PHP 5.3.x or later with MySQL or PostgreSQL support
b. A database server: MySQL 4.1 or later OR PostgreSQL 9.1.5 or later
c. UNIX-like OS recommended (such as Linux, FreeBSD, Solaris, Mac OS X, etc.)

Didukung fitur baru yaitu:

1. Tampilan Admin Baru: Tampilan baru ini cukup eye-catching (mungkin berbasis Bootstrap) dan user-friendly.
2. Editorial Discussions: Fitur ini digunakan untuk Editor, Section Editor, Copy Editor, Layout Editor, Proofreader, dan pihak yang terlibat dalam suatu naskah untuk membahas proses dan tindakan yang akan diambil terhadap naskah tersebut.
3. Flexible Workflow: Alur kerja pada OJS 3 menjadi sangat fleksibel dibandingkan dengan versi 2 dimana proses submission sampai dengan publish harus terurut. Sedangkan pada OJS 3, proses submission dapat segera dilanjutkan ke proses production dengan klik tombol " Send to Production" (Oh ya, proses production disini juga fitur baru yang ada di OJS 3)
4. Flexible Roles: Menambahkan role pada user yang sudah ada atau user baru dengan mudah.
5. Flexible Task Access: Jika pada versi sebelumnya (Versi 2) untuk change role harus masuk ke menu "User Home" lalu kemudian memilih role yang diinginkan kemudian kembali lagi ke menu "User Home" (Ribet Bro!), maka pada versi 3 dapat langsung akses sebagai Editor, Section Editor, ataupun Layout Editor (Disesuaikan dengan permission role-nya, Lihat Poin 3)
6. Submission Files: Proses upload lebih fleksibel lagi, ketika upload file utama (manuscript) dapat ditambahkan juga file tambahan (supplementary files) tanpa harus masuk ke tahap submission berikutnya (seperti pada versi 2)
7. Customizable Interface: Tampilan CSS yang mudah dicustom, karena pada versi 3 Tampilan administrative dan Tampilan reader CSS-nya dibedakan, sehingga memudahkan untuk coding pada tampilan yang difokuskan
8. Enhanced Theming: Memilih dengan cepat kombinasi huruf alternatif dan warna header yang diinginkan. OJS 3 juga mendukung upload bootstrap themes yang memungkinkan membuat themes yang unik.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

9. Responsive Design: Perubahan besar lainnya adalah themes yang responsives dalam mengadaptasi screen sizes dari ponsel, tablet, maupun desktop.
10. Simpler Registration: Proses pendaftaran lebih serderhana dari OJS 3 ini terlihat dari form registrasi yang lebih simpel.



Gambar 3. Halaman Regestrasi depan ojs Pendekar

OJS menjadi standarisasi Aplikasi berbasis web bagi Pengelola Jurnal-jurnal Ilmiah yang ada di Satuan Kerja dibawah naungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI/ BRIN) yang nantinya akan berpengaruh pada proses akreditasi yang awalnya dikerjakan secara manual menjadi secara elektronik melalui arjuna.dikti.go.id bahwa aplikasi ini merupakan cara proses diseminasi yang cukup cepat dan efisien karena OJS dapat terintegrasi Google Scholar dan memiliki plugin DOI untuk Public Identifier-nya.

Masalah yang masih menunggu bagi Pengelola dan Redaksi Jurnal adalah menjaga kualitas naskah agar tetap baik, terbebas dari unsur:

a. Fabrikasi adalah tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan/atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
b. Falsifikasi adalah mengubah data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
c. Plagiasi adalah pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian dan naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan;
d. Duplikasi adalah pemublikasian temuan-temuan sebagai asli dalam lebih dari 1 (satu) saluran tanpa ada penyempurnaan, pembaruan isi, data, dan/atau tidak merujuk publikasi sebelumnya;

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

e. Fragmentasi/salami adalahpemublikasian pecahan-pecahan dari 1 (satu) temuan yang bukan merupakan hasil penelitian inkremental, multi-disiplin dan berbeda-perpektif.



Gambar 4. Halaman Utama ojs Pendekar

Sumber: http://ejurnal.univbatam.ac.id/

Hasil Dan Potensi Yang Dapat Dikembangkan

Langkah awal untuk menemukan link publikasi seluruh penelitian dan pkm dapat diakses melalui: http://ejurnal.univbatam.ac.id/. Melalui link ini ojs Pendekar terdapat pada urutan pertama sebagai manajemen pembuatan paling terbaru sehingga memudahkan administrator mendata urutan terdaptar di LIPI/ BRIN. Demikian tampilan pada halaman berikut:



Jurnal Pendekar Nusantara

Jurnal Pendekar Nusantara diterbitkan oleh LPPM-Universitas Batam dalam rangka mendukung upaya pemerintah Republik Indonesia, khususnya Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan jumlah publikasi ilmiah di tingkat Nasional, yang manuskripnya terutama dari hasil temuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. **Jurnal Pendekar Nusantara** ini merupakan jurnal multidisiplin ilmu dan juga dapat menjadi wadah publikasi bagi dosen dan para mahasiswa (S1, S2 maupun S3) di lingkungan perguruan tinggi. Jurnal pengabdian masyarat UNIBA mencakup banyak masalah umum atau masalah yang terkait dengan layanan masyarakat. Tujuan dari publikasi Jurnal Pendekar Nusantara ini adalah untuk menyebarluaskan pemikiran konseptual atau ide dan hasil penelitian yang telah dicapai di bidang pengabdian masyarakat. **Jurnal Pendekar Nusantara** berisi berbagai kegiatan dalam menangani dan mengelola berbagai potensi, hambatan, tantangan, dan masalah yang ada di masyarakat. Implementasi kegiatan layanan juga melibatkan partisipasi masyarakat dan mitra. Kegiatan pelayanan diorganisasikan menjadi kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

View Journal Current Issue

Gambar.5. Hasil tampilan Pendekat pada http://ejurnal.univbatam.ac.id/
Sumber: http://ejurnal.univbatam.ac.id/

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Penambahan Etik Publikasi OJS Pendekar

Open Journal Systems (OJS) adalah platform perangkat lunak sumber terbuka yang digunakan untuk mengelola dan mempublikasikan jurnal ilmiah secara online. Etika dalam konteks OJS mencakup berbagai aspek, yang melibatkan tanggung jawab dan prinsip-prinsip moral dalam operasi dan manajemen jurnal ilmiah. Berikut adalah beberapa fungsi etik pada Open Journal Systems:

Peer Review Process: Etika dalam sistem peer review sangat penting. OJS harus menyediakan alat dan prosedur untuk memastikan integritas dan keadilan dalam proses review artikel. Ini termasuk menjaga kerahasiaan reviewer dan penulis, serta memastikan bahwa reviewer yang dipilih memiliki keahlian yang sesuai.

Identifikasi dan Pencegahan Plagiarisme: OJS dapat menyertakan alat untuk mendeteksi plagiarisme dan memastikan bahwa artikel yang diserahkan adalah karya orisinal. Ini mencakup pemantauan kemiripan teks dengan publikasi lain dan tindakan pencegahan plagiarisme.

Pengelolaan Konflik Kepentingan: Jurnal ilmiah harus memiliki kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi dan mengelola konflik kepentingan yang mungkin muncul dalam proses penyuntingan, peer review, atau penerbitan artikel.

Transparansi dan Keterbukaan:Etika dalam OJS mencakup keterbukaan dalam proses editorial dan manajemen jurnal. Informasi tentang kebijakan redaksional, biaya penerbitan, dan prosedur peer review harus mudah diakses oleh penulis dan pembaca.

Perlindungan Hak Cipta dan Lisensi: Sistem ini harus memastikan perlindungan hak cipta untuk konten yang diterbitkan dan memberikan informasi tentang jenis lisensi yang diberikan kepada pembaca.

Kehormatan dan Kepatuhan Hukum: OJS harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku dalam konteks penerbitan ilmiah. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data, hak cipta, dan peraturan lainnya yang relevan.

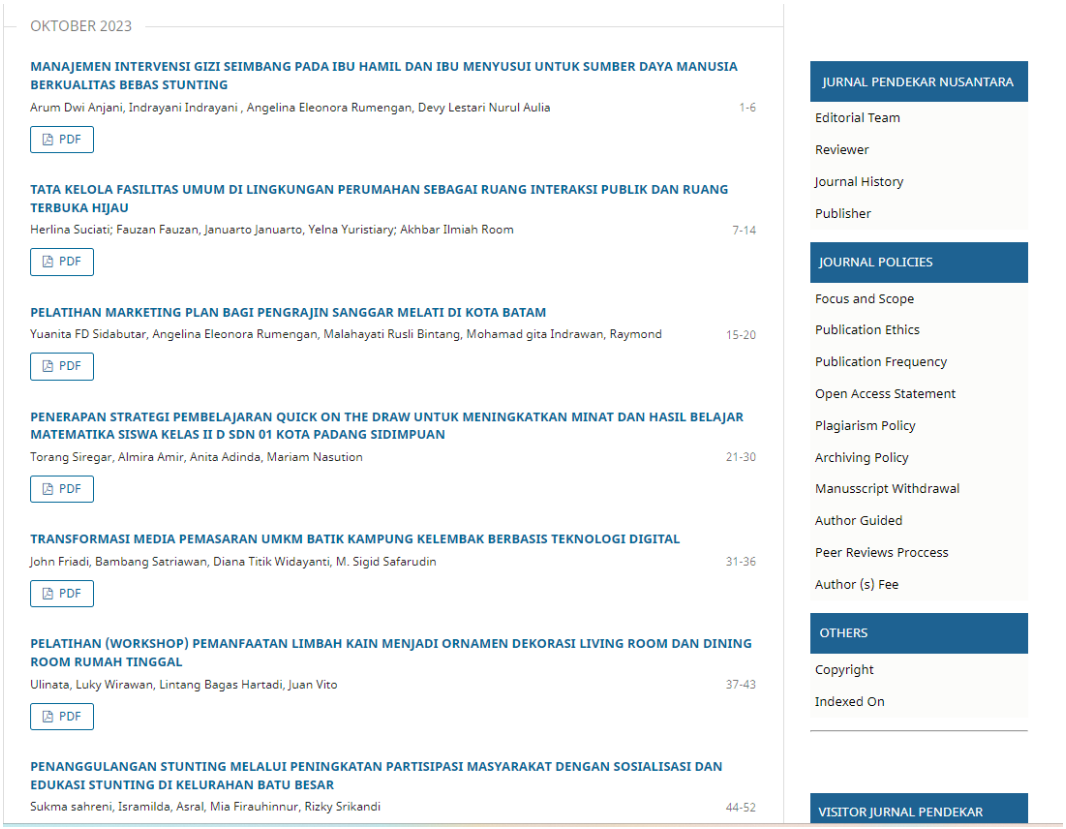
Kualitas dan Akurasi Konten: OJS harus memastikan bahwa semua artikel yang diterbitkan telah melalui proses evaluasi kualitas dan bahwa kontennya akurat. Ini melibatkan tanggung jawab penyunting dan penulis untuk memastikan kualitas akademis artikel.

Pemberdayaan Penulis dan Pembaca: Etika OJS dapat mencakup memberdayakan penulis dengan informasi yang cukup tentang proses penerbitan dan memberikan akses yang mudah bagi pembaca untuk mengakses artikel ilmiah.

Fungsi-fungsi etik ini bertujuan untuk memastikan integritas, transparansi, dan kualitas dalam penerbitan jurnal ilmiah menggunakan Open Journal Systems.

Gambar 6. Tampilan Jurnal Pendekar pada Etiek Publikasi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Sumber: http://ejurnal.univbatam.ac.id/index.php/pendekar

Tuntutan publikasi yang dilakukan komunitas akademik Perguruan Tinggi memberikan dampak yang cukup besar terhadap kesadaran para dosen pentingnya melakukan kajian, penelitian serta menulis karya ilmiah. Perkembangan karya ilmiah di Indonesia relatif makin baik, terutama sejak diberlakukannya regulasi pemerintah, yang mewajibkan mahasiswa S1, S2 hingga S3 untuk menulis artikel di jurnal ilmiah berbasis OJS sebagai salah satu prasyarat kelulusan. Dosen yang ingin menaikan jabatan fungsional menuju asisten ahli, ke Lektor 200, Lektor 300 atau menjadi Lektor Kepala, akan terus berlomba untuk mendapat bagian publikasi terutama yang telah tersertifikasi tentunya semakin besar tuntutannya untuk aktif menulis di jurnal ilmiah baik di tingkat nasional terakreditasi maupun jurnal internasional bereputasi (Silitonga et al. 2022).

Merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB), Nomor 17 Tahun 2013, dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 92 Tahun 2014, kenaikan jenjang jabatan akademik dosen mewajibkan untuk publikasi pada jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi di bidangnya. Kebijakan ini memberikan suatu arah agar publikasi ilmiah jabatan fungsional Dosen di Indonesia terus ditingkatkan. Adapun tujuan dari publikasi ini adalah mensosialisasikan hasil temuan dari kajian atau penelitian berdasarkan evidence (bukti/kebenaran/fakta/data) di lapangan baik di tingkat lokal, nasional, regional dan internasional. Banyak sekali fakta hasil kajian dan penelitian yang sebetulnya sangat penting dan menarik untuk diakses dan dijadikan bahan yang sangat penting untuk pengambilan keputusan, tetapi sulit untuk diperoleh/diakses/dijangkau oleh pengambil

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

kebijakan atau pihak pengguna lainnya. Hal ini disebabkan karena hasil kajian/penelitian para peneliti, dosen, mahasiswa tidak disinkronisasi ke aku sinta masing-masing dosen dan beberapa dosen belum memiliki akun sinta. Digunakannya akun sinta yang mengintegrasikan publikasi karya ilmiah membuat kesulitan akses akan dapat dijawab solusiya.

Jurnal digital (e-journal) melalui Open Journal System (OJS) dari PKP menjadi sarana yang sangat baik untuk mempublikasikan hasil penelitian pada lingkup yang lebih luas. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan reputasi yang baik untuk referensi dari para penulis dan kasus dari Indonesia untuk di dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Sitasi karya ilmiah Dosen, akan meningkat apabila dapat terindeks (paling tidak di Google Scholar). pada saat ini untuk Jurnal Tabgha dan Imparta bahwakan telah terindeks Google scholar dan di OneSearch Pusnas. Publikasi yang berkualitas dan terindeks mempengaruhi reputasi dan visibilitas perguruan tinggi dimana Dosen tersebut berada. Masih rendahnya komitmen dosen dalam melakukan publikasi hasil penelitian melalui terbitan berkala ilmiah, juga disebabkan beberapa hal, seperti:

1. kemampuan menuliskan dalam artikel ilmiah terbitan berkala ilmiah
2. pengembangan budaya menulis
3. motivasi untuk menulis

Publikasi bagi dosen selain meningkatkan peringkat Perguruan Tinggi, juga dapat mengembangkan hasil riset tersebut sebagai materi pengajaran yang selalu update dan dikembangkan sesuai perkembangan keilmuan dan praktek serta tidak tertutup kemungkinan untuk dijadikan Buku dan HKI dari hasil setiap tulisan yang ada di Uniba. Kemenristek Dikti juga menekankan penilaian kinerja Dosen yang berbasis pengabdian masyarakat yang dipublikasikan melalui karya ilmiah.

Cara lain untuk menaikkan jumlah indek sitasi publikasi agar terindeks adalah: Meningkatkan jumlah penelitian bermutu dan mendistribusikan hasil penelitian ke masyarakat, agar hasil penelitian berdayaguna dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Beberapa indikator yang umumnya dipakai untuk menilai produktivitas ilmiah seorang Dosen adalah jumlah luaran dan kualitas citasi publikasi ilmiahnya. Selain itu, penghargaan pengakuan atas karya maupun integritas ilmiahnya, serta tingkat aktifitas dan partisipasi ilmiahnya pada lembaga-lembaga ilmiah, seminar, lokakarya dan kegiatan ilmiah lainnya. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mendorong semua Perguruan Tinggi di Indonesia untuk mengembangkan profesionalisme dosennya dan mencetak para tenaga ahli dan ilmuwan di berbagai bidang pada masa yang akan datang.

PENUTUP

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penulisan laporan akhir kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelatihan pembuatan rumah Jurnal Pendekar Uniba dan LPPM memberikan wadah baru yang fokus pada hasil PKMr.
2. Konsep pelatihan yang berdasarkan analisis kebutuhan peserta membuat peserta merasa materi yang diberikan pada saat pelatihan sangat bermanfaat bagi Dewan Redaksi OJS Pendekar, dan sangat sesuai dengan permasalahan yang dialami sebagai pengelola OJS di Uniba.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

3. Pasca pelatihan, sebagian OJS Pendekar mempublikasikan 10 artiekel untuk terbitan oktober 2023 untuk meningkatkan kualitas jurnal PKM untuk dapat di sitasi semua pembaca.
4. Peserta pelatihan dan administrator akun OJS uniba menyatakan kesiapannya untuk memperbaiki semua OJS dan mendaftarkan ke arjuna bagi beberapa ojs yang memenuhi persyaratan diakreditasi Sinta sebagai kunci keberlangsungan produktivitas tingkat sitasi yang berkualitas.

Adapun beberapa saran dalam kegiatan pendampingan ini yaitu:

1. Dengan membangun budaya menulis serta pengembangan SDM dalam manajemen OJS PKM maka diperlukan dewan redaksi yang kuat untuk pengabdian setiap Uniba
2. Perlunya dilakukan pelatihan bersifat rutin bukan saja sampai pengelolahan akreditasi semua OJS yang ada di Uniba
3. Peranan kuat SPMI dan LPPM Uniba menjaga setiap kwalitas artikel yang akan diterbitakan di semua OJS di Uniba secara berkala dan terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pengabdi megucapakan terima kasih kepada Rektor Uinversitas Batam, Dekan, Kaprodi dan seluruh civitas akademika di Uniba yang telah memberikan waktu dan kesempatan yang luar biasa kepada Pengabdi untuk belajar bersama dalam Pendampingan dan pelatihan pengelolahan publikasi karya ilmiah berbasis OJS PKM di Uniba. Dan tak lupa terus berdoa untuk Dewan Redaksi OJS Pendekar:

Pembina : Malahayati Rusli Bintang, BSc, MPH
Pemimpin Redaksi: Dr. Ir. Yuanita FD Sidabutar, ST., M.Si
Managing Editor: Raymond, SE., M.Sc
Section Editor I: Israrmilda, S.Si., M.Si
Section Editor II: dr. Sukma Sahreni, M.Gizi
Adminitrasi : Nurulianti Ramdiah, S.AP
REVIEWER
Reviewers FE : Dr. Mohamad Gita Indrawan, ST., MM
Reviewers FK : dr. Elvita Nora Susana, Sp. THT-BKL
Reviewers FT : Herlina Suciati, ST. MT
Reviewers FIK : Susanti, S.ST., M.Biomed
Reviewers FH : Dr. Hj Erniyanti, SPd., SH., MH

agar Uniba bergerak maju menjaga Mutu hasil baik penelitian dan pengabdian yang di lakukan oleh civitas akademika Universitas Batam menjadi lebih berkualitas dan bermanfaat bagi Indonesia. Amin

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

DAFTAR RUJUKAN

Muthmainnah, Mohammad Ramli, and Frangky Silitonga. 2023. "Bimbingan Teknik Penulisan Artikel Pengabdian Dan Penelitian Dosen Homebase Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hidayatullah Batam Kepulauan Riau." *Keker Wisata* 1 (2).

Ristekdikti. 2018. *Pengusulan Program Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Tahun 2018*. Edited by Tim Reset Simlitabmas. Jakarta: Kemenristekdikti.

Sidik, M, and Frangky Silitonga. 2021. "WORKSHOP KUPAS TUNTAS OJS AS SAID IAI . ABDULLAH SAID BATAM." *JURNAL AL TAMADDUN BATAM* 1 (1): 1–8.

Silitonga, Frangky, Mohammad Ramli, and Muthmainnah. 2023. "Pendampingan Pembuatan Akun Sinta Dosen Homebase STIT Hidayatullah Batam." *Sigma: Jurnal Sinergi Mengabdi* 1 (1): 1–10.

Silitonga, Frangky, Dwi Joko Siswanto, Natalina Kristiani, Aryananta Lufti, M Baidlowi, Agung Prapsetyo, and Tjatur Supriyono. 2023. "Pendampingan Dan Pelatihan Manajemen Publikasi Penelitian Dan Pengabdian Berbasis Open Journal System Di Akademi Militer Magelang." *Nagara Bhakti* 1 (2): 84–98.

Silitonga, Frangky, Suhendra, George Pasaribu Rudi, Steven, and Robertus Suryady. 2022. "Worshop Manajemen Publikasi Penelitian Dan Pengabdian Berbasis Ojs Di ST3B." *Jurnal Beatitudes* 1 (1): 54–61.

Silitonga, Frangky, and Alpino Susanto. 2019. "Pelatihan Pembuatan Dan Pengembangan OJS V3 Di Universitas Karimun." *Jurnal Awam* 1 (1): 18–29.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Sigma: Jurnal Sinergi Mengabdi
p-ISSN 3024-8957 | e-ISSN 3024-8949 Volume 2 No 1 Juli 2024

Pendampingan Manajemen OJS Zona Kebidanan Sebagai Wadah Publikasi Penelitian Di Universitas Batam

Frangky Silitonga[1], Muthma'innah[2], Agung Prapsetyo[3], Arum Dwi Anjani[4]

[1]Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam, frangky@btp.ac.id
[2]Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hidayatullah Batam Kepulauan Riau, muthmainnah@stithidayatullah.ac.id
[3]Teknik Sipil Pertahanan Akademik Militer Magelang, agung.prapsetyo@idu.ac.id
[4]Program Studi Kebidanan, Universitas Batam, arum.dwianjani05@univbatam.ac.id

Abstract
The publication of this activity is a service as a result of assistance in preparing the Zona Kebidanan for accreditation in a national journal. The Zona Kebidanan publishes research results three times a year. This Zona Kebidanan assistance and management activity is a collaborative service between Batam Tourism Polytechnic and Batam University. The target of achieving this assistance is to complete the publication of journal house ethics and integrate it into the Zona Kebidanan, the functions and results of Community Service (PKM) activities carried out by the Batam University academic community. This PKM was implemented boldly and offline from the Batam Tourism Polytechnic and Batam University. The PKM implementation method is carried out face-to-face with the aim of managing the OJS Zona Kebidanan, while the bold method aims to complete administration at BRIN and internally. The face-to-face methods used are lectures, role plays and demonstrations as well as direct training which has been scheduled regularly and in a structured manner.

Keywords: *Midwife, index, issue, article, OJS*

Abstrak
Publikasi kegiatan ini adalah pengabdian sebagai hasil dari pendampingan dalam mempersiapkan ojs Zona Kebidanan untuk di akreditasi pada jurnal nasional. Zona kebidanan mempublikasikan hasil penelitian yang diterbitkan tiga kali dalam setahun. Dalam kegiatan pendampingan dan manajemen Zona Kebidanan ini adalah pengabdian kolaborasi antara Politeknik Pariwisata Batam dengan Universitas Batam. Target capaian pendampingan ini adalah melengkapi etik publikasi rumah jurnal dan mengintegrasikan didalam Zona Kebidanan, Fungsi dan hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh civitas akademik universitas Batam. PKM ini dilaksanakan secara *daring* dan offline dari Politeknik Pariwisata Batam dan Universitas Batam. Metode pelaksanaan PKM dilakukan secara *face to face* dengan bertujuan untuk manajemen pengelolahan OJS Zona Kebidanan sedang metode daring bertujuan untuk kelengkapan administrasi di BRIN maupun internal. Penerapan metode face to *face to face* digunakan adalah ceramah, *role play* dan *demonstrative* serta melakukan praktek langsung secara langsung yang telah di jadwalkan secara teratur dan terstruktur.

Kata Kunci: Kebidanan, Indek, Issue, Artikel, OJS

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Jurnal Perguruan Tinggi Open Journal System atau OJS adalah sebuah Content Management System berbasis web yang khusus dibuat untuk menangani keseluruhan proses manajemen publikasi ilmiah dari proses call for paper, peer review, hingga penerbitan dalam bentuk online (Muthanainnah, Ramli, and Silitonga 2023). OJS juga merupakan aplikasi yang dapat dioperasikan secara fleksibel dalam manajemen pengelolahan dan sistem penerbitan artikel. Aplikasi ini telah dirancang lebih efektif dan energi yang diperlukan untuk tugas-tugas administrasi dan manajerial yang berhubungan dengan publikasi jurnal berbasis online,

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

sekaligus meningkatkan pencatatan serta efisiensi proses editorial (Sidik and Silitonga 2021). OJS merupakan suatu platform pengelola jurnal ilmiah secara online berbasis website yang meliputi aspek penerbitan jurnal online, dari pembuatan website jurnal hingga tugas operasional seperti proses submisi penulis, peer review, pengeditan, publikasi, archives dan indeks journal (Silitonga and Susanto 2019). OJS juga membantu pengaturan aspek pengguna dalam menyusun sebuah jurnal termasuk menyimpan track hasil kerja editor, reviewer, penulis, memberi tahu pembaca dan bantuan menggunakan koresponden(Silitonga et al. 2022). Hal ini dilakukan supaya percepatan dampak pendidikan ke masyarakat langsung sehingga perguruan tingggi juga menerima impact atas apa yang masyarakat butuhkan dari hasil penelitian para akademisi publikasi melalui Zona Kebidanan. Hasil penelitian publikasi ini dapat dilakukan baik hanya dosen atau berkolabolari dengan mahasiswa. Jika kegiatan penelitian telah dilaksanakan maka sangat dibutuhkan sarana untuk semua peneliti dapat mendokumentasikan hasil kegiatan penelitian tersebut secara menyeluruh maka sistem pelaporan yang terstruktur dengan menggunakan OJS. OJS ini dibangun yang nantinya hanya berfungsi mempublikasi hasil penelitian baik Dosen maupun berkolaborasi dengan praktisi atau mahasiswa di universitas Batam (Silitonga, Cahayani, and Muthma 2024). Dalam kegiatan pendampingan kelengkapan OJS Zona Kebidanan untuk sipa diajukan di Arjuna oleh sebab itu diberika pemahaman bersama tentang akreditasi jurnal nasional dan dampaknya kepada OJS yang dikelolah Institusi.

Manfaat OJS di Akreditasi Sinta

OJS (Open Journal Systems) memiliki beberapa manfaat di akreditasi Sinta, antara lain:

1. Peningkatan Kualitas Jurnal: OJS menyediakan platform yang memudahkan pengelolaan dan penyebaran artikel ilmiah, membantu jurnal meningkatkan kualitas dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan peringkat yang lebih tinggi di Sinta.
2. Transparansi dan Keamanan: OJS menyediakan sistem yang transparan dan aman untuk mengelola proses pengajuan artikel, peer review, dan publikasi, yang penting untuk memenuhi standar yang diperlukan oleh Sinta.
3. Akses Terbuka: OJS mendukung model akses terbuka untuk jurnal, memungkinkan peneliti dari berbagai latar belakang untuk mengakses artikel dengan mudah, sehingga meningkatkan visibilitas dan dampak penelitian.
4. Pengelolaan Data: OJS memungkinkan pengelolaan data yang efisien, termasuk metadata artikel dan statistik pengunjung, yang dapat membantu jurnal dalam memantau kinerja dan meningkatkan visibilitasnya di Sinta.

Persyaratan akreditasi Jurnal Nasional

Persyaratan akreditasi jurnal nasional dapat bervariasi tergantung pada lembaga atau badan yang mengeluarkan akreditasi tersebut. Namun, beberapa persyaratan umum yang sering ditemui termasuk:

1. Kriteria Kualitas Editorial: Jurnal harus memiliki proses editorial yang jelas dan terdokumentasi, termasuk prosedur peer review yang ketat dan adil.
2. Standar Penulisan Ilmiah: Artikel yang dipublikasikan harus memenuhi standar penulisan ilmiah yang tinggi, termasuk kejelasan, metodologi yang tepat, dan analisis yang valid.
3. Fokus dan Ruang Lingkup: Jurnal harus memiliki fokus yang jelas dan sesuai dengan bidang keilmuan tertentu, dengan ruang lingkup yang terdefinisi dengan baik.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

4. Pengelolaan dan Keberlanjutan: Jurnal harus memiliki kebijakan yang jelas terkait pengelolaan, keberlanjutan, dan arsip digital.
5. Keterbukaan dan Etika: Jurnal harus mematuhi prinsip keterbukaan ilmiah dan etika publikasi, termasuk pencegahan plagiarisme dan penyebaran informasi yang salah.

Harap dicatat bahwa persyaratan ini dapat bervariasi dan perlu disesuaikan dengan pedoman resmi dari lembaga atau badan yang memberikan akreditasi.

Permasalahan Jurnal Zona Kebidanan

Kegiatan PKM ini merupakan salah satu cara untuk melengkapi Zona Kebidanan untuk siap diajukan ke Arjuna, adapun beberapa kelengkapan tersebut adalah:

1. Membuat dan mengintegrasikan Googlescholar di Zona Kebidanan
2. Membuat dan mengintegrasikan Garuda di Zona Kebidanan
3. Melangkapi semua kelengkapan Etik Publikasi
4. Membuat dan mengupdate template agar dapat diakses di Zona Kebidanan
5. Membuat dan mengupdate sampul depan di Zona Kebidanan
6. Menyesuaikan tampilan warna dengan gaya Zona Kebidanan
7. Membuat dan mengintergrasikan Staticpage di Zona Kebidanan
8. Mengupdate susunan Dewan Redaksi dan contak Zona Kebidanan
9. Mengintegrasikan sitemap
10. Membuat color header dan poto header

Dari gamber 1. dapat lihat bagian dari penjelasan terkait kelengkapan yang harus dilakukan pada saat pendampingan melalui kediatan PKM ini



Gambar 1. Tampilan OJS Zona Kebidanan Sebelum Pendampingan
Sumber: https://ejurnal.univbatam.ac.id/index.php/zonabidan

Melalui pendampingan ini dari Open Journal Systems (OJS) Zona Kebidanan menarik, mudah diakses, dan unik. Ini menjelaskan cara menyesuaikan tema yang ada, membuat file CSS, dan memilih gambar dan font agar sesuai dengan audiens dan konten Zona Kebidanan. OJS Zona Kebidanan adalah solusi open source untuk mengelola dan menerbitkan jurnal ilmiah penelitian secara online. Ini memiliki interface pembaca yang responsif dan dapat bertema di mana penerbit dapat menampilkan terbitan dan artikel jurnal serta menyampaikan informasi lain tentang jurnal dan kebijakannya. OJS Zona Kebidanan hadir dengan serangkaian tema dan kemampuan untuk memilih berbagai elemen desain dari serangkaian untuk menyesuaikan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

tampilan dan nuansa situs Arjuna. Sebagian besar tema memungkinkan memilih warna, mengunggah logo dan gambar lainnya, serta mengubah font. Untuk informasi tentang cara melakukan perubahan ini dan menambahkan konten ke situs OJS Uniba, Pengaturan Situs Web di Pembelajaran OJS Uniba. Pengguna tingkat lanjut yang akrab dengan CSS dan ingin mempersonalisasi tampilan dan nuansa situs jurnal mereka dapat mengunggah *stylesheet*. Ini akan memungkinkan OJS mengganti warna tema, font, dan elemen desain lainnya dengan opsi yang ditentukan melalui aturan CSS khusus. Cara ini terutama ditujukan untuk para pengguna OJS Zona Kebidanan. Langkah ini juga menjelaskan cara memilih warna dan tipografi, mengukur ukuran gambar, mengembangkan logo unik untuk jurnal Zona Kebidanan, dan merancang situs yang dapat diakses semua pengguna. Untuk pengembang web yang ingin menyesuaikan tampilan dan nuansa jurnal atau publikasi mereka dengan membuat tema khusus.

Sampai mei tahun 2024 ini, jurnal ilmiah yang dimiliki oleh Uniba adalah 18 OJS berbasis cetak dan elektronik namun belum ada yang terakreditasi nasional, dan telah memiliki OJS yang berfokus dan scope pada PKM, yaitu ojs Pendekar. Jumlah OJS yang terdapat di Uniba sudah menjawab kebutuhan publikasi tridarma jika dibandingkan dengan jumlah jurnal ilmiah secara umum yang dikelola oleh institusi lain yang terlebih dulu mengelolah OJS secara mandiri dan profesional. Hal ini perlunya jurnal dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja dengan adanya mesin pengindeks oleh google scholar dan Garuda. Terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh Uniba, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) kurangnya pemahaman cara pengelola jurnal berbasis OJS terkait manajemen pengelolaan Open Journal System (OJS),
2) kurangnya kegiatan yang berorientasi peningkatan kemampuan SDM dalam pengelola jurnal berbasis Open Journal System (OJS),
3) belum adanya jurnal yang terakreditasi nasional dan internasional yang dikelolah oleh Uniba secara professional dan terbuka.

Tabel 1. Daftar Jurnal Universitas Batam Desember 2023

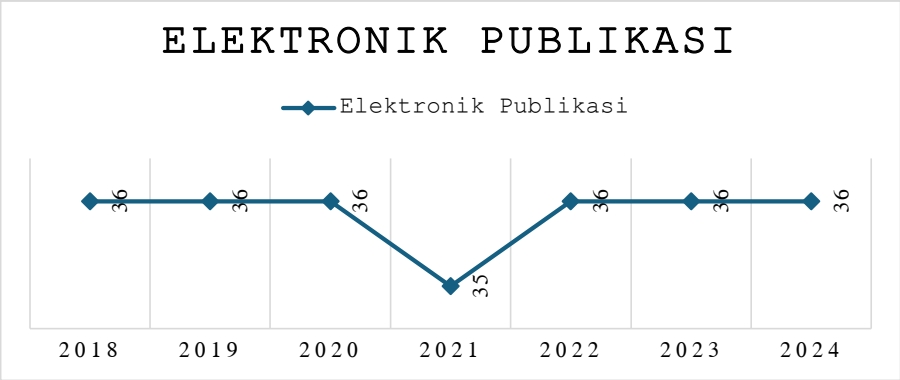
No	Terbitan Dan Pengelola	No. ISSN	Tanggal Diajukan
1	Zona Kebidanan : Program Studi Kebidanan Universitas Batam	2087-7293	14 Desember 2010
2	Zona Kebidanan : Program Studi Kebidanan Universitas Batam	2807-1069	04 Agustus 2021

Sumber : BRIN,2024

Aplikasi OJS PKM diketahui mengalami pemutakhiran atau pengembangan untuk mendukung kebijakan dan rencana baru yang ditetapkan LPPM Uniba. Pembaharuan tersebut kemudian disosialisasikan untuk meminimalkan hasil kelengkapan rumah jurnal publikasi yang sudah sesuia dengan focus dan scope Zona Kebidanan. Kegiatan sosialisasi sendiri digelar secara luring dan daring, dimana diikuti oleh sejumlah peserta dan bisa diikuti langsung di kampus Uniba tepatnya ruang kerja LPPM Universitas Batam. Dalam acara sosialisasi tersebut, Sekretaris Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam yakni Frangky Silitonga, S.Pd.,M.S.I menjelaskan mengenai fitur-fitur baru dan juga kewajiban pemutakhiran data OJS dengan segera melalui akun akun jurnal manager dan administrator OJS Uniba. Beberapa bagian penting yang perlu diperhatikan antara lain yaitu:

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. Penguatan publikasi penelitian.
2. Implementasi coding sederhana dalam ojs Zona Kebidanan.
3. Manajemen jurnal dan publikasi artikel ilmiah.



Gambar 2. Hasil Publikasi Zona Kebidanan pada 2018 - 2024
Sumber: https://ejurnal.univbatam.ac.id/index.php/zonabidan/issue/archive

Empat tugas utama dari LPPM Uniba tersebut sangat berhubungan erat dengan penggunaan OJS Zona Kebidanan sebagai media publikasi yang terakreditasi untuk hasil semua penelitian terkait dengan focus dan scope yang telah ditetapkan dewan redaksi. LPPM memiliki tugas yang berhubungan erat dengan pelaksanaan penelitian dan pengabdian para dosen. Tugas tersebut antara lain melaksanakan koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Baik yang didanai oleh direktorat jenderal pendidikan tinggi, riset, dan teknologi maupun dari dana internal perguruan tinggi dan kementerian maupun lembaga eksternal. Sehingga memudahkan para dosen untuk terlibat dalam berbagai kegiatan baik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS BATAM

Universitas dengan nama mula-mula Universitas Abulyatama berdasarkan Surat keputusan Pendirian dari Direktur Jenderal Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 58/D/O/2000, di mana peletakan batu pertama pembanguan gedung kampus unversitas dilaksanakan pada tanggal 30 Mei 2000 oleh Bapak DR. Satryo Soemantri Brojonegoro selaku Direktur Jenderal Pendidikan Nasional Republik Indonesia, yang didampingi oleh Bapak DR. H. Rusli Bintang selaku Ketua Yayasan Griya Husada, dan Bapak Prof. Dr. H. M Nasir, sebagai Rektor Universitas Abulyatama diresmikan pada tanggal 26 Januari 2001 oleh Bapak Dr. A. Yahya Muhaimin, yang pada saat tersebut menjabat sebagai Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia. Kemudian Universitas Abulyatama berubah nama menjadi Universitas Batam Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nasional Republik Indonesia Nomor 242/D/O/200, Tanggal 16 November 2001 setelah mendapat surat rekomendasi persetujuan dari Koordinator Perguruan Tinggi Swasta Wilayah X untuk Wilayah Sumbar – Riau dan Jambi, dengan Rektornya adalah Prof. Chainur Arrasjid, SH. Sekarang Rektor Universitas Batam Dijabat oleh Prof. Dr. Ir. H. Novirman Jamarun, MSc

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

METODE PELAKSANAAN PENDAMPINGAN

Tahap proses pendampingan ini juga mencakup perencanaan meliputi penyusunan materi dan pengembangan perangkat pendampingan, serta melakukan analisis kebutuhan program studi kebidanan. Tahap selanjutnya yakni tindakan terdiri atas proses pemberian materi pelatihan terkait pengelolaan jurnal zona kebidanan dan beberapa materi khususnya lainnya. Materi tersebut adalah cara regestrasi, cara submit, cara menjalankan tugas kerja dewan rekdaksi dan pengindeksan secara umum. Setelah proses pendampingan ini, nantinya peserta tetap akan didampingi oleh tim pelaksana agar dapat melakukan penilaian evaluasi diri terhadap jurnal yang telah dikelola secara profesional (Ristekdikti 2018). Tahap selanjutnya yakni observasi. Kegiatan ini dilakukan selama proses pelatihan untuk mengidentifikasi kekurangan-kekurangan, ataupun kendala yang dihadapi oleh peserta dalam memahami materi pelatihan yang diberikan. Observasi juga dilakukan terkait bagaimana respon ataupun keaktifan peserta dalam mengikuti pelatihan yang diberikan. Tahap terakhir yakni asistensi atau pendampigan (Silitonga et al. 2023). Setelah kegiatan pelatihan dilakukan, nantinya akan ada proses pendampingan kepada peserta pelatihan. Proses pendampingan berupa layanan asistensi ajuan permohonan e-issn sampai indeksasi jurnal Uniba.

Gambaran Umum PKP dalam aplikasi web

Open Journal System adalah aplikasi web untuk mewadahi penyerahan tulisan ilmiah atau makalah, proses peer-review dan penerbitan Jurnal Ilmiah secara elektronik dengan mengedepankan akses terbuka (Open Access). Dikutip dari Public Knowledge Project (PKP): Open Journal Systems (OJS) is a journal management and publishing system that has been developed by the Public Knowledge Project through its federally funded efforts to expand and improve access to research. OJS saat ini sudah rilis versi 3.0.0, dengan syarat web server harus memiliki:

a. PHP 5.3.x or later with MySQL or PostgreSQL support
b. A database server: MySQL 4.1 or later OR PostgreSQL 9.1.5 or later
c. UNIX-like OS recommended (such as Linux, FreeBSD, Solaris, Mac OS X, etc.)

OJS menjadi standarisasi Aplikasi berbasis web bagi Pengelola Jurnal-jurnal Ilmiah yang ada di Satuan Kerja dibawah naungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI/ BRIN) yang nantinya akan berpengaruh pada proses akreditasi yang awalnya dikerjakan secara manual menjadi secara elektronik melalui arjuna.dikti.go.id bahwa aplikasi ini merupakan cara proses diseminasi yang cukup cepat dan efisien karena OJS dapat terintegrasi Google Scholar dan memiliki plugin DOI untuk Public Identifier-nya.

Masalah yang masih menunggu bagi Pengelola dan Redaksi Jurnal adalah menjaga kualitas naskah agar tetap baik, terbebas dari unsur:

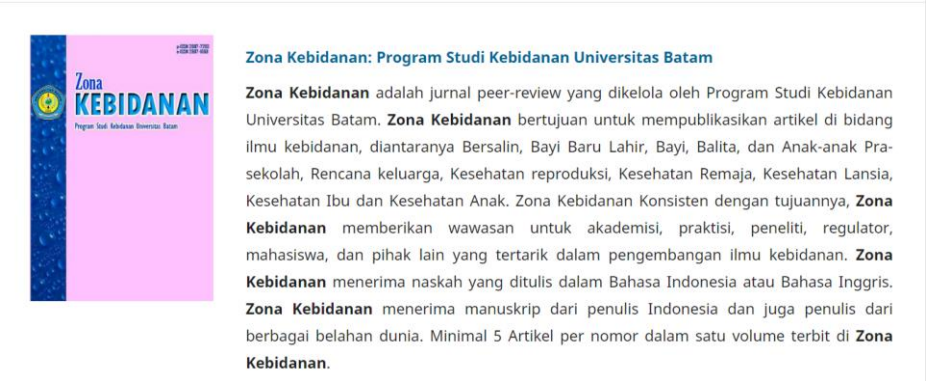
a. Falsifikasi adalah mengubah data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
b. Plagiasi adalah pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian dan naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan;

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

c. Duplikasi adalah pemublikasian temuan-temuan sebagai asli dalam lebih dari 1 (satu) saluran tanpa ada penyempurnaan, pembaruan isi, data, dan/atau tidak merujuk publikasi sebelumnya;
d. Fragmentasi/salami adalahpemublikasian pecahan-pecahan dari 1 (satu) temuan yang bukan merupakan hasil penelitian inkremental, multi-disiplin dan berbeda-perpektif.

HASIL DAN POTENSI YANG DAPAT DIKEMBANGKAN

Langkah awal untuk menemukan link publikasi seluruh penelitian dan pkm dapat diakses melalui: http://ejurnal.univbatam.ac.id/. Melalui link ini ojs Pendekar terdapat pada urutan pertama sebagai manajemen pembuatan paling terbaru sehingga memudahkan administrator mendata urutan terdaptar di LIPI/ BRIN. Demikian tampilan pada halam berikut



Gambar 3. Hasil tampilan Pendekat pada http://ejurnal.univbatam.ac.id/
Sumber: http://ejurnal.univbatam.ac.id/

Penambahan Etik Publikasi OJS Zona Kebidanan

Open Journal Systems (OJS) adalah platform perangkat lunak sumber terbuka yang digunakan untuk mengelola dan mempublikasikan jurnal ilmiah secara online. Etika dalam konteks OJS mencakup berbagai aspek, yang melibatkan tanggung jawab dan prinsip-prinsip moral dalam operasi dan manajemen jurnal ilmiah. Berikut adalah beberapa fungsi etik pada Open Journal Systems:

1. Peer Review Process: Etika dalam sistem peer review sangat penting. OJS harus menyediakan alat dan prosedur untuk memastikan integritas dan keadilan dalam proses review artikel. Ini termasuk menjaga kerahasiaan reviewer dan penulis, serta memastikan bahwa reviewer yang dipilih memiliki keahlian yang sesuai.
2. Identifikasi dan Pencegahan Plagiarisme: OJS dapat menyertakan alat untuk mendeteksi plagiarisme dan memastikan bahwa artikel yang diserahkan adalah karya orisinal. Ini mencakup pemantauan kemiripan teks dengan publikasi lain dan tindakan pencegahan plagiarisme.
3. Pengelolaan Konflik Kepentingan: Jurnal ilmiah harus memiliki kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi dan mengelola konflik kepentingan yang mungkin muncul dalam proses penyuntingan, peer review, atau penerbitan artikel.
4. Transparansi dan Keterbukaan: Etika dalam OJS mencakup keterbukaan dalam proses editorial dan manajemen jurnal. Informasi tentang kebijakan redaksional, biaya penerbitan, dan prosedur peer review harus mudah diakses oleh penulis dan pembaca.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

5. Perlindungan Hak Cipta dan Lisensi: Sistem ini harus memastikan perlindungan hak cipta untuk konten yang diterbitkan dan memberikan informasi tentang jenis lisensi yang diberikan kepada pembaca.
6. Kehormatan dan Kepatuhan Hukum: OJS harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku dalam konteks penerbitan ilmiah. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data, hak cipta, dan peraturan lainnya yang relevan.
7. Kualitas dan Akurasi Konten: OJS harus memastikan bahwa semua artikel yang diterbitkan telah melalui proses evaluasi kualitas dan bahwa kontennya akurat. Ini melibatkan tanggung jawab penyunting dan penulis untuk memastikan kualitas akademis artikel.
8. Pemberdayaan Penulis dan Pembaca: Etika OJS dapat mencakup memberdayakan penulis dengan informasi yang cukup tentang proses penerbitan dan memberikan akses yang mudah bagi pembaca untuk mengakses artikel ilmiah.

Fungsi-fungsi etik ini bertujuan untuk memastikan integritas, transparansi, dan kualitas dalam penerbitan jurnal ilmiah menggunakan Open Journal Systems. Tuntutan publikasi yang dilakukan komunitas akademik Perguruan Tinggi memberikan dampak yang cukup besar terhadap kesadaran para dosen pentingnya melakukan kajian, penelitian serta menulis karya ilmiah. Perkembangan karya ilmiah di Indonesia relatif makin baik, terutama sejak diberlakukannya regulasi pemerintah, yang mewajibkan mahasiswa S1, S2 hingga S3 untuk menulis artikel di jurnal ilmiah berbasis OJS sebagai salah satu prasyarat kelulusan. Dosen yang ingin menaikan jabatan fungsional menuju asisten ahli, ke Lektor 200, Lektor 300 atau menjadi Lektor Kepala, akan terus berlomba untuk mendapat bagian publikasi terutama yang telah tersertifikasi tentunya semakin besar tuntutannya untuk aktif menulis di jurnal ilmiah baik di tingkat nasional terakreditasi maupun jurnal internasional bereputasi (Silitonga et al. 2022).

Merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB), Nomor 17 Tahun 2013, dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 92 Tahun 2014, kenaikan jenjang jabatan akademik dosen mewajibkan untuk publikasi pada jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi di bidangnya. Kebijakan ini memberikan suatu arah agar publikasi ilmiah jabatan fungsional Dosen di Indonesia terus ditingkatkan. Adapun tujuan dari publikasi ini adalah mensosialisasikan hasil temuan dari kajian atau penelitian berdasarkan evidence (bukti/kebenaran/fakta/data) di lapangan baik di tingkat lokal, nasional, regional dan internasional. Banyak sekali fakta hasil kajian dan penelitian yang sebetulnya sangat penting dan menarik untuk diakses dan dijadikan bahan yang sangat penting untuk pengambilan keputusan, tetapi sulit untuk diperoleh/diakses/dijangkau oleh pengambil kebijakan atau pihak pengguna lainnya. Hal ini disebabkan karena hasil kajian/penelitian para peneliti, dosen, mahasiswa tidak disinkronisasi ke aku sinta masing-masing dosen dan beberapa dosen belum memiliki akun sinta. Digunakannya akun sinta yang menngintegrasikan publikasi karya ilmiah membuat kesulitan akses akan dapat dijawab solusiya.

Jurnal digital (e-journal) melalui Open Journal System (OJS) dari PKP menjadi sarana yang sangat baik untuk mempublikasikan hasil penelitian pada lingkup yang lebih luas. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan reputasi yang baik untuk referensi dari para penulis dan kasus dari Indonesia untuk di dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Sitasi karya ilmiah Dosen, akan meningkat apabila dapat terindeks (paling tidak di Google Scholar). pada saat ini untuk Jurnal Tabgha dan Imparta bahwakan telah terindeks Google scholar dan di OneSearch Pusnas. Publikasi yang berkualitas dan terindeks mempengaruhi reputasi dan visibilitas perguruan tinggi dimana Dosen tersebut berada.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Publikasi bagi dosen selain meningkatkan peringkat Perguruan Tinggi, juga dapat mengembangkan hasil riset tersebut sebagai materi pengajaran yang selalu update dan dikembangkan sesuai perkembangan keilmuan dan praktek serta tidak tertutup kemungkinan untuk dijadikan Buku dan HKI dari hasil setiap tulisan yang ada di Uniba. Kemenristek Dikti juga menekankan penilaian kinerja Dosen yang berbasis pengabdian masyarakat yang dipublikasikan melalui karya ilmiah.

PENUTUP

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penulisan laporan akhir kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan Relevansi Penelitian: Kegiatan pengabdian memungkinkan dosen untuk menerapkan pengetahuan dan penelitian mereka untuk memecahkan masalah nyata yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga meningkatkan relevansi dan dampak dari penelitian mereka.
2. Membangun Hubungan dengan Masyarakat: Melalui kegiatan pengabdian, dosen dapat membangun hubungan yang erat dengan masyarakat lokal, organisasi non-profit, industri, dan lembaga pemerintah. Ini memungkinkan pertukaran pengetahuan dan pengalaman yang saling menguntungkan antara akademisi dan masyarakat.
3. Mendukung Pembangunan Lokal: Kegiatan pengabdian sering kali berfokus pada pembangunan lokal dan pemberdayaan masyarakat, membantu meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan penduduk setempat melalui berbagai inisiatif, seperti pelatihan, konsultasi, atau program pengembangan.
4. Mengoptimalkan Pemanfaatan Sumber Daya: Dosen memiliki akses ke sumber daya akademik dan infrastruktur yang dapat digunakan untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, seperti menyediakan layanan kesehatan, pelatihan keterampilan, atau bantuan teknis dalam bidang tertentu.
5. Memperkuat Reputasi Institusi: Kegiatan pengabdian yang berhasil dapat meningkatkan reputasi institusi pendidikan tinggi di mata masyarakat, menyebarkan citra positif tentang peran universitas dalam pembangunan sosial dan ekonomi.
6. Mengembangkan Keterampilan dan Etos Pelayanan: Melalui pengabdian kepada masyarakat, dosen dapat mengembangkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, kolaborasi, dan etos pelayanan yang diperlukan dalam karier akademik dan profesional mereka.
7. Pengakuan dan Penghargaan: Kegiatan pengabdian dapat diakui dan dihargai oleh institusi dan badan-badan pembiayaan, seperti diperhitungkannya dalam penilaian kinerja dosen, pemberian penghargaan, atau kesempatan untuk mendapatkan dana penelitian tambahan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian integral dari peran dosen sebagai agen perubahan sosial dan kontributor dalam pembangunan yang berkelanjutan Tridarma Perguruan Tinggi.

Adapun saran pengabdian ini yaitu:

1. Dengan membangun budaya menulis serta pengembangan SDM dalam manajemen OJS Prodi Kebidanan diperlukan dewan redaksi yang kuat untuk menjaga konsistensi publikasi penelitian.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

2. Perlunya dilakukan pelatihan bersifat rutin bukan saja sampai pengelolahan akreditasi atapi untuk semua OJS yang ada di Uniba
3. Peranan kuat SPMI dan LPPM Uniba menjaga setiap kwalitas artikel yang akan diterbitakan di semua OJS di Uniba secara berkala dan terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pengabdi megucapakan terima kasih kepada Rektor Universitas Batam, Dekan, Kaprodi dan seluruh civitas akademika di Uniba yang telah memberikan waktu dan kesempatan yang luar biasa kepada Pengabdi untuk belajar bersama dalam Pendampingan dan pelatihan pengelolahan publikasi karya ilmiah berbasis OJS PKM di Uniba. Dan tak lupa terus berdoa untuk Dewan Redaksi OJS Zona Kebidanan.

Editor in Chief	:		*Arum Dwi Anjani, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
Editorial Board	:	*1*	*Angga Putri, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		2	*Zulkarnain Edward, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		3	*Ika Novita Sari, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		4	*Nurhafizah Nasution, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		5	*Mutia Amalia Lubis, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		6	*Saiful Batubara, Universitas Islam Sumatera Utara (Islamic University of North Sumatra), Medan, Sumatera Utara, Indonesia*
		7	*Indah Mastikana, Stikes Awal Bros Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
		8	*Septi Maisyaroh Ulina Panggabean, Stikes Awal Bros Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
Managing Editors	:		*Devy Lestari Nurul Aulia, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*
OJS Support	:		*Mutia Amalia Lubis, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia*

Dan Uniba bergerak maju menjaga Mutu hasil baik penelitian dan pengabdian yang di lakukan oleh civitas akademika Universitas Batam menjadi lebih berkualitas dan bermanfaat bagi Indonesia.
Tak lupa mengucapkan terima kasih Buat Jurnal Sigma yang memberikan kesempatan untuk kami bisa membuplikasikan hasil PKM disini, Sukses OJS Sigma. Amin

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

DAFTAR RUJUKAN

Muthma'innah, Mohammad Ramli, and Frangky Silitonga. 2023. "Bimbingan Teknik Penulisan Artikel Pengabdian Dan Penelitian Dosen Homebase Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hidayatullah Batam Kepulauan Riau." *Keker Wisata* 1 (2).

Ristekdikti. 2018. *Pengusulan Program Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Tahun 2018*. Edited by Tim Reset Simlitabmas. Jakarta: Kemenristekdikti.

Sidik, M, and Frangky Silitonga. 2021. "Workshop Kupas Tuntas OJS As Said IAI . Abdullah Said Batam." *Jurnal Al Tamaddun Batam* 1 (1): 1–8.

Silitonga, Frangky, Kartika Cahayani, and M Muthma. 2024. "Pendampingan Pembuatan Dan Manajemen OJS Pendekar Sebagai Wadah Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Di Universitas Batam" 1 (2): 82–95.

Silitonga, Frangky, Dwi Joko Siswanto, Natalina Kristiani, Aryananta Lufti, M Baidlowi, Agung Prapsetyo, and Tjatur Supriyono. 2023. "Pendampingan Dan Pelatihan Manajemen Publikasi Penelitian Dan Pengabdian Berbasis Open Journal System Di Akademi Militer Magelang." *Nagara Bhakti* 1 (2): 84–98.

Silitonga, Frangky, Suhendra, George Pasaribu Rudi, Steven, and Robertus Suryady. 2022. "Worshop Manajemen Publikasi Penelitian Dan Pengabdian Berbasis OJS DI ST3B." *Jurnal Beatitudes* 1 (1): 54–61.

Silitonga, Frangky, and Alpino Susanto. 2019. "Pelatihan Pembuatan Dan Pengembangan OJS V3 Di Universitas Karimun." *Jurnal Awam* 1 (1): 18–29.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Sigma: Jurnal Sinergi Mengabdi
p-ISSN 3024-8957 | e-ISSN 3024-8949
Volume 2 No 1 Juli 2024

Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Tembesi Melalui Kolaborasi Pemberdayaan Masyarakat PT Perusahaan Gas Negara (Offtake Stasiun Panaran) Dengan Politeknik Pariwisata Batam

Frangky Silitonga[1], Suprayogi[2], Chindy Respa[3], Rio Zakarias Widyandaru[4], Endang Reforyani[5], Alfina Aulia Bintang[6]

[1]Politeknik Pariwisata Batam, frangkyka@gmail.com
[2]PT Perusahan Gas Negara Tbk, suprayogi.suprayogi@pertamina.com
[3]PT Perusahan Gas Negara Tbk, chindy.respa@pertamina.com
[4]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, rio.widyandaru@socialimpact.id
[5]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, reforyani22@gmail.com
[6]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, alfinaauliabintang14@gmail.com

Abstrak: Program pemberdayaan masyarakat yang merupakan salah satu implementasi dari kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility) PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi bertujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat setempat melalui berbagai inisiatif dan kegiatan yang berdampak sosial, ekonomi, dan lingkungan. Beberapa tujuan spesifik dari program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran bagi masyarakat Kelurahan Tembesi meliputi: Pemberdayaan Ekonomi: Meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat melalui pelatihan kewirausahaan, dan pengembangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Pendidikan: Penyuluhan untuk mengatasi kenakalan remaja, berupa kegiatan sosialisasi mengenai bahaya narkoba dan jenis penanggulangannya. Kesehatan: Memberikan edukasi melalui penyuluhan terkait stunting kepada masyarakat, pendampingan posyandu balita dan lansia, serta pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) sebagai upaya peningkatan kualitas kesehatan ibu hamil dan balita, serta. Infrastruktur Sosial: Memberikan bantuan dana untuk perbaikan masjid. Lingkungan Hidup: Pengembangan Kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) Agro Hijau dan Pengembangan Kelompok Bank Sampah. Melalui program CSR ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berupaya untuk memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat Kelurahan Tembesi, serta mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Pemberdayaan Masyarakat, Kemitraan, CSR, Tembesi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran

Abstract: *The community empowerment program which is one of the implementations of PT Perusahaan Gas Negara Tbk's CSR (Corporate Social Responsibility) activities - Panaran Station Offtake in Tembesi Village aims to make a positive contribution to the local community through various initiatives and activities that have a social, economic and social impact. environment. Several specific objectives of the PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake CSR program for the Tembesi Village community include: Economic Empowerment: Increasing the community's economic capacity through entrepreneurship training, and developing MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises). Education: Counseling to overcome juvenile delinquency, in the form of outreach activities regarding the dangers of drugs and types of countermeasures. Health: Providing education through counseling regarding stunting to the community, assisting posyandu for toddlers and the elderly, as well as providing additional food assistance (BMT) as an effort to improve the quality of health of pregnant women and toddlers, as well as. Social Infrastructure: Providing financial assistance for mosque repairs. Environment: Capacity Building of Agro Green Women Farmer Groups (KWT) and Development of Waste Bank Groups. Through this CSR program, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake seeks to provide a sustainable positive impact on the community of Tembesi Village, as well as supporting inclusive and sustainable development in the area.*

Keywords: *Community Empowerment, Partnership, CSR, Tembesi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

PENDAHULUAN

Latar belakang Program pemberdayaan masyarakat yang merupakan salah satu implementasi dari kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility) PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi didasarkan pada komitmen perusahaan untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di sekitar operasionalnya. Berikut adalah beberapa faktor yang melatarbelakangi pelaksanaan program ini:

1. Kepedulian Sosial: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran memiliki tanggung jawab sosial untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat sekitar. Kelurahan Tembesi sebagai salah satu wilayah yang berdekatan dengan operasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menjadi fokus perhatian untuk program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat.
2. Dukungan Terhadap Pembangunan Lokal: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berkomitmen untuk mendukung pembangunan lokal dengan berpartisipasi dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat di sekitar area operasinya. Hal ini mencakup sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan.
3. Tanggung Jawab Lingkungan: Sebagai perusahaan energi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menyadari pentingnya menjaga kelestarian lingkungan. Program CSR di Tembesi bertujuan untuk mengurangi dampak negatif operasional perusahaan terhadap lingkungan dan meningkatkan kesadaran lingkungan di kalangan masyarakat setempat.
4. Penguatan Hubungan dengan Komunitas: Program CSR bertujuan untuk membangun dan memperkuat hubungan yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat. Dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berharap dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.
5. Peningkatan Citra Perusahaan: Pelaksanaan program CSR yang efektif dapat meningkatkan citra dan reputasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan.
6. Kebijakan Pemerintah dan Regulasi: Adanya regulasi dan kebijakan pemerintah yang mendorong perusahaan-perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial. PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran mengikuti kebijakan ini dengan melaksanakan program-program CSR yang bermanfaat bagi masyarakat.
7. Sustainabilitas Bisnis: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menyadari bahwa keberlanjutan bisnis tidak hanya bergantung pada keuntungan finansial tetapi juga pada keberlanjutan sosial dan lingkungan. Melalui program CSR, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berupaya memastikan bahwa operasional bisnisnya memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan.

Dengan latar belakang ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran mengembangkan dan melaksanakan program CSR di Kelurahan Tembesi untuk memberikan kontribusi nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat setempat.

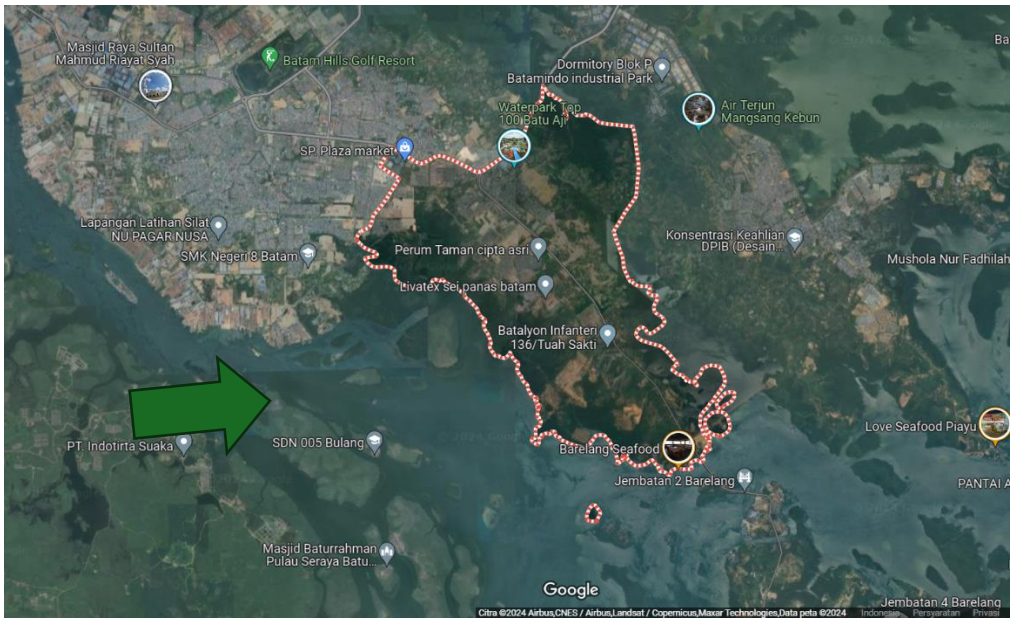
GAMBARAN KELURAHAN TEMBESI

Kelurahan Tembesi merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kelurahan ini memiliki topografi yang mencakup dataran rendah dan garis pantai dengan ketinggian antara 0 hingga 100 meter di atas permukaan laut. Iklim setempat dicirikan oleh curah hujan yang stabil sepanjang tahun, dengan rata-rata

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

curah hujan sekitar 640,3 mm. Luas wilayah Kelurahan Tembesi mencapai 38.120 km², menjadikannya Kelurahan Tembesi sebagai area terluas yang meliputi 59,7% dari total wilayah Kecamatan Sagulung. Berkaitan dengan pemanfaatan wilayahnya, Kelurahan Tembesi dapat dikategorisasikan menjadi dua jenis, yakni kawasan dataran rendah dan pesisir laut. Kawasan pesisir dan lautan dimanfaatkan sebagai pemukiman nelayan dan wilayah laut dimanfaatkan sebagai sumber penghidupan masyarakat. Adapun wilayah daratan digunakan untuk perkebunan, persawahan, pemukiman, pusat kegiatan ekonomi seperti ruko, dan kegiatan industri lainnya. Lebih lanjut, wilayah Kelurahan Tembesi diketahui merupakan salah satu wilayah pengembangan kawasan industri maupun bisnis di Kota Batam. Adapun batas wilayah Kelurahan Tembesi secara administratif berdasarkan arah mata angin berikut.

Sebelah Utara : Kelurahan Kibing
Sebelah Selatan : Kelurahan Setokok
Sebelah Timur : Kelurahan Muka Kuning
Sebelah Barat : Kelurahan Sungai Langkai



Gambar 1. Peta Lokasi Kelurahan Tembesi

Sumber : *Google Maps* (2024)

Geografis dan Demografi

Lokasi: Kelurahan Tembesi terletak di bagian barat Pulau Batam, yang merupakan salah satu pulau terbesar di Kepulauan Riau. Topografi: Wilayah ini umumnya memiliki topografi datar hingga berbukit, dengan area-area yang masih hijau dan vegetasi alami. Penduduk: Kelurahan Tembesi dihuni oleh beragam kelompok etnis, yang mencerminkan keragaman budaya dan tradisi. Sebagian besar penduduknya bekerja di sektor industri, perdagangan, dan jasa.

Ekonomi

Sektor Industri: Batam dikenal sebagai kawasan industri dan perdagangan bebas, sehingga banyak penduduk Kelurahan Tembesi yang bekerja di sektor industri manufaktur dan perakitan elektronik. Perdagangan dan Jasa: Selain industri, perdagangan dan jasa juga merupakan sumber mata pencaharian penting bagi masyarakat setempat, dengan banyak toko, pasar, dan pusat perbelanjaan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Infrastruktur

Jalan dan Transportasi: Kelurahan Tembesi memiliki akses jalan yang baik, dengan jalan utama yang menghubungkan kelurahan ini ke pusat kota Batam dan kawasan industri lainnya. Fasilitas Publik: Terdapat fasilitas pendidikan seperti sekolah dasar dan menengah, fasilitas kesehatan seperti puskesmas, serta tempat ibadah seperti masjid dan gereja.

Sosial dan Budaya

Komunitas dan Kehidupan Sosial: Masyarakat di Kelurahan Tembesi memiliki kehidupan sosial yang dinamis, dengan berbagai kegiatan komunitas, acara budaya, dan perayaan hari besar keagamaan. Keragaman Budaya: Keragaman etnis dan budaya tercermin dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, yang sering mengadakan acara budaya dan tradisional.

Lingkungan

Penghijauan dan Kelestarian: Beberapa area di Kelurahan Tembesi masih memiliki ruang hijau yang signifikan, dan program penghijauan serta pelestarian lingkungan menjadi fokus utama bagi pemerintah setempat dan komunitas.

Tantangan

Pertumbuhan Penduduk: Pertumbuhan penduduk yang cepat dapat menimbulkan tantangan dalam hal penyediaan infrastruktur dan fasilitas publik yang memadai. Lingkungan: Seiring dengan perkembangan industri, ada tantangan dalam menjaga kelestarian lingkungan dan mengelola dampak negatif dari kegiatan industri.

Kelurahan Tembesi merupakan wilayah yang dinamis dengan potensi ekonomi yang besar serta keragaman sosial dan budaya yang kaya. Program-program CSR dari perusahaan seperti PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran sangat penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

METODE PERENCANAAN KEGIATAN

Kegiatan CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi berupa pemberdayaan masyarakat ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, kemandirian dan taraf hidup masyarakat. Adapun aspek yang menjadi perhatian dalam kegiatan pemberdayaan ini meliputi ekonomi, pendidikan, infrastruktur sosial, kesehatan, dan lingkungan hidup.

Sebelum melaksanakan kegiatan, terdapat kegiatan perencanaan yang disusun setiap tahunnya melalui *focus group discussion* (FGD) dengan melibatkan semua pihak yang ada di Wilayah Kelurahan Tembesi. Hal ini bertujuan agar kegiatan yang berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat terlaksana secara tepat sasaran. Diskusi bersama ini bertujuan untuk menampung aspirasi, harapan dan informasi mengenai kebutuhan masyarakat Kelurahan Tembesi terkait dengan kegiatan pemberdayaan yang akan dilaksanakan.

Pada bidang ekonomi, ditujukan untuk meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat. Dengan cara memberikan pelatihan dan pendampingan terkait kewirausahaan maupun pengembangan UMKM yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Dalam bidang pendidikan, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berkontribusi untuk memberikan edukasi berupa penyuluhan terkait bahaya narkoba dan cara penanggulangannya. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat menurunkan angka kenakalan remaja yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Selanjutnya pada bidang kesehatan, berfokus pada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Upaya yang dilakukan antara lain, sosialisasi terkait stunting, pemberian bantuan makanan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

tambahan, serta pendampingan posyandu balita dan lansia. Kemudian dalam bidang lingkungan hidup, kegiatan yang dilaksanakan berupa peningkatan kapasitas kelompok wanita tani (KWT) dan pengembangan kelompok bank sampah. Terakhir, bidang infrastruktur sosial berupa pemberian bantuan dana untuk renovasi rumah ibadah (masjid) di Pulau Lance, Kelurahan Tembesi.



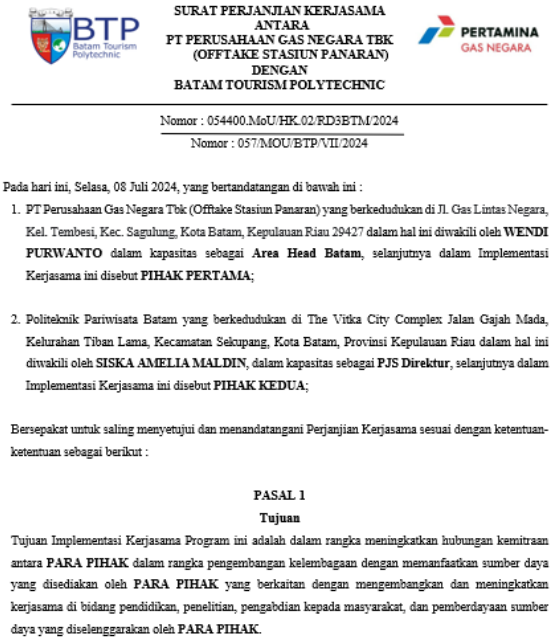
Gambar 2. Dokumentasi FGD Bersama Kelompok Masyarakat Kelurahan Tembesi
Sumber : Dokumentasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)



Gambar 3. Dokumentasi Diskusi Bersama
Sumber : Dokumentasi Politeknik Pariwisata Batam (2024)

Dalam merealisasikan kegiatan-kegiatan tersebut, khususnya pada kegiatan bidang ekonomi dan pendidikan. PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menjalin kerja sama dengan Politeknik Pariwisata Batam. Perencanaan kegiatan dilakukan melalui diskusi bersama untuk membahas bagaimana pendekatan yang tepat terkait pelaksana kegiatan pemberdayaan ini. Berdasarkan diskusi bersama antara PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran dengan Politeknik Pariwisata Batam menghasilkan surat perjanjian kerja sama dalam kegiatan CSR bidang pemberdayaan masyarakat. Adapun kegiatan bersama ini meliputi: (1) Penyuluhan untuk mengatasi kenakalan remaja: sosialisasi bahaya penggunaan narkoba dan penanggulangannya, (2) Pengembangan Produk UMKM: Pelatihan dan peningkatan skill pengolahan hasil laut melalui demo memasak dan cara pengawetan masakan untuk UMKM, (3) Pengembangan legalitas UMKM: sosialisasi dan pendampingan pengurusan PIRT.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



SURAT PERJANJIAN KERJASAMA
ANTARA
PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK
(OFFTAKE STASIUN PANARAN)
DENGAN
BATAM TOURISM POLYTECHNIC

Nomor : 054400.MoU/HK.02/RD3BTM/2024
Nomor : 057/MOU/BTP/VII/2024

Pada hari ini, Selasa, 08 Juli 2024, yang bertandatangan di bawah ini :

1. PT Perusahaan Gas Negara Tbk (Offtake Stasiun Panaran) yang berkedudukan di Jl. Gas Lintas Negara, Kel. Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29427 dalam hal ini diwakili oleh **WENDI PURWANTO** dalam kapasitas sebagai **Area Head Batam**, selanjutnya dalam Implementasi Kerjasama ini disebut **PIHAK PERTAMA**;

2. Politeknik Pariwisata Batam yang berkedudukan di The Vitka City Complex Jalan Gajah Mada, Kelurahan Tiban Lama, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau dalam hal ini diwakili oleh **SISKA AMELIA MALDIN**, dalam kapasitas sebagai **PJS Direktur**, selanjutnya dalam Implementasi Kerjasama ini disebut **PIHAK KEDUA**;

Bersepakat untuk saling menyetujui dan menandatangani Perjanjian Kerjasama sesuai dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

PASAL 1
Tujuan

Tujuan Implementasi Kerjasama Program ini adalah dalam rangka meningkatkan hubungan kemitraan antara **PARA PIHAK** dalam rangka pengembangan kelembagaan dengan memanfaatkan sumber daya yang disediakan oleh **PARA PIHAK** yang berkaitan dengan mengembangkan dan meningkatkan kerjasama di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pemberdayaan sumber daya yang diselenggarakan oleh **PARA PIHAK**.

Gambar 4. Dokumen Kerja Sama Antara PGN dengan BTP
Sumber : Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran memiliki fokus pada pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan Tembesi. Tentu dalam proses pembentukan program ini, PGN telah melakukan pemetaan pada permasalahan dan potensi yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Dalam beberapa aspek, PGN berkomitmen untuk memberikan pemberdayaan yang memiliki manfaat berkelanjutan khususnya bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Tembesi. Beberapa program kolaborasi telah terlaksana dan terjalin kerja sama yang baik antara PGN dengan Politeknik Pariwisata Batam, maupun *stakeholder* lain yang terlibat. Kegiatan ini terklasifikasi menjadi beberapa bidang pemberdayaan, antara lain; ekonomi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur sosial, dan lingkungan hidup.

PENDIDIKAN

Pada bidang pendidikan, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam memiliki komitmen yang selaras dalam menurunkan tingkat kenakalan remaja yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Melalui komitmen ini, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam berupaya memberikan edukasi kepada anak-anak usia remaja. World Health Organization (WHO) mencatat bahwa usia remaja berada di rentang usia 10 hingga 24 tahun. Di mana pada usia 10 hingga 24 remaja sedang mengalami proses perubahan biologis, kognitif, emosional, dan sosial yang signifikan (Dick & Ferguson, 2015). Hal ini menjadikan anak remaja masih labil dalam mengambil keputusan, sehingga perlunya pengawasan dan edukasi agar terhindar dari pergaulan bebas yang tidak diinginkan.

Fenomena pergaulan bebas maupun kenakalan remaja yang ironi, menjadi landasan kuat terlaksananya program pendidikan yang dilakukan antara PGN dan Politeknik Pariwisata Batam. Untuk merespon fenomena tersebut, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam telah melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait bahaya narkoba dan jenis penanggulangannya. Pada program ini, materi disampaikan oleh dosen Politeknik Pariwisata Batam sebagai tenaga pendidik yang memiliki

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

legalitas dalam proses transfer ilmu pengetahuan kepada masyarakat khususnya para remaja terkait bahaya narkoba.



Gambar 5. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Bahaya narkoba dan Jenis Penanggulangannya
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

EKONOMI

Peningkatan ekonomi masyarakat merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat di Wilayah Kelurahan Tembesi. Untuk mencapai tujuan itu, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran bersama Politeknik Pariwisata Batam berupaya mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kelurahan tembesi melalui kegiatan UMKM. Kegiatan yang akan diberikan nantinya berupa peningkatan kapasitas dan kreatifitas pengolahan hasil laut dan pengetahuan mengenai pengurusan legalitas UMKM. Fokus utama dari kegiatan ini adalah transfer ilmu untuk membentuk dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang siap bersaing. Sebagaimana yang disampaikan Sarfiah et all. (2019) Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) merupakan komponen krusial dalam perekonomian suatu bangsa, sehingga perlunya upaya pengembangan UMKM dan dukungan dari berbagai pihak untuk memperkuatnya melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Adapun kegiatan yang sudah terlaksana yakni pendampingan produksi UMKM Dodol Pulut yang terdapat di Pulau Lance, Kelurahan Tembesi. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat bagaimana proses produksi yang dilakukan dan apa saja kendala yang dihadapi saat melakukan produksi. Pada kegiatan ini diketahui apa saja inovasi baru yang dapat dilakukan dan apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh pelaku usaha dodol pulut ini.



Gambar 6. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Produksi UMKM
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Selain UMKM Dodol Pulut, ada juga UMKM Godhong ku yang merupakan kelompok binaan dari Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran. UMKM Godhong ku merupakan unit usaha produksi *ecoprint* dalam bentuk kain, baju, tas, topi, dan gelas. Mengingat, Indonesia merupakan negara dengan kekayaan sumber daya alam dan keanekaragaman hayati yang melimpah, maka UMKM *ecoprint* ini memiliki peluang besar untuk mengembangkan sektor ekonomi ramah lingkungan. Hikmah dan Retnasari (2021) mengemukakan bahwa teknik *ecoprint* dapat mengurangi limbah cair dari pewarna sintetis dalam industri tekstil dengan menggantinya menggunakan pewarna alami dari tumbuhan. UMKM Godhong ku akan mengikuti bazar UMKM yang dilaksanakan pada Agustus 2024 berlokasi di Mega Mall Batam. Sebagai bentuk dukungan Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran terhadap kelompok binaannya, Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran telah melaksanakan kegiatan pendampingan produksi kain *ecoprint* yang akan dipasarkan pada bazar UMKM tersebut.



Gambar 7. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Persiapan Bazar UMKM
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

KESEHATAN

Terciptanya keluarga yang sehat dan sejahtera menjadi salah satu tujuan dari pelaksanaan program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran. Melalui sinergitas positif yang terjalin antara PGN dan masyarakat Kelurahan Tembesi, kegiatan pada bidang kesehatan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan menggandeng pihak pemerintah, posyandu balita dan lansia Kelurahan Tembesi, beberapa kegiatan dapat terealisasi dan mendapat antusiasme dari masyarakat Kelurahan Tembesi itu sendiri.

Pada bidang kesehatan, PGN memiliki fokus dalam mengurangi angka stunting pada anak. Langkah ini dimulai dari kegiatan pendampingan posyandu oleh PGN untuk meninjau optimalisasi kegiatan posyandu di wilayah Kelurahan Tembesi. Selain itu, kegiatan penyuluhan juga dilakukan oleh para kader posyandu kepada masyarakat Tembesi untuk memberikan edukasi terkait stunting. Penyuluhan ini dilakukan secara rutin oleh kader-kader posyandu Kelurahan Tembesi kepada masyarakat. Dalam upaya menurunkan angka stunting pada balita, PGN juga berkontribusi dalam pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) secara rutin setiap tiga bulan sekali. Pada program ini, PGN memiliki tujuan untuk memastikan bahwa setiap balita berhak menerima asupan gizi yang cukup dan seimbang, yang mana memiliki peran penting untuk tumbuh kembang anak. Melalui program dan kegiatan seperti pendampingan, edukasi, dan intervensi gizi yang telah dilakukan PGN. Diharapkan program ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menurunkan angka stunting khususnya di Kelurahan Tembesi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



Gambar 8. Dokumentasi Kegiatan Posyandu Lansia dan Pemberian BMT
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

INFRASTRUKTUR SOSIAL

Dalam upaya mendukung pembangunan infrastruktur sosial, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran telah melaksanakan program CSR dengan memberikan bantuan dana untuk prose renovasi rumah ibadah muslim, yaitu masjid Nurul Haq Pulau Lance, Kelurahan Tembesi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan fasilitas ibadah dan kenyamanan masyarakat dalam melaksanakan aktivitas keagamaan khususnya di Pulau Lance. Renovasi masjid ini diharapkan dapat memberikan berbagai dampak positif bagi masyarakat setempat. Dari sisi keagamaan, renovasi ini akan meningkatkan kenyamanan dan kualitas fasilitas ibadah sehingga dapat mendukung berbagai aktivitas keagamaan lainnya seperti pengajian, ceramah, dan kegiatan sosial keagamaan. Bantuan dana untuk renovasi masjid ini menjadi salah satu bentuk nyata dari tanggung jawab sosial PT Perusahaan Gas Negara Tbk. Perusahaan memahami bahwa pembangunan infrastruktur sosial seperti rumah ibadah merupakan investasi jangka panjang yang akan memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat.



Gambar 9. Dokumentasi Serah Terima Bantuan Dana Renovasi Masjid di Pulau Lance
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

LINGKUNGAN HIDUP

PT Perusahaan Gas Negara - Offtake Stasiun Panaran menunjukkan komitmennya dalam mendukung pemberdayaan masyarakat melalui program CSR yang berfokus pada bidang lingkungan. Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas petani lokal, PT PGN menginisiasi kegiatan pelatihan dan peningkatan kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) di Kelurahan Tembesi, dengan fokus pada penanaman tanaman cabe dan Tanaman Obat Keluarga (TOGA). Kegiatan ini melibatkan peserta dari KWT di wilayah Kelurahan Tembesi yaitu KWT Agro Hijau dan KWT Mutiara Bersinar. Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

pengetahuan dan keterampilan praktis dalam budidaya tanaman cabe dan TOGA, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan anggota kelompok.



Gambar 10. Dokumentasi Pelatihan Penanaman Cabe dan TOGA KWT Kelurahan Tembesi
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

Pada kegiatan ini, PGN bersinergi dengan pihak Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Batam untuk memberikan pelatihan dan edukasi kepada anggota kelompok KWT. Kegiatan ini terbagi menjadi dua tahapan pembelajaran. Proses penyampaian materi menjadi tahapan utama, yaitu untuk menyampaikan isi materi terkait pemilihan bibit, persiapan lahan, teknik penanaman, pemupukan, pengendalian hama, serta pemanenan yang efektif. Selanjutnya, pembelajaran tahap kedua dilakukan proses praktik untuk dapat mengoptimalkan pemahaman yang sudah diberikan pada sesi penyampaian teori, sehingga para peserta dapat mengimplementasikan pengetahuan dan mampu memberikan pengalaman praktis untuk mengelola tanaman nantinya.Bersama penyuluh, PGN mengharapkan adanya pendampingan yang berkelanjutan dari pihak Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Batam agar dapat bersama-sama menciptakan KWT yang berkualitas, lebih mandiri, dan berdaya dalam mengembangkan usaha pertaniannya.



Gambar 11. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Kelompok Bank Sampah
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

Terdapat pula kegiatan lain dalam bidang lingkungan hidup ini berupa pengembangan kelompok bank sampah di Tembesi Tower, Kelurahan Tembesi, Batam. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung pelestarian lingkungan hidup dengan memberdayakan komunitas lokal dalam mengelola sampah mereka secara mandiri dan berkelanjutan. Dalam program ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk memberikan pendampingan kepada anggota bank sampah dalam proses penimbangan dan pengangkutan tabungan sampah ke Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Pendampingan ini memastikan bahwa proses penimbangan dilakukan dengan tepat dan efisien sehingga nilai sampah yang dikumpulkan dapat diakui dengan benar sebagai tabungan oleh para nasabah. Setelah penimbangan, sampah yang telah dicatat sebagai tabungan akan diangkut ke DLH untuk diproses lebih lanjut.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Kegiatan ini bertujuan untuk memberdayakan komunitas lokal dalam pengelolaan sampah berbasis kelompok, meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah yang baik, serta memberikan tambahan pendapatan bagi masyarakat melalui penjualan sampah yang dikumpulkan. Dalam jangka panjang, diharapkan pengelolaan sampah yang terorganisir ini dapat mengurangi jumlah sampah yang berakhir di tempat pembuangan akhir, berkontribusi pada pengurangan pencemaran lingkungan, dan pelestarian ekosistem lokal. Selain itu, kegiatan ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga lingkungan mereka dan membuka peluang untuk pengembangan jaringan serta kemitraan dengan berbagai pihak.

PENUTUP

Program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk tidak hanya sekadar memberikan bantuan, tetapi juga mengusung pendekatan pemberdayaan masyarakat yang holistik. Narasi CSR perusahaan ini berfokus pada prinsip-prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, di mana setiap inisiatif dirancang untuk memberikan dampak jangka panjang yang positif. Dengan mengintegrasikan CSR melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat, PT Perusahaan Gas Negara Tbk menunjukkan bahwa mereka tidak hanya mengejar keuntungan finansial, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan. Melalui berbagai inisiatif di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur sosial, dan lingkungan hidup, perusahaan berupaya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat sekitar operasionalnya.

Dalam bidang ekonomi, pelatihan kewirausahaan dan pengembangan UMKM bertujuan untuk meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat. Bidang pendidikan difokuskan pada penyuluhan bahaya narkoba untuk menurunkan angka kenakalan remaja. Di bidang kesehatan, perusahaan berfokus pada pengurangan angka stunting melalui edukasi dan pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) serta pendampingan posyandu. Bantuan renovasi masjid di bidang infrastruktur sosial bertujuan untuk meningkatkan fasilitas ibadah dan kenyamanan masyarakat. Di bidang lingkungan hidup, peningkatan kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) dan pengembangan kelompok bank sampah dilakukan untuk mendukung pelestarian lingkungan dan pemberdayaan komunitas lokal.

Kolaborasi dengan Politeknik Pariwisata Batam dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan dan ekonomi menambah efektivitas program-program ini. Keseluruhan program ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat Kelurahan Tembesi tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan komunitas, serta mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, program pemberdayaan masyarakat oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat Kelurahan Tembesi, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan *stakeholder*. Program ini mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan, serta meningkatkan citra perusahaan sebagai entitas yang bertanggung jawab dan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan. Narasi CSR yang kuat ini menggambarkan komitmen perusahaan dalam mewujudkan keberlanjutan sosial, ekonomi, dan lingkungan, yang pada gilirannya mendukung kelangsungan operasional perusahaan dalam jangka panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih Kepada TIM Pengabdi Frangky Silitonga, Suprayogi, Chindy Respa, Rio Zakarias Widyandaru, Endang Reforyani, Alfina Aulia Bintang baik dari Politeknik Pariwisata Batam dan Mitra PT Perusahan Gas Negara berserta Pemerintah setempat yang terus mendukung bersama-sama dalam meningkat harmonisasi kemitraan antara Masyarakat, Institusi Pendidikan, Industri, Pemerintah, dan Publikasi. Dari kegiatan ini menjadi model yang harus dipertahankan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

dan menjadi contoh pengembangan inovasi daerah berbasis ekosistem kemitraan Petahelix di Kepri. Dan tak lupa kami mengucapkan dan apresiasi setinggi-tingginya kepada LPPM STIT. Hidayatullah karena telah mempublikasi kegiatan ini sehingga dapat dibaca dan diinformasikan kepada seluruh kalangan masalarakat.

DAFTAR RUJUKAN

Dick, B., & Ferguson, B. J. (2015). Kesehatan untuk remaja di dunia: kesempatan kedua di dekade kedua. *Journal of Adolescent Health, 56*(1), 3-6.

Hazriyanto, B. B. I., & Franky, M. M. (2015). *The Effect of Commitment and Motivation Toward Teacher's Performance at Tanjung Balai Karimun in Indonesia*. Copyright Conditions All Rights Are Reserved. No Part of This Publication May Be Reproducedstored in a Retrieval System, or Transmitted in Any Form or by Any Means, Electronic, Mechanical, Photocopying, Recording, or Otherwise, without the Express and Prior Written Permission of the STAI Sultan Abdurrahman, 3303.

Hikmah, A. R., & Retnasari, D. (2021). Ecoprint Sebagai Alternatif Peluang Usaha Fashion Yang Ramah Lingkungan. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 6(1), 1-5.

Maldin, S. A., Silitonga, F., Sianipar, B., Cahayani, K., Perwira, S. P., Tista, A. D., & Saputra, A. (2024). Penyuluhan Penggunaan Dan Pemanfaatan Sosial Media Bagi Masyarakat Pulau Lance Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 127-140.

Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan),* 4(2), 137-146. DOI: http://dx.doi.org/10.31002/rep.v4i2.1952

Sianipar, B., Cahayani, K., Santika, K., Handoko, B., & Silitonga, F. (2024). Sosialisasi Bahaya Narkoba dan Jenis Penanggulangannya di Kampung Tua Tiangwangkang Barelang Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 287-297.

Sianipar, Baktivillo, et al. "Media Sosial Sebagai Alat Pemasaran Mangrove Pandang Tak Jemu Di Kampung Tua Bakau Serip." *Jurnal Keker Wisata 2.2* (2024): 154-166.

Silitonga, F., Kartika, C., & Nasution, M. N. (2024). *Bahasa Indonesia.*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365

MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan

Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

ANALISIS PERBANDINGAN SIFAT FISIS DAN MEKANIS ALUMINIUM PADA BODY MOBIL LAND ROVER TAHUN 1982 YANG DI LAS DAN ROW MATERIAL

Aryananta Lufti[1], Budi Harjanto[2], Nurtjahyono[3], Frangky Silitonga[4]

Teknik Mesin Pertahanan Akademi Militer Magelang[1,2], Sdirjianbang Akademi Militer Magelang[3], Puslitapmas Politeknik Pariwisata Batam[4]

aryanantalufti@nikmesinhan.akmil.ac.id, budiharjanto@nikmesinhan.akmil.ac.id, nurcahyono644@gmail.com, frangky@btp.ac.id

Abstract

The main objectives of the research are stated in the documents provided, including: Knowing the strength of aluminum bodies, and analyzing the performance of bodies that frequently experience collisions. The scope of this research is the scope of this research includes evaluating the strength of aluminum and the welding process as well as tests carried out to evaluate the physical and mechanical properties of aluminum materials, including tensile, bending, hardness, composition and microstructural analysis tests. The research method used is a quantitative research method that emphasizes the results of experiments in a complete and measurable way, thereby providing a comprehensive understanding of the characteristics of aluminum in automotive applications. The results and findings of this research are. Overall, the research findings contribute to the understanding of aluminum characteristics in automotive applications, and offer implications for improving material selection, welding techniques, and structural design in the automotive sector. Opportunities that develop ahead utilizing the automotive industry can improve practices, products, and development processes, ultimately leading to advances in automotive engineering and design.

***Keywords**: Aluminum, Tensile Test, Bending Test, Hardness Test, Composition Test, Microstructure*

Abstrak

Tujuan utama penelitian dituangkan dalam dokumen yang disediakan, antara lain: Mengetahui kekuatan bodi berbahan alumunium, dan menganalisis kinerja bodi yang sering terjadi benturan. Ruang lingkup penelitian ini adalah Ruang lingkup penelitian ini meliputi evaluasi kekuatan Aluminium dan proses pengelasan serta pengujian dilakukan untuk mengevaluasi sifat fisik dan mekanik bahan aluminium, termasuk uji tarik, tekuk, kekerasan, komposisi, dan analisis struktur mikro. Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kwaitatif degan menekankan hasil ekperimen cara utuh an terukur, sehingga memberikan pemahaman komprehensif tentang karakteristik aluminium dalam aplikasi otomotif. Hasil dan temuan dari penelitian ini adalah. Secara keseluruhan, temuan penelitian berkontribusi pada pemahaman karakteristik aluminium dalam aplikasi otomotif, dan menawarkan implikasi untuk meningkatkan pemilihan material, teknik pengelasan, dan desain struktural di sektor otomotif. Peluang yang dikembangkan kedepan memanfaatkan industri otomotif dapat meningkatkan praktik, produk, dan proses pengembangan, yang pada akhirnya mengarah pada kemajuan dalam bidang teknik dan desain otomotif.

Kata kunci: Aluminium, Uji Tarik, Uji Bending, Uji Kekerasan, Uji Komposisi, Struktur Mikro

PENDAHULUAN

Akademi Militer yang merupakan lembaga pendidikan pencetak kader pimpinan TNI kedepan dan bahkan pimpinan Negara nantinya memiliki kegiatan yang cukup padat dalam peroses pembelajaran setiap harinya, selain dituntut memiliki kemampuan akademik, keperibadian dan jasmani yang baik. Didalam mendukung latihan luar para taruna, dibutuhkan kendaraan angkut guna mendukung latihan kendaraan yang digunakan adalah mobil land rover buatan Amerika tahun 1982, yang digunakan lembaga sebagai kendaraan pendukung latihan. Seringnya terjadi benturan pada body mobil land rover ini saat menjalankan tugasnya dimedan latihan yang berbatu memberikan saya ide selaku peneliti untuk meneliti kekuatan body mobil land rover yang berbahan aluminium ini, khususnya pada sambungan las yang ada. Proses pengelasan yang sering digunakan untuk pengelasan aluminium adalah gas metal arc welding (GMAW) atau yang lebih dikenal dengan las MIG (Gusthia, 2023). Jenis las ini sangat baik untuk menyambung logam aluminium karena proses las ini menggunakan prinsip di lingkungan gas mulia yang dilengkapi consumable metal electroda Aluminium dan paduannya memiliki sifat mampu las yang kurang baik. Hal ini disebabkan oleh sifat aluminium itu sendiri seperti konduktivitas panas yang tinggi, koefisien muai yang besar, reaktif dengan udara membentuk lapisan aluminium oxida serta berat jenis dan titik cairnya yang rendah, paduan ini memiliki sifat baik dalam daya tahan korosi terutama korosi oleh air laut dan sifat mampu las (Mikail Rizki, 2018). Seperti pada body kendaraan land rover akmil produksi 1982 dengan bahan aluminium pada bodynya, sehingga ringan dan cukup mendukung dalam menuju tempat – tempat latihan bagi para taruna akmil.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

LANDASAN TEORI

Aluminium merupakan bagian logam ringan yang memiliki berat jenis sekitar 2,65-2,8 kg/dm^3. Sebagai pembanding air memiliki berat jenis 1 kg/dm^3 dan besi sekitar 7,3 kg/dm^3. Karena berat jenis aluminium relatif ringan, maka aluminium paling banyak digunakan untuk elemen konstruksi pada body kendaraan, transportasi, peralatan listrik dan lain-lain. Sedangkan kelemahan penggunaan bahan aluminium adalah bahwa bahan ini sering mengalami cacat keropos dan mudah membentuk rongga udara, sehingga akan mengakibatkan timbulnya "takik" pada bahan yang selanjutnya akan menyebabkan menurunnya kekuatan bahan. Hal ini disebabkan sifat yang dimiliki aluminium dalam keadaan cair, yaitu mudah untuk menyerap gas H_2 dan O_2 dan melepas kembali saat terjadi proses pembekuan, namun tidak semua dari gas yang terikat tersebut akan mampu dilepaskan (Andoko & Harjanto, 2023). Akan ada sebagian gas yang terperangkap dalam bahan yang diakibatkan oleh terhalang aluminium cairyang lebih awal membeku pada bagian permukaan luar dekat dengan cetakan. Gas yang terperangkap ini akan mengakibatkan cacat keropos pada bagian material. Aluminium murni memiliki sifat mampu cor dan mekanik yang jelek, sehingga jarang digunakan untuk keperluan rekayasa atau kebutuhan teknik yang membutuhkan ketelitian dan persyaratan kekuatan bahan yang tinggi. Oleh karena itu, kebanyakan aluminium digunakan dalam bentuk paduan. Hal ini dimaksudkan untuk memperbaiki sifat-sifat dan memperoleh kekuatan bahan yang sesuai dengan kebutuhan. Unsur-unsur paduan yang bisa ditambahkan pada aluminium adalah Cu, Si, Mg, Mn, Ni, Sn, Fe, dan Zn (Mikail Rizki, 2018). Unsur paduan yang ikut menempati struktur logam aluminium berpengaruh terhadap sifat fisis dan mekanis bahan sesuai dengan kadar unsur paduan tersebut. Karena pentingnya unsur paduan dalam menetukan kualitas logam aluminium, maka pembahasan berikut akan diuraikan tentang pengaruh unsur paduan terhadap karakteristik logam aluminium (Wei, 2024).

Klasifikasi Paduan Aluminium

Berdasarkan klasifikasinya aluminium dibagi dalam 7(tujuh) jenis, antara lain, sebagai berikut :

a. Jenis Al – murni (seri 1000).
b. Jenis paduan Al – Cu (seri 2000).
c. Jenis paduan Al – Mn (seri 3000).
d. Paduan jenis Al – Si (seri 4000).
e. Paduan jenis Al – Mg (seri 5000).
f. Paduan jenis Al – Mg – Si (seri 6000).
g. Paduan jenis Al – Zn (seri 7000).

Pengelasan.

Pengelasan adalah peroses penyambungan dua logam atau lebih dengan cara pemanasan, dengan atau tanpa logam pengisi, serta dengan atau tanpa tekanan. Dalam proses penyambungan ini disertai dengan tekanan dan material tambahan *(filler material)*. Terwujudnya standar-standar teknik pengelasan akan membantu memperluas ruang lingkup pemakaian sambungan las dan memperbesar ukuran bangunan konstruksi yang dapat dilas. Dengan kemajuan yang dicapai sampai saat ini, teknologi las memegang peranan penting dalam masyarakat industri modern. Karena itu didalam pengelasan, pengetahuan harus turut serta mendampingi praktek, secara lebih terperinci dapat dikatakan bahwa perancangan kontruksi bangunan dan mesin dengan sambungan las, harus direncanakan pula tentang cara-cara pengelasan (Andoko & Harjanto, 2023). Dalam setiap proses pengelasan harus memenuhi standar tertentu yaitu ASME *(American Society of Merchanical Engineers)*, API *(American Peroleum Institute)*. Agar suatu pelaksanaan konstruksi las dikerjakan dengan benar dan berhasil, sehingga aman terhadap hasil yang dikerjakan, maka untuk setiap

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

pekerjaan las harus dimulai dengan pemilihan electrode las, proses pengelasan dan variabel penting lainnya seperti bentuk sambungan yang akan dikerjakan, baik di pabrikasi maupun dilapangan, serta perlakuan kusus yang akan dilakukan pada awal dan selesainya pengelasan, PHT *(Post Heat Treatment)*, PWHT *(Post Weld Heat Treatment)*, dan arus listrik yang digunakan untuk semua pekerjaan tersebut perlu adanya spesifikasi prosedur pengelasan, WPS *(Welding Procedure Specification)* (Kemenakertrans, 2018).

Pengelasan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Pemanasan tanpa tekanan.
b. Pemanasan dengan tekanan.
c. Tekanan tanpa memberikan panas dari luar (panas diperoleh dari dalam material itu sendiri).

Disamping itu pengelasan juga dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: Tanpa logam pengisi dan dengan logam pengisi.

Peroses pengelasan pada umumnya dilakukan dalam penyambungan logam, pengelasan merupakan proses yang penting baik ditinjau secara komersial maupun teknologi, karena :

1. Pengelasan merupakan penyambungan yang permanen. Sambungan las dapat lebih kuat daripada logam induknya, bila digunakan logam pengisi yang memiliki kekuatan lebih besar dari pada logam induknya
2. Pengelasan merupakan cara yang paling ekonomis dilihat dari segi penggunaan material dan biaya fabrikasi. Metode perakitan mekanik yang lain memerlukan pekerjaan tambahan (misalnya, penggurdian lubang) dan pengencang sambungan (misalnya, rivet dan baut)
3. Pengelasan dapat dilakukan di pabrik atau luar ruangan.

Metalurgi Las.

Pengelasan adalah proses penyambungan dengan menggunakan energi panas, karena proses ini maka logan disekitar lasan mengalami siklus termal cepat yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan metalurgi yang rumit, deformasi dan tegangan-tegangan termal. Hal ini sangat erat hubungannya dengan ketangguhan, cacat las, retak dan lain sebagainya yang umumnya mempunyai pengaruh yang fatal terhadap keamanan dan konstruksi las. Logam akan mengalami pengaruh pemanasan akibat pengelasan dan mengalami perubahan struktur mikro disekitar daerah lasan. Bentuk struktur mikro bergantung pada temperature tertinggi yang dicapai pada pengelasan, kecepatan pengelasan, dan laju pendinginan daerah lasan. Daerah logam yang mengalami perubahan struktur mikro akibat mengalami pemanasan karean pengelasan disebut daerah pengaruh panas (Boumerzoug, 2020).

Menurut W. Harsono, daerah lasan terdiri dari 3 (tiga) bagian, antara lain :

a. Logam las adalah bagian dari logam yang pada waktu pengelasan mencair kemudian membeku.
b. Fusion Line, garis penggabungan atau garis batas cair antara logam lasan logam induk.

Daerah pengaruh panas disebut HAZ (Heat Affected Zone) adalah logam dasar yang bersebelahan dengan logam las selama pengelasan mengalami pemanasan dan pendinginan yang cepat.

Proses-proses Pengelasan.

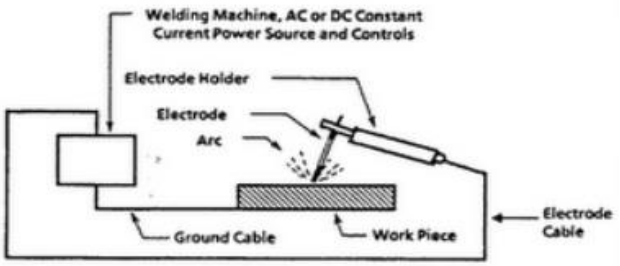
Las busur adalah suatu proses pengelasan dimana panas dihasilkan oleh busur listrik diantara elektroda dengan benda kerja. Pada pengelasan dengan arus DC, benda kerja dihubungkan dengan kutub negatif dan elektroda dengan kutub positif, sedangkan pada pengelasan dengan polaritas lurus, benda kerja dihubungkan dengan kutub positif dan elektroda dengan kutub negatif. Adapun proses-proses pengelasan, antara lain adalah sebagai berikut:

a. Shielded Metal Arc Welding (SMAW).

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

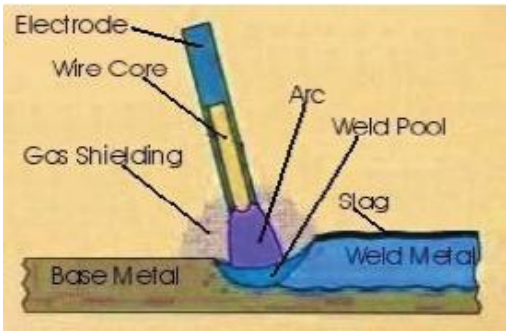
P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

SMAW adalah proses las busur manual dimana panas pengelasan dihasilkan oleh busur listrik antara elektroda terumpan berpelindung flux dengan benda kerja.



Gambar 2.1 Bentuk Rangkaian Pengelasan SMAW
www.trainingengineering.com

Bagian ujung elektroda, busur, cairan logam las dan daerah-daerah yang berdekatan dengan benda kerja, dilindungi dari pengaruh atmosfir oleh gas pelindung yang terbentuk dari hasil pembakaran lapisan pembungkus elektroda. Perlindungan tambahan untuk cairan logam las diberikan oleh cairan flux atau *slag* yang terbentuk. *Filler metal* atau logam tambahan disuplai oleh inti kawat elektroda terumpan, atau pada elektroda-elektroda tertentu juga berasal dari serbuk besi yang dicampur dengan lapisan pembungkus elektroda. Gambar 2.4.2 memperlihatkan prinsip dasar proses SMAW.



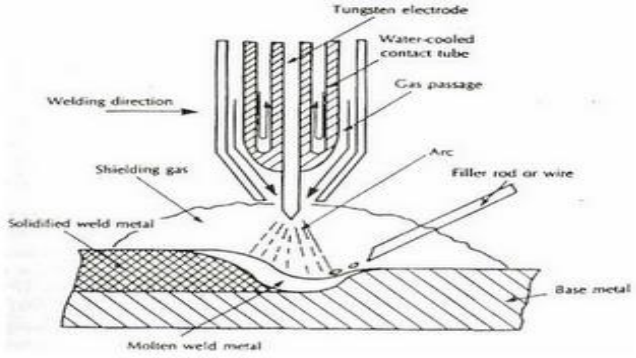
Gambar 2.2 Proses Pengelasan SMAW

b. Gas Tungsten Arc Welding (GTAW).

Pada pengelasan dengan proses GTAW, panas dihasilkan dari busur yang terbentuk dalam perlindungan *inert gas* (gas mulia) antara elektroda tidak terumpan dengan benda kerja. GTAW mencairkan daerah benda kerja di bawah busur tanpa elektroda tungsten itu sendiri ikut meleleh. Gambar 100 - 3 memperlihatkan peralatan untuk proses GTAW. Proses ini bisa dikerjakan secara manual atau otomatis. GTAW disebut juga dengan Heliarc yaitu istilah yang berasal dari merk dagang Linde Company atau Tig (tungsten inert gas). Filler metal ditambahkan ke dalam daerah las dengan cara mengumpankan sebatang kawat polos. Teknik pengelasan sama dengan yang dipakai pada oxyfuel gas welding atau OAW, tetapi busur dan kawah las GTAW dilindungi dari pengaruh atmosfir oleh selimut inert gas, biasanya argon, helium atau campuran keduanya. Inert gas disemburkan dari *torch* dan daerah-daerah disekitar elektroda tungsten. Hasil pengelasan dengan proses GTAW mempunyai permukaan halus, tanpa slag dan kandungan hydrogen rendah.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024



Gambar 2.3 Proses Pengelasan GTAW
ptbn/php/pdf-publikasi/presentasi-2007

c. Gas Metal Arc Welding (GMAW).

Proses las GMAW dikerjakan dengan mempergunakan elektroda solid atau tubular sesuai dengan komposisi yang diinginkan, yang diumpankan melalui suatu spool atau gulungan. Elektroda ini diumpankan secara kontinyu dari sebuah *gun* atau *torch* sambil mempertahankan busur yang terbentuk antara ujung elektroda dengan base metal.

Ada tiga jenis proses GMAW yang banyak dipakai yaitu:

a. *Short-circuiting* (GMAW-S).

Short-circuiting atau hubungan singkat adalah suatu jenis transfer busur (disebut juga dengan *short arc* atau *dip transfer*). Pada GMAW jenis ini, cairan logam dari ujung kawat elektroda menyentuh genangan kawah las, sehingga terbentuk hubungan singkat. Pada awal siklus hubungan singkat, ujung elektroda cair berbentuk bola kecil, yang bergerak menuju benda kerja. Ketika cairan logam ini menyentuh benda kerja, terjadi hubungan singkat. Bola cair ini kemudian terlepas dari kawat, memutuskan jembatan cair antara kawat elektroda dengan benda kerja. Busur kemudian menyala kembali dan siklus berulang lagi. Logam ditransferkan hanya selama hubungan singkat, yang terjadi dalam frekwensi 20 hingga 200 kali per detik. Pengelasan bisa dilakukan secara otomatis atau semi otomatis.

b. *Spray* atau *globular transfer* GMAW.

Pada *spray transfer* GMAW, pemindahan logam melintasi busur, seperti aliran tetesan-tetesan kecil dengan diameter sama atau lebih kecil dari diameter kawat elektroda, Spray transfer hanya terjadi pada gas pelindung argon tinggi (80 % argon atau lebih). Transfer yang terjadi di atas arus minimum, disebut arus transisi, tergantung pada komposisi dan diameter filler metal. Misalnya arus transisisi untuk filler metal baja diameter 0,045 inci adalah 220 amper. Apabila arus di bawah arus transisi, ukuran tetesan menjadi lebih besar dari diameter kawat elektroda, dan menjadi globular transfer. Globular transfer GMAW selalu dilakukan dengan memakai gas pelindung CO_2. GMAW *Spray* transfer menghasilkan percikan las paling sedikit dari berbagai jenis transfer logam. Panas masukan yang tinggi menghasilkan penetrasi yang bagus dan laju pengisian tinggi, tetapi aplikasi proses *spray* transfer ini hanya terbatas pada pengelasan posisi datar dan horizontal saja. GMAW globular transfer dengan tetesan besar, membuat pengelasan pada posisi-posisi sulit menjadi lebih sukar dan percikan las menjadi lebih banyak.

c. *Pulsed arc* (GMAW-P).

Proses las pulsed arc atau GMAW-P dilakukan dengan sumber listrik tegangan tetap (*constant voltage*). Dengan sumber listrik CV ini, arus listrik diatur secara otomatis untuk mencairkan elektroda dengan kelajuan tertentu, bergerak menuju benda kerja. Apabila tinggi busur lebih pendek atau lebih panjang, sumber listrik akan merubah arus output untuk memperbesar atau memperkecil

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

pembakaran elektroda sambil menjaga jarak busur dan tegangan tetap konstan.*Pulsed arc welding* adalah sebuah proses las transfer sembur yang menggunakan sumber listrik khusus (*pulsed* atau *synergic MIG*), yang dapat merubah arus las antara arus pulsa tinggi dan tingkat arus back ground rendah, berulang-ulang kali setiap detik. Selama pulsasi ini, terjadi transfer logam las melalui busur.

Mobil Land Rover.

Land rover adalah merk kendaraan 4x4 (all terrain vahicle) legendaris asli buatan inggris. Kendaraan land rover ini muncul tidak lama setelah jeep yang diproduksi oleh Amerika dan terkenal sebagai kendaraan yang sangat tangguh digunakan pada segala jenis kondisi jalan. Land rover merupakan bagian dari rangkaian produk "Rover Company", yaitu sebuah pabrik mobil yang biasa memproduksi mobil mewah dan mahal. Pemerintah inggris pada saat itu memegang kebijakan untuk memprioritaskan supply logam kepada perusahaan konstruksi, industri, atau produk yang dapat diekspor secara luas untuk mendapatkan devisa bagi Negara.



Gambar 2.4 Mobil Land Rover tahun 1982

Rancangan bangun land rover pertama kali didesain pada tahun 1948, oleh Maurice Wilks (kepala desainer di perusahaan mobil Rover) di Britania Raya. Tepatnya berada di peternakan pribadinya yang berada di Newborough, dipulau Anglesey, lepas pantai Wales. Tetapi Maurice Wilks sendiri mengakui, bahwa desain Land Rover memang terinspirasi oleh Jeep. Saat Maurice Wilks sedang berlibur saat musim panas, memang ada sebuah mobil Jeep yang digunakannya untuk berkeliling. Pada saat produksi pertamanya Land Rover dikembangkan oleh sebuah tim yang dipimpin oleh insinyur Arthur Goddard. Pengujian yang dilakukan pada produk percobaan ini dapat menunjukkan bahwa kendaraan ini memang tangguh dan serbaguna. Demikian juga mengenai warna cat mobil ini, yang hanya diproduksi dengan satu warna yaitu hijau muda. Hal ini disebabkan karena cat yang digunakan adalah kelebihan stokcat untuk kokpit pesawat militer. Konsep asli land rover memang perpaduan antara truk ringan dan traktor. Konsep ini sama dengan Unimog, satu jenis kendaraan yang dikembangkan di Jerman selama periode ini.

Uji Tarik.

Uji tarik banyak dilakukan untuk melengkapi informasi rancangan kekuatan suatu bahan dan sebagai data pendukung bagi spesifikasi bahan (dieter, 1987). Pada uji tarik, benda uji diberi beban gaya tarik sesumbu yang bertambah secara kontinyu, bersamaan dengan itu, dilakukan pengamatan terhadap perpanjangan yang dialami benda uji (davis, troxell, dan wiskocil, 1955). Kurva tegangan regangan rekayasa diperolrh dari pengukuran perpanjangan benda uji. Tegangan yang dipergunakan pada kurva adalah tegangan membujur rata-rata dari pengujian tarik yang diperoleh dengan membagi beban dengan luas awal penampang melintang benda uji.

Uji kekerasan.

kekerasan atau hardness adalah salah satu sifat mekanik (*Mechanical properties*) dari suatu material. Kekerasan suatu material harus diketahui khususnya untuk material yang dalam penggunaanya akan mangalami pergesekan (*frictional force*) dan deformasi plastis. Deformasi plastis

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

sendiri suatu keadaan dari suatu material ketika material tersebut diberikan gaya maka struktur mikro dari material tersebut sudah tidak bisa kembali ke bentuk asal, artinya material tersebut tidak dapat kembali ke bentuknya semula. Lebih ringkasnya kekerasan didefinisikan sebagai kemampuan suatu material untuk menahan beban identasi atau penetrasi (penekanan). Didunia teknik, umumnya pengujian kekerasan menggunakan 4 macam metode pengujian kekerasan, yakni :

a. Brinell (HB / BHN)

Pengujian kekerasan dengan metode Brinell bertujuan untuk menentukan kekerasan suatu material dalam bentuk daya tahan material terhadap bola baja (identor) yang ditekankan pada permukaan material uji tersebut (spesimen). Idealnya, pengujian Brinell diperuntukan untuk material yang memiliki permukaan yang kasar dengan uji kekuatan berkisar 500-3000 kgf. Identor (Bola baja) biasanya telah dikeraskan dan diplating ataupun terbuat dari bahan Karbida Tungsten.

b. Rockwell (HR / RHN)

Pengujian kekerasan dengan metode Rockwell bertujuan menentukan kekerasan suatu material dalam bentuk daya tahan material terhadap indentor berupa bola baja ataupun kerucut intan yang ditekankan pada permukaan material uji tersebut. Tabel dibawah ini merupakan skala yang dipakai dalam pengujian Rockwell skala dan range uji dalam skala Rockwell.

Tabel 1 Rockwell Hardness Scales

Scale	*Indentor*	*F0 (kgf)*	*F1 (kgf)*	*F (kgf)*	*E*	*Jenis Material Uji*
A	Diamond cone	10	50	60	100	Exremely hard materials, tugsen carbides, dll
B	1/16" steel ball	10	90	100	130	Medium hard materials, low dan medium carbon steels, kuningan, perunggu, dll
C	Diamond cone	10	140	150	100	Hardened steels, hardened and tempered alloys
D	Diamond cone	10	90	100	100	Annealed kuningan dan tembaga
E	1/8" steel ball	10	90	100	130	Berrylium copper,phosphor bronze, dll
F	1/16" steel ball	10	50	60	130	Alumunium sheet
G	1/16" steel ball	10	140	150	130	Cast iron, alumunium alloys
H	1/8" steel ball	10	50	60	130	Plastik dan soft metals seperti timah
K	1/8" steel ball	10	140	150	130	Sama dengan H scale
L	1/4" steel ball	10	50	60	130	Sama dengan H scale
M	1/4" steel ball	10	90	100	130	Sama dengan H scale
P	1/4" steel ball	10	140	150	130	Sama dengan H scale
R	1/2" steel ball	10	50	60	130	Sama dengan H scale
S	1/2" steel ball	10	90	100	130	Sama dengan H scale
V	1/2" steel ball	10	140	150	130	Sama dengan H scale

c. Vikers (HV / VHN).

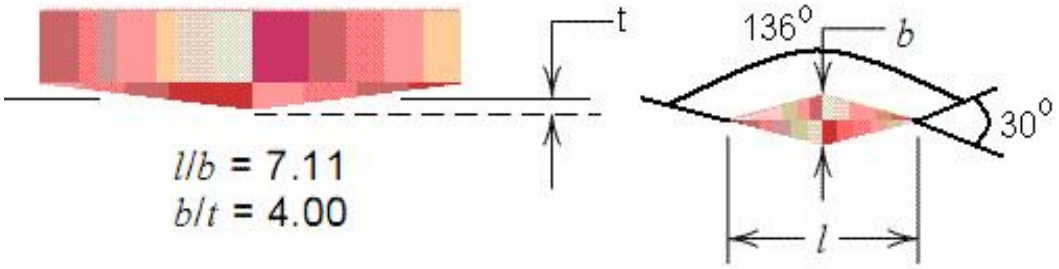
Pengujian kekerasan dengan metode Vickers bertujuan menentukan kekerasan suatu material dalam yaitu daya tahan material terhadap indentor intan yang cukup kecil dan mempunyai bentuk geometri berbentuk piramid. Angka kekerasan Vickers (HV) didefinisikan sebagai hasil bagi (koefisien) dari beban uji (F) dengan luas permukaan bekas luka tekan (injakan) dari indentor(diagonalnya) (A) yang dikalikan dengan sin (136°/2). Rumus untuk menentukan besarnya nilai kekerasan dengan metode vikers (Lufti et al., 2022).

d. Micro Hardness (*knoop hardness*).

Mikrohardness test tahu sering disebut dengan *knoop hardness* testing merupakan pengujian yang cocok untuk pengujian material yang nilai kekerasannya rendah. Knoop biasanya digunakan untuk mengukur material yang getas seperti keramik.

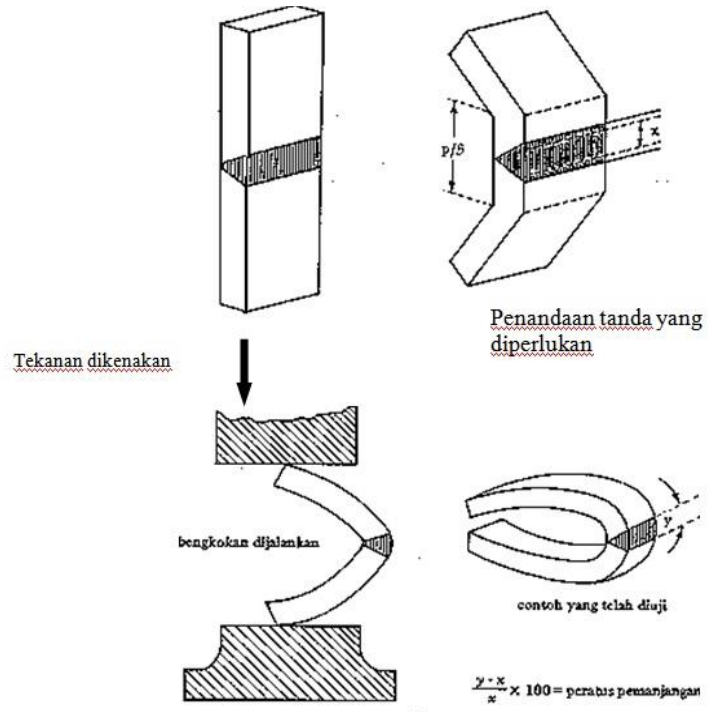
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024



Gambar 2.12
Bentuk indentor Knoop (Callister, 2001)

Pengujian Bengkok (Bending Test).



Gambar 2.13
Pengujian bengkok (bending test)

Tujuan pengujian bengkok adalah mengetahui ketahanan bengkok suatu bahan. Pengujian dapat dilakukan terhadap logam keras/getas seperti besi cor atau terhadap logam liat/ulet. Benda uji berbentuk penempang bulat berukuran 20 mm atau 30 mm ,sepanjang 450 mm atau 650 mm ,ditumpu pada kedua ujungnya dengan jarak tumpu 400 mm atau 600 mm, kemudian pada tengah batang uji tersebut diberikan beban dengan tekanan alat penekan. Hidrolik beban bertembah secara teratur pelaksanaan pengujian logam keras/getas dilakukan sampai benda uji patah, kemudian dihitung ketahanan bengkoknya, sedangkan untuk logam liat pengujian dilaksanakan samapi benda uji bengkok mencapai sudut tertentu (biasanya 30,60 atau 900) atau sampai benda uji benbentuk U. Pada kondisi pembengkokan seperti diatas benda uji tidak boleh retak atau patah (Rover, 2023).

Uji komposisi.

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui unsur – unsur pokok dan tambahan apa saja yang terkandung didalam aluminium. Dari hasil penelitian nanti akan didapatkan kandungan serta komposisi dalam jumlah persen dan banyaknya unsur dalam jumlah persen tersebut. Selain itu juga

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

dapat digunakan untuk peroses perlakuan yang dapat diterapkan pada bahan tersebut untuk mendapatkan sifat – sifat yang diinginkan sesuai kebutuhan bahan tersebut. Proses pengujian komposisi ini dilakukan di Kampus Universitas Gadjah Mada (UGM) laboratorium bahan Fakultas Teknik Mesin.

Uji struktur mikro.

Struktur mikro yang terkandung didalam hasil analisis yang dilakukan dengam pengamatan secara mikroskopis. Tujuan dari pegujian struktur mikro adalah untuk mengamati strukturnya dibawah mikroskop sehingga akan diketahui kualitas dari bahan tersebut, selain itu dapat pula diamati cacat dan ketidak seragaman permukaan akibat peroses perlakuan panas. Mikroskop yang digunakan adalah mikroskop mikro agar didapat pembesaran yang tinggi. Dalam pengujian struktur mikro, kualitas dan mutu bahan ditentukan dengan mengamati struktur dibawah mikroskop, disamping itu pula dapat mengamati cacat dan bagian yang tidak teratur. Mikroskop yang digunakan menggunakan pembesaran yang tinggi dalam hal tertentu dipakai alat khusus yaitu mikroskop pirometri yang gunanya adalah untuk mengamati perubahan – perubahan yang disebabkan yang diakibatkan perbedaan temperatur atau perubahan temperatur untuk mengamati kotoran kecil yang ada dalam stuktur, dengan ini pula dapat diteliti permukaan specimen yang telah dipolis

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan Penelitian.

Untuk mengetahui kualitas tertentu dari suatu produk bahan logam, maka diperlukan pengujian – pengujian atau pemeriksaan mulai dari bahan baku, proses produksi hingga pada tahapan siap untuk dipakai, sehingga harus diperlukan sifat – sifat tertentu yang sesuai (Joko et al., 2023).

Pengujian bahan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

a. Pengujian yang harus merusak benda uji. Benda uji akan mengalami kerusakan setelah dilakukan pengujian, misalkan pada pengujian tarik, impac, puntir, serta geser dan puntir.
b. Pengujian yang tidak merusak benda uji. Benda uji tidak mengalami kerusakan yang berarti setelah mengalami pengujian, misalkan pada pengujian struktur mikro, kekerasan manufaktur dan lainnya.
c. Analisis uji kekerasan. Pengujian Brinnel diperuntukan untuk material yang memiliki permukaan yang kasar dengan uji kekuatan berkisar 500-3000 kgf. Identor (Bola baja) biasanya telah dikeraskan dan diplating ataupun terbuat dari bahan Karbida Tungsten.
d. Uji komposisi bahan dengan menganalisis komposisi material yang ada pada aluminium setelah dilakukan pengujian. Pengujian komposisi dimaksudkan untuk mengetahui unsur – unsur pokok dan tambahan apa saja yang terkandung didalam aluminium. Dari kandungan tersebut akan didapatka komposisi dalam jumlah persen banyaknya unsur didalam bahan tersebut.

Data percobaan uji komposisi

Langkah pembuatan benda uji untuk specimen ini adalah sebagai berikut:

1. Poros dipotong tegak lurus terhadap sumbunya dengan metacut.
2. Pemotongan specimen dengan menggunakan gergaji tangan karena nantinya bagian ini yang akan diuji unsur – unsurnya.
3. Pembuatan mounting untuk benda kerja.
4. Pengampelasan benda kerja.

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Universitas Gadjah Mada Fakultas teknik mesin Laboratorium bahan, hal ini dikarenakan alat yang diperlukan dalam melasanakan pengujian seluruhnya ada di sana.

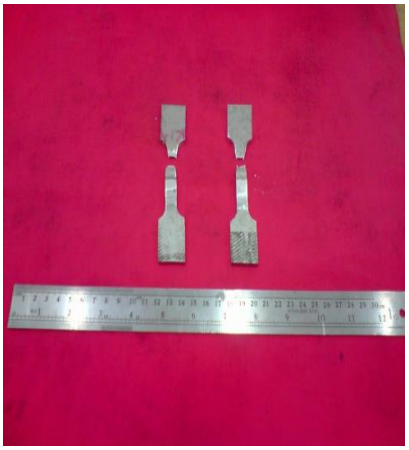
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Percobaan Uji Tarik

Pelaksanaan pengujian tarik dilakukan pada mesin uji tarik dengan kekuatan hidrolik sampai 20 Ton (20 KN). Benda uji tarik standar ditempatkan pada alat pencekam di kedua ujungnya. Pembebanan tarik dilakukan searah sumbu benda uji tarik, laju pembenaran diatur melalui panel kontrol hidrolik, penarikan dilakukan sampai benda uji putus. Data hasil pengujian akan terekam pada grafik hasil uji tarik, berupa besar pembebanan, pertambahan panjang (elongation), Pengecilan Penampang (Reduction of area) dan elastisitas bahan.

Gambar 4.1 Hasil Uji tarik

Data Specimen yaitu :

- Panjang specimen = 98,8 mm
- Titik tengah = 44,4 mm
- Panjang ukur = 30 mm
- Tebal benda = 4,05 mm
- Lebar benda = 12.30 mm
- Luas penampang lintang 4,3 mm x 12,30 mm = 52,89 mm

1) Hasil pengujian tarik aluminium yang masih row material dengan beban 4 ton adalah:

Percobaan 1: Tegangan patah 40,4% = $\frac{40,4}{100}$ x4000 kg = 1776 kg

Tegangan luluh 37,7% = $\frac{37,3}{100}$ x4000 kg =1508 kg

Regangan = $\frac{34,29-30}{30}$ = 33.29

Percobaan 2: Tegangan patah 41,2% = $\frac{41,2}{100}$ x4000 kg =1648 kg

Tegangan luluh 37,6% = $\frac{37,6}{100}$ x4000 kg =1504 kg

Regangan = $\frac{34,29-30}{30}$ = 33.29

Dari hasil data percobaan yang dilakukan diatas terhadap terlihat bahwa aluminium patah pada saat ditarik dengan kekuatan 1776 kg, dan selanjutnya tegangan rata – rata pada daerah landing sebelum benar – benar memasuki fase deformasi plastis atau yang sering dikenal dengan nama tegangan luluh dengan kekuatan 1508 kg. Selanjutnya pada percobaan kedua kekuatan yang dibutuhkan sampai benda uji mengalami patah adalah 1648 kg dan dengan tegangan didaerah landing sebelum memasuki daerah deformasi plastis adalah 1504 kg.

2) Hasil pengujian tarik aluminium yang dilas dengan beban 4 ton adalah:

Percobaan 1: Tegangan patah 33,7% = $\frac{33,7}{100}$ x4000 kg = 1348 kg

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

Tegangan luluh 27,1% = $\frac{27,1}{100}$ x4000 kg = 1084 kg

Regangan = $\frac{28,32-30}{30}$ = 27,32

Percobaan 2: Tegangan patah 32,2% = $\frac{32,2}{100}$ x4000 kg = 1288 kg

Tegangan luluh 26,8% = $\frac{26,8}{100}$ x4000 kg = 1072 kg

Regangan = $\frac{26,80-30}{30}$ = 28,32

Pada percobaan menggunakan specimen yang di las, percobaan pertama pada aluminium dengan kekuatan 1348 kg benda uji mengalami patah, dan tegangan rata – rata pada daerah landing sebelum memasuki daerah deformasi plastis atau yang biasa disebut dengan tegangan luluh dengan kekuatan 1084 kg. Selanjutnya pada percobaan yang kedua penda uji mengalami patah pada saat mendapatkan kukuatan tarik 1288 kg dan tegangan rata – rata pada daerah landing sebelum memasuki daerah deformasi plastis adalah 1072 kg.

Tabel 2 Hasil perbandingan

	Row material			Las		
No	Patah	Luluh	Regang	Patah	Luluh	Regang
1	1176	1508	33,29	1348	1084	27,32
2	1648	1504	33,29	1288	1072	28,32

Pengujian kekerasan.

Pengujian kekerasan dengan menggunakan metode *micro vickers hardnes tester* dengan beban pengujian yaitu beban Indentasi adalah 613 Newton dan Diameter Indentor adalah 2,5 mm. Keuntungan dari metode ini adalah tidak perlu mengukur kedalaman injakan, hanya dengan diagonal bekas injakan dan bekas yang ditimbulkan memiliki bentuk geometris yang sama. Dari pengujian ini diharapkan dapat diketahui pola pengeasan yang terjadi dan bagian - bagian mana yang mengalami pengarasan.





Gambar 4.2 Pengujian kekerasan

Pengujian ini dilakukan menggunakan 3 titik untuk tiap – tiap specimennya yaitu sepecimen yang dilas dan tidak dilas.

Sedangkan d_1 = D_1 : 15 dan d_2 = : 15, karena pengukuran diagonal bekas penetrator intan menggunakan mikroskop dengan perbesaran 40 kali, maka panjang pengukuran dibagi 15. Hal ini disebabkan karena 1 strip pada mikroskop adalah 1/15 mm.

1) Hasil penelitian benda uji yang dilas :

d_1 = 33 strip = 2,2 mm

d_2 = 29 strip = 1,9 mm

d_3 = 28 strip = 1,8 mm

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

(a) HB = 24,12 $^{kg}/_{mm^2}$
(b) HB = 36,23 $^{kg}/_{mm^2}$
(c) HB = 41,39 $^{kg}/_{mm^2}$

2) Hasil penelitian benda uji yang Row material :

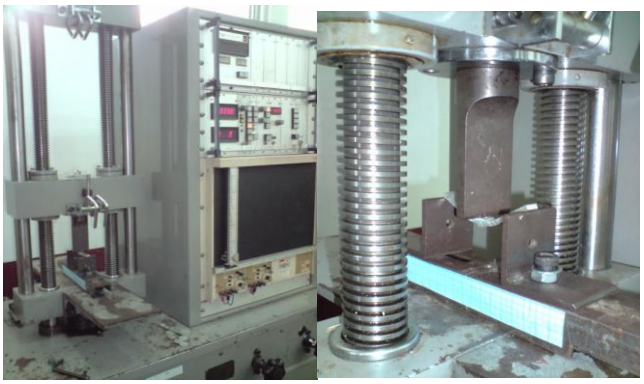
d_1 = 24 strip = 1,6 mm
d_2 = 23 strip = 1,5 mm
d_3 = 24 strip = 1,6 mm

(a) HB= 55,06 $^{kg}/_{mm^2}$
(b) HB= 63,77 $^{kg}/_{mm^2}$
(c) HB= 55,06 $^{kg}/_{mm^2}$

Tabel 3 perbandingan uji kekerasan dengan brinnel

NO	HB 1	HB 2	HB 3
Row Material	55,06	63,77	55.06
Las	24,12	36,23	41,39

c. Uji bending.



Gambar 4.3 pengujian bending

Data specimen :

- Panjang = 98,8 mm
- Titik tengah = 44,4 mm
- Panjang ukur = 30 mm
- Tebal = 4,05 mm
- Lebar = 9,94 mm
- Luas penampang = 4,3 x 9,94
  = 42,74 mm





Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

Gambar 4.4 Hasil uji Bending

Perhitungan : Specimen row material.

Percobaan 1 : $\tau l = \frac{\text{Dmax}}{\text{TxL}} = \frac{66,1}{40,257} = 1,641\ {}^{\text{kg}}/_{\text{mm}^2}$

Percobaan 2 : $\tau l = \frac{\text{Dmax}}{\text{TxL}} = \frac{65,7}{39,892} = 1,646\ {}^{\text{kg}}/_{\text{mm}^2}$

Tabel 4 specimen row material

No	T (tebal)	L (lebar)	Dmax	τl
1	4,05	9,94	66,1	1,641
2	4,05	9,85	55,7	1,646

Perhitungan : Specimen di las

Percobaan 1 : $\tau l = \frac{\text{Dmax}}{\text{TxL}} = \frac{40,9}{40,257} = 1,641\ {}^{\text{kg}}/_{\text{mm}^2}$

Percobaan 2 : $\tau l = \frac{\text{Dmax}}{\text{TxL}} = \frac{41,3}{39,892} = 1,646\ {}^{\text{kg}}/_{\text{mm}^2}$

Tabel 5 specimen di las

NO	T (TEBAL)	L (LEBAR)	DMAX	τL
1	4,05	9,94	40,9	1,015
2	4,05	9,85	41,3	1,035

d. Pengujian Komposisi

Unsur – unsur utama yang terkandung dalam aluminium antara lain: (Si) Silikon, (Fe) ferum, (Mg) magnesium, (Cu) tembaga, (Cr) krom. Komposisi paduan yang paling banyak pada aluminium yang saya teliti adalah magnesium (Mg).

Tabel 6 hasil analisis

Unsur	%
Si	0.56
Fe	0.2554
Cu	0.1980
Mn	0.0730
Mg	0.7815
Ti	0.0245

Cr	0.1921
Pb	0.0044
Sn	0.0030
Ni	0.0010
Zn	0.0442
Al	97.87

Dari data tabel 4 diatas dapat dapat dilihat bahwa paduan aluminium yang paling tinggi adalah magnesium, yaitu 0,730%. Jenis aluminium ini adalah jenis Al – Mg – Si (seri 6000). Paduan ini termasuk jenis yang dapat diperlaku – panaskan, dan mempunyai sifat mampu potong mampu las dan daya tahan korosi yang cukup baik.

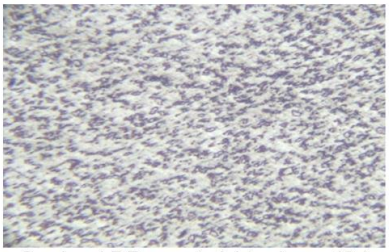
e. Struktur mikro.

Struktur mikro dari suatu bahan pada peroses pembuatanya sangat dibutuhkanoleh unsur – unsur paduan perlakuan panas atau dingin, laju pendingin atau pembekuan. Dari laju pembekuan yang cepat menghasilkan butiran yang luas, dan untuk laju pembekuan yang lambat akan menghasilkan butiran yang kasar. Sebelum dilakukan pengamatan struktur mikro, benda uji harus di persiapkan terlebih dahulu. Benda uji yang dipersiapkan untuk pengujian struktur mikro sama dengan pada pengujian kekerasan. Pengujian dari struktur mikro adalah untuk mengamati strukturnya di bawah mikroskop sehingga akan diketahui kualitas dari bahan tersebut, selain itu dapat pula diamati cacat dan ketidak seragaman permukaan yang diakibatkan oleh peroses perlakuan panas. Mikroskop yang digunakan adalah mikroskop mikro, agar mendapatkan pembesaran yang tinggi. Pengujian

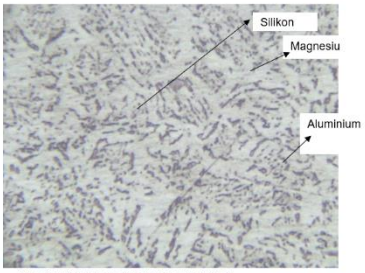
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

dilakukan untuk mengetahui struktur – struktur apa saja yang terdapat pada bahan aluminium, yang mana nantinya akan berhubungan erat dengan sifat – sifat mekanis dan fisis dari bahan tersebut. Laju pembekuan yang cepat akan menghasilkan butiran yang halus, dan untuk laju pembekuan yang lambat akan menghasilkan butiran yang kasar. Pada peroses pengujian ini menggunakan perbesaran mickroskop 40x dengan tujuan didapatkan hasil yang lebih jelas dan mudah untuk diamati, dari hasil gambar mikroskop dengan perbesaran 40x dapat dilihat hasil data gambar 4.6, 4.7, dan 4.8.



Gambar 4.7 Row material (perbesar 40x)



Gambar 4.6 Haz halus (perbesaran 40x)

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

a) Dari pengujian tarik yang dilakukan menggunakan beban 4 ton, hasil yang didapat pada penelitian ini adalah dengan dua kali pengujian dimulai dari specimen yang dilas dengan metode GMAW, dan di dapatkan specimen yang row material lebih kuat dibandingkan yang di las.
b) Dari penelitian uji kekerasan didapatkan specimen yang dilas memiliki diameter yang rata – rata lebih kecil dibandingkan row material, sehingga didapatkan hasil yang dilas lebih keras dibandingkan row material. Beban yang dibutuhkan pada specimen yang di las adalah 40,9 kg dan 41,3 kg, sedangkan pada specimen yang masih row material adalah dengan tekanan sebesar 66,1 kg dan 55,7 kg. Specimen row material lebih kuat karena dibutuhkan beban yang lebih besar
c) Dari pengujian komposisi yang dilakukan kandungan komposisi yang paling tinggi adalah Mangan (Mg) yaitu sebesar 0,7815, Silikon (Si) 0,56, Ferum (Fe) 0,2554, Cuprum (Cu) 0,1980, dan Crom (Cr) 0,1921. mempunyai sifat mampu potong mampu las dan daya tahan korosi yang cukup baik.
d) Dari pengujian struktur mikro yang dilakukan pada peroses pengujian ini menggunakan perbesaran mickroskop 40x, dengan tujuan didapatkan hasil yang lebih jelas dan mudah untuk diamati. Prosentase warna putih yang luas dan sangat liat yaitu (Al) aluminium, lalu dapat dilihat juga penyebaran (Mg) magnesium yang banyak dengan ukuran dan warna yang gelap, dan (Si) silikon.

Saran

Adapun saran dari penulis dalam penelitian ini adalah: Dalam pelaksanaan penelitian sebaiknya menggunakan specimen yang lebih banyak contonya adalah seperti benda uji yang lebih banyak agar keakuratan dalam penelitian akan lebih maksimal dan akan didapatkan data yang valid, pada pengujian kekerasan alangkah lebik baik lagi bila titik – titik yang ada lebih banyak lagi sehingga data dari penelitian lebih banyak lagi sehingga akan dapat dipertanggung jawabkan kevalidanya.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 11.No.2. Edisi Mei 2024

Daftar Pustaka

Andoko, A., & Harjanto, B. (2023). Analisis Struktur Hasil Repair Welding Tentang Sifat dan Mekanik Pada Cast Whell Aluminium Dengan Metode Pengelasan MIG. *International Journal of Research in Science, Commerce, Arts, Management and Technology*, 410–421. https://doi.org/10.48175/ijarsct-13062

Boumerzoug, Z. (2020). Heat Affected Zone in Welded Metallic Materials. *Modern Concepts in Material Science*, *3*(4), 3–6. https://doi.org/10.33552/mcms.2020.03.000566

Gusthia, I. (2023). *GMAW (Gas Metal Arc Welding)_ Teknologi Pengelasan yang Efisien*. Garudasystrain. https://www.garudasystrain.co.id/gmaw-gas-metal-arc-welding-teknologi-pengelasan-yang-efisien/

Joko, D., Tegor, & Silitonga, F. (2023). *Metode Penelitian Terapan*. Deepublish.

Kemenakertrans. (2018). Mengidentifikasi Welding Procedure Specification (WPS). In *Buku Informasi* (pp. 1–45). Kemenekartrans. https://disnaker.magetan.go.id/wp-content/uploads/2021/06/C.24LAS01.022.1-MENGIDENTIFIKASI-WELDING-PROCEDURE-SPECIFICATION-WPS.pdf

Lufti, A., Harjanto, B., Silitonga, F., Mesin, T., Akademi Militer, P., & Universitas Karimun, T. I. (2022). Peranan Udara Pantai Terhadap Korosi Baling-Baling Helikopter Hughes-300c. *Mekanikasista*.

Mikail Rizki, A. (2018). Analisis Pengaruh Variasi Elektroda Pada Pengelasan Aluminium 5083 Dengan 6061 Terhadap Sifat Mekanik , Struktur Mikro , dan Prediksi Korosi [Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya]. In *Teknik ITS*. https://repository.its.ac.id/52231/2/04311440000011-Undergraduate_Theses.pdf

Rover, J. L. (2023). Land Rover Defender. *Automotive Engineer*, *37*(1), 8–9.

Wei, H. (2024). *Klasifikasi Dan Penunjukan Material Aluminium*. Hw-Alu. https://hw-alu.com/id/blog/classification-and-designation-of-aluminum-materials.html

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365

MEKANIKASISTA *Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan*

Volume 12.No.1. Edisi November 2024

ANALISA PERBANDINGAN PENGGUNAAN BIODIESEL DAN SOLAR TERHADAP UJI PRESTASI MESIN DIESEL ISUZU 120 PS

Aryananta Lufti[1], Budi Harjanto[2], Frangky Silitonga[3]
Teknik Mesin Pertahanan. Akademi Militer[1,2], Politeknik Pariwisata Batam[3]
aryanantalufti@nikmesinhan.akmil.ac.id[1], budiharjanto@nikmesinhan.akmil.ac.id[2], frangky@btp.ac.id[3]

Abstract

To support teaching and learning activities at Akmil, many diesel-engined trucks are needed that use diesel. Considering that diesel is not a renewable resource, biodiesel is a more environmentally friendly alternative, because it is produced from vegetable or animal oil. Testing the performance of diesel engines with biodiesel and diesel at various speeds shows differences, although not significant. This can be used as a guideline in selecting fuel, especially for TNI AD vehicles, and it is hoped that biodiesel can be widely known as an alternative fuel.

Keywords*: biodiesel, TNI AD vehicles*

Abstrak

Untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di Akmil, diperlukan banyak kendaraan truk bermesin diesel yang menggunakan solar. Mengingat solar bukan sumber daya yang dapat diperbaharui, biodiesel menjadi alternatif yang lebih ramah lingkungan, karena dihasilkan dari minyak nabati atau hewani. Pengujian prestasi mesin diesel dengan biodiesel dan solar pada berbagai putaran menunjukkan perbedaan, meski tidak signifikan. Hal ini dapat dijadikan pedoman dalam pemilihan bahan bakar, terutama untuk kendaraan TNI AD, dan diharapkan biodiesel dapat dikenal luas sebagai bahan bakar alternatif.

Kata kunci: Biodiesel,Kendaraan TNI AD

PENDAHULUAN

Kendaraan di TNI-AD mencakup berbagai tipe, seperti ranum, ransus, dan ranpur, yang memiliki fungsi sesuai kebutuhan satuan. Untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di Akmil, diperlukan banyak truk bermesin diesel yang menggunakan solar sebagai bahan bakar. Namun, produksi dan cadangan minyak bumi di Indonesia semakin menipis, sementara kebutuhan bahan bakar terus meningkat. Penelitian untuk sumber energi alternatif, seperti minyak nabati, menemui kendala karena dapat merusak mesin dan mengganggu kinerja injektor. Oleh karena itu, diperlukan modifikasi mesin untuk penggunaan minyak nabati langsung, yang tidak ekonomis. Solusinya adalah mengubah minyak nabati menjadi biodiesel melalui proses esterifikasi atau transesterifikasi. Biodiesel, yang berasal dari sumber terbarukan, lebih ramah lingkungan dan menghasilkan polusi lebih rendah dibandingkan solar. Berdasarkan hal ini, penyusun menyusun laporan Tugas Akhir berjudul “ANALISA PERBANDINGAN PENGGUNAAN BIODIESEL DAN SOLAR TERHADAP UJI PRESTASI MESIN KENDARAAN TRUCK ISUZU 120 PS.”

LANDASAN TEORI

Motor bakar adalah jenis mesin kalor yang mengubah energi termal dari pembakaran menjadi tenaga mekanis. Proses pembakaran terjadi di dalam dan di luar mesin. Motor bakar torak dapat memiliki satu atau beberapa silinder, di mana torak berfungsi mendukung pembakaran dan mentransfer tenaga panas ke poros engkol untuk menghasilkan gerakan putar. Ada dua jenis utama motor bakar: motor diesel dan motor bensin. Perbedaannya terletak pada sistem penyalaan; motor bensin menggunakan busi untuk menghasilkan percikan api (spark ignition engine), sedangkan motor diesel mengandalkan kompresi tinggi untuk menyalakan bahan bakar yang disemprotkan (compression ignition engine).

Klasifikasi Motor Bakar.

Motor bakar dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis:

a. **Berdasarkan sistem pembakaran**:

1. **Mesin pembakaran dalam (Internal Combustion Engine - ICE)**: Proses pembakaran terjadi di dalam mesin, di mana gas hasil pembakaran juga berfungsi sebagai fluida kerja.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

2. **Mesin pembakaran luar (External Combustion Engine - ECE)**: Proses pembakaran berlangsung di luar mesin, dan energi termal dari gas hasil pembakaran dipindahkan ke fluida kerja.

Berdasarkan sistem penyalaan:

1. **Motor bensin (motor Otto)**: Dikenal sebagai spark ignition engine, dilengkapi busi dan karburator. Busi menghasilkan percikan api untuk membakar campuran bahan bakar dan udara, menghasilkan daya dalam siklus pembakaran volume konstan.
2. **Motor diesel**: Tidak menggunakan percikan api. Bahan bakar disemprotkan ke ruang bakar saat torak hampir mencapai titik TMA, di mana udara dalam silinder sudah bertemperatur tinggi, dengan perbandingan kompresi sekitar 12-25.

Siklus termodinamika.

Konversi energi yang terjadi pada motor bakar torak berdasarkan pada siklus termodinamika. Proses sebenarnya amat komplek, sehingga analisa dilakukan pada kondisi ideal dengan fluida kerja udara. Idealisasi proses tersebut sebagai berikut :

a. Fluida keja dari awal proses hingga akhir proses.
b. Panas jenis dianggap konstan meskipun terjadi perubahan temperatur pada udara.
c. Proses kompresi dan ekspansi berlangsung secara adiabatik, tidak terjadi perpindahan panas antara gas dan dinding silinder.
d. Sifat-sifat kimia fluida kerja tidak berubah selama siklus berlangsung.
e. Motor 2 langkah mempunyai siklus termodinamika yang sama dengan motor 4 langkah.

Diagram P-V dan T-S siklus termodinamika dapat dilihat pada gambar di bawah sebagai berikut :

Siklus otto (siklus udara volume konstan).

Pada siklus otto atau siklus volume konstan proses pembakaran terjadi pada volume konstan, sedangkan siklus otto tersebut ada yang berlangsung dengan 4 langkah atau 2 langkah. Untuk mesin 4 langkah siklus kerja terjadi dengan 4 langkah piston atau 2 poros engkol. Adapun langkah dalam siklus otto yaitu gerakan piston dari titik puncak (TMA = titik mati atas) ke posisi bawah (TMB = titik mati bawah) dalam silinder.

Diagram P-V dan T-S siklus otto

Proses siklus otto sebagai berikut :

Proses 1-2 : proses kompresi isentropic (adiabatic reversible) dimana piston bergerak menuju (TMA = titik mati atas) mengkompresikan udara sampai volume clearance sehingga tekanan dan temperatur udara naik.

Proses 2-3 : pemasukan kalor konstan, piston sesaat pada (TMA = titk mati atas) bersamaan kalor suplai dari sekelilingnya serta tekanan dan temperatur meningkat hingga nilai maksimum dalam siklus.

Proses 3-4 : proses isentropic udara panass dengan tekanan tinggi mendorong piston turun menuju (TMB = titik mati bawah), energi dilepaskan di sekeliling berupa internal energi.

Proses 4-5 : proses pelepasan kalor pada volume konstan piston sesaat pada (TMB = titik mati bawah) dengan mentransfer kalor ke sekeliling dan kembali melangkah pada titik awal.

Motor diesel

Motor bensin dan motor diesel adalah jenis motor gerak bolak-balik (reciprocating engine) yang terdiri dari komponen utama seperti silinder, piston, batang piston, dan poros engkol. Motor ini berfungsi mengubah energi panas dari proses pembakaran menjadi energi gerak. Untuk bekerja, udara dan bahan bakar harus masuk ke ruang bakar dan bercampur secara homogen. Pembakaran campuran tersebut meningkatkan tekanan di ruang bakar, mendorong piston ke bawah dan memutar poros engkol, menghasilkan tenaga.

Titik tertinggi piston disebut titik mati atas (TMA), sedangkan titik terendahnya adalah titik mati bawah (TMB), dan jarak antara keduanya disebut langkah piston. Ada empat proses yang harus berlangsung secara berurutan untuk siklus kerja motor:

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

a. Proses hisap: memasukkan udara dan bahan bakar ke dalam silinder.
b. Proses kompresi: mencampur udara dan bahan bakar menjadi gas homogen.
c. Proses usaha: membakar campuran untuk menghasilkan tenaga gerak.
d. Proses buang: mengeluarkan gas hasil pembakaran dari silinder.
Siklus ini dapat dibagi menjadi motor 4 langkah, yang membutuhkan 4 gerakan piston (2 putaran poros engkol) untuk satu siklus, dan motor 2 langkah, yang hanya memerlukan 2 gerakan piston (1 putaran poros engkol).

Prinsip pembakaran motor diesel.

Motor diesel ditemukan pada akhir abad ke-19 dan awalnya menggunakan udara bertekanan tinggi untuk menyuplai bahan bakar. Metode ini kemudian diperbaiki dengan menginjeksikan bahan bakar langsung ke dalam ruang bakar. Pada motor diesel, pembakaran tidak dipicu oleh percikan busi, melainkan oleh suhu tinggi yang dihasilkan dari tekanan kompresi, di mana suhu minimal yang diperlukan adalah 350°C. Perbandingan kompresi motor diesel berkisar antara 15-22, dengan tekanan akhir mencapai 20-40 bar dan suhu 500-700°C.

Motor diesel, atau motor pembakaran kompresi, memiliki efisiensi tinggi dan bertenaga besar. Pada putaran rendah, efisiensi panasnya dapat mencapai 50%, sehingga penggunaan bahan bakar lebih hemat dan polutan gas buang relatif rendah. Motor diesel dibagi menjadi dua jenis: motor diesel 4 langkah dan 2 langkah, tetapi untuk aplikasi otomotif, motor diesel 4 langkah lebih umum digunakan. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya dalam buku ini akan fokus pada motor diesel 4 langkah.

Prinsip kerja motor diesel 4 langkah.

Pada motor diesel 4 langkah, katup masuk dan katup buang digunakan untuk mengontrol proses pemasukan dan pembuangan gas dengan membuka dan menutup saluran masuk dan saluran buang.
Langkah hisap. Piston bergerak dari TMA ke TMB, di mana katup masuk membuka dan katup buang tertutup. Udara murni terhisap ke dalam silinder karena dua faktor: pertama, kevakuman ruang silinder yang meningkat akibat gerakan piston dari TMA ke TMB, dan kedua, katup masuk yang terbuka. Katup hisap mulai membuka beberapa derajat sebelum piston mencapai TMA dan menutup beberapa derajat setelah TMB.
Langkah kompresi. Ketika poros engkol berputar dan kedua katup tertutup rapat, piston bergerak dari TMB ke TMA. Udara murni yang terhisap saat langkah hisap dikompresi, sehingga tekanan dan suhunya meningkat mencapai 35 atm dengan temperatur 500–800°C (pada perbandingan kompresi 20:1). Katup hisap menutup beberapa derajat setelah TMB, sehingga langkah kompresi efektif baru dimulai setelah katup masuk benar-benar tertutup.
Langakah usaha. Saat poros engkol berputar, beberapa derajat sebelum piston mencapai TMA, injector menyemprotkan bahan bakar ke ruang bakar dengan tekanan tinggi (150–300 atm). Bahan bakar ini membentuk partikel kecil yang menguap dan terbakar cepat akibat suhu tinggi (500–800°C). Pembakaran tidak terjadi langsung, melainkan mengalami keterlambatan (ignition delay). Proses pembakaran ini mendorong piston ke bawah dari TMA ke TMB. Gaya yang dihasilkan dari tekanan pembakaran diteruskan oleh batang piston untuk memutar poros engkol, yang berfungsi mengubah gerakan naik turun piston menjadi gerakan putar, menghasilkan tenaga pada motor diesel.
Langkah pembuangan. Saat katup buang terbuka, piston bergerak dari TMB ke TMA. Gaya kelembaman roda gaya (flywheel) yang terhubung dengan poros engkol membuat poros tetap berputar setelah langkah usaha berakhir, sehingga piston bergerak ke TMA. Gas sisa pembakaran terdorong keluar oleh gerakan piston. Setelah langkah ini berakhir, siklus kerja motor diesel 4 langkah kembali ke langkah hisap. Proses berulang ini disebut siklus diesel.
Knocking/ detonasi.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

Bila waktu pembakaran tertunda sangat panjang atau jumlah penguapan selama ini terlalu banyak, jumlah campuran bahan bakar yang terbakar sekaligus pada periode perambatan api atau periode kedua terlalu banyak, mengakibatkan penambahan tekanan yang berlebihan dalam silinder dan ini ditandai dengan getaran dan suara. Hal ini disebut detonasi pada mesin diesel. Mencegah detonasi pada mesin diesel dengan cara mencegah kenaikan tekanan yang berlebihan dengan cara memilih campuran yang terbakar pada tekanan rendah, memprpendek waktu pembakaran tertunda atau mengurangi jumlah bahan bakar yang diinjeksikan selama periode waktu pembakaran tertunda.
Cara – cara mengurangi detonasi

a. Menggunakan bahan bakar dengan angka cetane yang tinggi.
b. Menaikan tekanan dan temperatur udara pada saat bahan bakar diinjeksi.
c. Mengurangi jumlah injeksi bahan bakar saat permulaan injeksi.
d. Menaikan temperatur ruang bakar (khususnya pada daerah injeksi).

Keuntungan dan kelemahan motor diesel.[1]

Keuntungan motor diesel

Setelah melihat berbagai pemakaian dan variasi konstruksi motor diesel, maka dapat diidentifikasi beberapa keunggulan motor diesel dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu :

1. Motor diesel memiliki kehandalan kerja yang tinggi, mampu beroperasi selama satu bulan tanpa berhenti, asalkan memenuhi persyaratan seperti kemampuan minyak pelumas, sistem pendingin, dan persediaan bahan bakar. Contohnya, motor diesel digunakan sebagai penggerak kapal barang antar negara yang memerlukan perjalanan berbulan-bulan, serta mesin diesel untuk Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang beroperasi berhari-hari. Beban tugas seperti ini tidak mungkin dilakukan oleh motor bensin.
2. Harga solar yang mendekati harga bensin adalah kondisi yang tidak rasional, karena ongkos produksi solar lebih rendah dibandingkan bensin. Saat ini, harga solar yang hampir sama dengan bensin bukan disebabkan oleh faktor biaya produksi, melainkan karena kondisi pasar yang tidak sesuai dengan rasional produksi minyak. Seharusnya, jika harga normal, solar akan jauh lebih murah daripada bensin, sehingga biaya bahan bakar solar seharusnya lebih rendah berdasarkan rasional produksi minyak.
3. Motor diesel memiliki daya yang lebih besar per satuan berat dibandingkan motor bensin, meskipun lebih berat. Hal ini disebabkan oleh kuantitas dan kualitas bahan yang digunakan dalam motor diesel, yang dirancang untuk mengatasi tekanan tinggi dari proses pembakaran. Tekanan yang lebih besar ini menghasilkan tenaga yang lebih besar pula.
4. Motor diesel lebih hemat dalam konsumsi bahan bakar dibandingkan motor bensin karena beberapa faktor, termasuk proses pembakaran yang lebih sempurna, tekanan kompresi yang lebih tinggi, nilai pembakaran bahan bakar yang lebih tinggi, distribusi bahan bakar antar silinder yang lebih merata, dan proses pembilasan yang lebih baik. Nilai pembakaran solar adalah 139.500 cal per galon, sedangkan bensin 124.500 cal per galon.
5. Motor diesel lebih aman dari bahaya kebakaran dibandingkan motor bensin. Kebakaran disebabkan oleh bahan bakar yang mudah terbakar dan percikan bunga api. Bensin lebih mudah menguap dan memiliki titik nyala yang lebih rendah daripada solar. Selain itu, motor bensin memiliki lebih banyak kontak yang menghasilkan percikan bunga api. Dengan demikian, kedua faktor ini menunjukkan bahwa motor diesel memiliki risiko kebakaran yang lebih rendah.
6. Motor diesel memiliki momen yang lebih tinggi dibandingkan motor bensin. Momen dihitung dari panjang lengan dikalikan dengan gaya yang tegak lurus. Motor diesel cenderung menggunakan sistem long stroke, sedangkan motor bensin menggunakan sistem oversquare, yang berarti motor diesel memiliki lengan lebih panjang. Hal ini menghasilkan momen yang lebih besar pada motor diesel, menjadikannya lebih cocok untuk aplikasi beban, sementara motor bensin lebih tepat untuk akselerasi.

1 www.solusimobil.com/kelebihan dan kelemahan mesin diesel dan mesin bensin.com

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

Kelemahan motor diesel

Keunggulan motor diesel telah sedikit diuraikan, selanjutnya akan diuraikan juga beberapa kelemahan pada motor diesel yang dirasakan oleh pemakai jasa motor diesel.

1. Getaran mesin adalah kendala yang tidak disukai oleh pengguna motor bensin, yang lebih mengutamakan kenyamanan daripada efisiensi. Motor diesel cenderung memiliki getaran dan suara yang lebih keras akibat perbandingan kompresi dan tekanan pembakaran yang lebih tinggi dibandingkan motor bensin.
2. Gas buang motor diesel umumnya lebih bersih dari gas beracun seperti CO, SO_2, dan Pb yang terdapat pada gas buang motor bensin. Namun, jika penyetelan motor diesel tidak tepat, dapat muncul asap berlebihan yang mengganggu pandangan. Dengan penyetelan yang benar, masalah ini dapat diminimalkan.
3. Pemeliharaan motor diesel lebih sulit dan memerlukan peralatan khusus serta ketelitian tinggi, sehingga biayanya lebih tinggi. Meskipun demikian, frekuensi pemeliharaan motor diesel cenderung lebih rendah dibandingkan motor bensin. Namun, hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara jelas menentukan mana yang lebih mahal.

Biodiesel.

Biodiesel adalah bahan bakar alternatif yang terdiri dari campuran mono-alkyl ester asam lemak, yang terbuat dari sumber terbarukan seperti minyak sayur dan lemak hewan. Ia dapat digunakan 100% pada mesin diesel tanpa modifikasi, atau dicampur dengan solar, dengan campuran umum seperti B20 (20% biodiesel dan 80% solar). Biodiesel ramah lingkungan, tidak beracun, dan dapat memperbaiki pelumasan mesin. Berbagai sumber untuk biodiesel meliputi minyak nabati murni, minyak jelantah, lemak hewan, dan alga. Keuntungan penggunaan biodiesel antara lain: sumber energi terbarukan, cetane number tinggi, viskositas tinggi, dapat diproduksi lokal, rendah sulfur, menurunkan emisi gas buang, dan meningkatkan biodegradability diesel hingga 500%.

Biodiesel dari minyak nabati.

Minyak nabati adalah sumber utama pembuatan biodiesel, yang terdiri dari trigliserida (triester asam lemak) sedangkan biodiesel adalah monoester asam lemak. Perbedaan ini berpengaruh pada beberapa aspek:

1. **Berat Molekul**: Trigliserida memiliki berat molekul lebih besar, sehingga lebih mudah terurai ketika dipanaskan tanpa oksigen.
2. **Viskositas**: Minyak nabati memiliki viskositas yang lebih tinggi, membuat pompa injeksi sulit menghasilkan pengkabutan yang baik dalam mesin diesel.
3. **Angka Setana**: Minyak nabati memiliki angka setana lebih rendah, yang berarti lebih sulit terbakar dibandingkan ester metil.

Proses transesterifikasi bertujuan untuk mengubah minyak nabati menjadi biodiesel dengan viskositas mirip solar, angka setana lebih tinggi, dan stabil terhadap perengkahan.

Tabel 2.1 tanaman penghasil minyak nabati serta produktifitasnya.

Nama indo	Nama inggris	Nama latin	Kg-/ha/thn
Sawit	Oil palm	Elaeis gineensis	5000
Kelapa	Coconut	Cocos nucifera	2260
Alpokat	Avocado	Persea americana	2217
K. Brazil	Brazil nut	Bertholletia excelsa	2010
K. Makadam	Macadamia nut	Macadamia ternif	1887
Jarak pagar	Physic nut	Jatrhopa curcas	1590
Jojoba	Jojoba	Simmondsia califor	1528
K. Pekan	Pecan nut	Carya pecan	1505
Jarak kalili	Castor	Ricinus communis	1188
Zaitun	Olive	Olea europhea	1019
Kanola	Rapeseed	Brassica napus	1000

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

Opium	Poppy	Papafer somniferum	978

Minyak nabati terdiri dari komponen utama seperti trigliserida (sekitar 95%), asam lemak bebas (FFA), mono dan digliserida, serta berbagai komponen lainnya seperti phosphoglycerides, vitamin, dan mineral.

Trigliserida: Merupakan triester gliserol dengan asam lemak berkarbon 6 hingga 30, menjadi komponen terbesar minyak nabati.

Asam lemak bebas: Terpisah dari trigliserida akibat pemanasan atau adanya air, dan dapat meningkat karena oksidasi. Dalam proses transesterifikasi, FFA harus dipisahkan atau dikonversi terlebih dahulu untuk mencegah konsumsi katalis dan potensi korosi pada peralatan injeksi.

Minyak nabati dari kelapa sawit: Kelapa sawit memiliki potensi tinggi dengan hasil mencapai 5000 kg per hektar per tahun. Minyak kelapa sawit (CPO) dan minyak inti kelapa sawit (CPKO) dapat dihasilkan. CPO memiliki kadar asam lemak bebas tinggi, sehingga memerlukan tahap esterifikasi sebelum transesterifikasi. Sebaliknya, minyak kelapa sawit yang sudah dimurnikan (RBDPO) memiliki kadar FFA rendah dan tidak memerlukan tahap preesterifikasi.

Tabel 2.2 kandungan asam lemak bebas dari berbagai minyak kelapa sawit

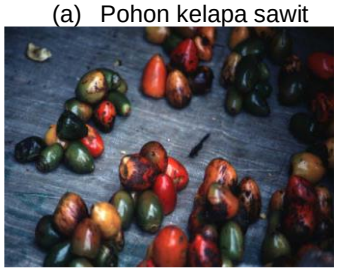
Minyak	FFA
RBD Palm Oil	< 0.1 %
Crude Palm Oil	1 – 10 %
Palm Fatty Acid Distillate	70 – 90 %
Crude Palm Kernel oil	1 – 10%
Crude Palm Stearin	1 – 10 %
Palm Sludge Oil	10 – 80 %



(a) Pohon kelapa sawit



(b) Tanda buah segar sawit (TBS)



(c) Bentuk buah



(d) irisan melintang kelapa sawit

Gambar 2.10 Beberapa gambar kelapa sawit.

Proses Pembuatan Biodiesel.

a. Esterifikasi

Esterifikasi adalah proses konversi asam lemak bebas menjadi ester melalui reaksi minyak lemak dengan alkohol, menggunakan katalis asam kuat. Agar reaksi berjalan optimal pada temperatur rendah, metanol harus ditambahkan dalam jumlah berlebih, dan air sebagai produk sampingan harus dihilangkan dari fasa reaksi. Reaksi ini ditulis sebagai: RCOOH+CH3OH→RCOOCH3+H2O\text{RCOOH} + \text{CH}_3\text{OH} \rightarrow \text{RCOOCH}_3 + \text{H}_2\text{O}RCOOH+CH3OH→RCOOCH3+H2O Esterifikasi dilakukan untuk mengolah minyak dengan kadar asam lemak bebas tinggi (≥ 5 mg-KOH/g), dan biasanya diikuti dengan tahap transesterifikasi setelah menghilangkan air dan sebagian besar katalis.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

b. Transesterifikasi

Transesterifikasi, atau alkoholisis, mengkonversi trigliserida atau minyak nabati menjadi alkyl ester dengan alkohol, menghasilkan gliserol sebagai produk sampingan. Metanol adalah alkohol yang paling umum digunakan karena harganya yang murah dan reaktivitas tinggi. Reaksi ini ditulis sebagai: Trigliserida+3CH3OH→3RCOOCH3+glycerol\text{Trigliserida} + 3\text{CH}_3\text{OH} \rightarrow 3\text{RCOOCH}_3 + \text{glycerol}Trigliserida+3CH3OH→3RCOOCH3+glycerol Untuk meningkatkan konversi, dapat dilakukan dengan menambah metanol berlebih, memisahkan gliserol, atau menurunkan temperatur.

c. Hal-hal yang mempengaruhi reaksi transesterifikasi

Beberapa kondisi yang mempengaruhi konversi biodiesel melalui transesterifikasi adalah:
Pengaruh air dan asam lemak bebas: Minyak nabati sebaiknya memiliki angka asam < 0.5% dan bebas dari air, karena air mengurangi efektivitas katalis.
Pengaruh perbandingan molar alkohol: Perbandingan alkohol-minyak 6:1 dapat menghasilkan konversi maksimum (98%). Semakin banyak alkohol digunakan, semakin tinggi konversinya.
Pengaruh jenis alkohol: Metanol memberikan perolehan ester tertinggi dibandingkan etanol atau butanol pada rasio 6:1.
Pengaruh jenis katalis: Katalis basa seperti NaOH dan KOH lebih efektif dibandingkan katalis asam. Katalis yang tepat adalah 0.5-1.5% dari minyak nabati.
Metanolisis crude dan refined: Minyak nabati yang telah dimurnikan memberikan hasil metil ester lebih tinggi.
Pengaruh temperatur: Transesterifikasi optimal dilakukan pada 30-65°C. Temperatur lebih tinggi meningkatkan konversi dan mempercepat reaksi.

METODE PENELITIAN

Rencana penelitian dan alat pendukung.

Dalam penelitian ini penulis membuat kerangka hubungan antara prestasi mesin dengan penggunaan bahan bakar yang berbeda. Untuk melakukan penelitian ini penulis mengambil langkah sebagai berikut :

1. Menentukan mesin mobil yang digunakan dalam penelitian, dalam hal ini penulis menentukan mesin diesel 4 tak pada mobil truck isuzu 120 PS.
2. Menghitung prestasi mesin yang dihasilkan dengan menggunakan bahan bakar yang berbeda yaitu : biodiesel dan solar.

Dalam pengujian prestasi mesin diesel ini, penulis menggunakan putaran (n) yang berbeda, yaitu :

1) Percobaan 1 : 2500 rpm
2) Percobaan 2 : 2300 rpm
3) Percobaan 3 : 2000 rpm
4) Percobaan 4 : 1800 rpm
5) Percobaan 5 : 1600 rpm

Alat percobaan
Mesin diesel yang diuji :
Spesifikasi :

Merk	: Truck Isuzu 120 Ps
Perbandingan kompresi	: 18 : 1
Pendingin	: air
iameDter silinder	: 115 m
Panjang langkah piston	: 110 mm
Jumlah silinder	: 4 silinder
Kode mesin	: 4 HG1 – TP
Bahan yang digunakan	: Biodiesel dan Solar.
Alat ukur yang digunakan	:

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

1. Termometer untuk pendinginan suhu air : masuk dan keluar.
2. Termometer udara masuk
3. Termometer minyak pelumas
4. Termometer gas buang
5. Manometer tekanan minyak pelumas
6. Manometer tekanan gas buang
7. Kunci penyalaan (kunci kontak)
8. Thortlle control
9. Gelas ukur bahan bakar (buret)
10. Rotameter air pendinginan
11. Stop watch
12. Higrometer, barometer, dll

Tempat atau lokasi penelitian.

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Universitas Gadjah Mada Fakultas teknik mesin Laboratorium motor bakar, hal ini dikarenakan alat yang diperlukan dalam penyelesaian pengujian tidak terdapat di Akademi Militer.

Urutan penelitian.

Pemeriksaan awal

1) supply bahan bakar
   - periksa bahan bakar dalam tangki
2) supply air pendingin
   - pendingin mesin
   - pendingin dinamometer

1. Cara start
2. sebelum start tangki bahan bakar harus terisi cukup (min. ¼ tangki).
3. putar kunci kontak ke kanan selama 20 sampai 30 detik (pemanasan).
4. putar kunci kontak searah jarum jam (kekanan) sampai maksimal.
5. atur thorttle diman pada mesin pada kondisi “idle” 600 rpm, selama 2 – 3 menit, supaya pelumas mesin rata
6. thorttle selanjutnya ditambah (diputar kekanan), sampai mencapai 200 rpm.
7. putar control dinamometer kekanan, kondisikan beban awal 15 N, secara bersamaan senterkan water pas dan usahakan dengan mengatur thorttle putaran mesin tetap pada 2000 rpm.
8. Diamkan kondisi diatas sampai suhu t.out (air keluar) mencapai 60°c.
9. Naikan putaran mesin dengan memutar throttle secara perlahan, kondisikan putaran tetap pada 2000 rpm dengan menambah beban (putar dinamometer control kekanan), sampai throttle mencapai maksimum.
10. Setiap percobaan kondisikan suhu air keluar berada 70°c - 75°c. Dengan mengatur stop kran flow meter (kecepatan air dingin yang masuk).

Percobaan

Setelah mesin dijalankan pada langkah langkah yang sudah disebutkan (pada langkah – start, langkah i), kemudian lakukan langkah – langkah berikut :

Kurangi bebean dengan memutar dinamometer control kekiri secara perlahan sampai putaran mencapai rpm yang akan diinginkan pada percobaan pertama (3000 – 3500 rpm). Water pas disenterkan.

Percobaan kedua dan seterusnya, beban dinamometer ditambah untuk menurunkan rpm sampai 1500 rpm(thorttle tetap), sedangkan water pass usahakan selalu senter. Catat semua meter yang ada yaitu :

a) Laju bahan bakar
b) Air pendingin (suhu air masuk, air keluar dan kecepatanya)
c) Suhu gas buang

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

d) Manometer
e) Beban (kg) dll.

1) Pada setiap tahap / kedudukan hitung :
   a) Momen / torsi
   b) Daya
   c) Konsumsi bahan bakar
   d) Konsumsi bahan bakar spesifik
   e) Break mean effective pressure (BMEP)
   f) Kehilangan energi akibat air pendingin
   g) Persentase kehilangan energi

2) Masukan data dalam bentuk tabel dan buat grafik.
3) Buat kesimpulan.

Pemilihan sampel.

Dalam percobaan ini penulis menggunakan sampel mesin kendaraan diesel yaitu mesin kendaraan nissan dan sebagai bahan penelitiannya adalah biodiesel dan solar.

Penggunaan metode penelitian.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah studi laboratorium untuk menguji prestasi mesin diesel dan studi pustaka untuk menambah teori pendukung dalam penelitian.

Studi pustaka.

Studi pustaka dilakukan untuk mendaapatkan referensi serta teori-teori yang menunjang penelitian ini.

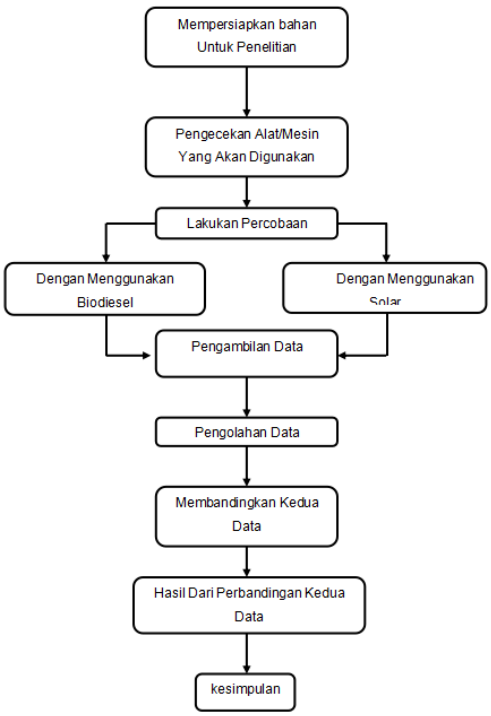
Studi laboratorium.

Studi laboratorium dilakukan untuk melaksanakan eksperimen atau pengujian prestasi mesin agar didapatkan data yang valid.

Studi analisa berfikir.

Studi analisa berfikir dilakukan untuk menganalisa hasil penelitian atau menganalisa data yang telah didapatkan dari hasil penelitian

Diagram alir penelitian.



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data hasil percobaaan

Perhitungan :

a. Biodiesel

1) Torsi (T)

(T = m x g x l) (Nm)

T1 = 33 x 10 x 0,358

= 118,14 Nm

2) Daya mesin (P)

(P = $\frac{2\pi . n . T}{60000}$)(kW)

= $\frac{2 . 3,14 . 2500 . 118,14}{60000}$

= 30,91 kW

3) (BMEP)

(BMEP = $\frac{60 . P . Z}{V . n}$)(kPa)

V = $\frac{\pi D^2 L}{4}$ x 4

= $\frac{3,14 \; x \; 0,076^2 \; x \; 0,082}{4}$ x 4

= 0,00148

n1 = 2500, z =2, p = 30,91

= $\frac{60 . 30,91 . 2}{0,00148 . 2500}$

= 1002,486 kpa

4) Konsumsi bahan bakar

$\mathbf{m}_f$ = $\frac{b}{t} . \frac{3600}{1000} . \rho_{bb}$ (kg/jam)

= $\frac{50}{15,72} . 3,6 . 0,86$

= 9,84 kg/jam

5) Konsumsi bahan bakar spesifik (sfc)

SFC = $\frac{m_f}{P}$ (Kg/kW-jam)

= $\frac{9,48}{30,91}$

= 0,3183 Kg/kW-jam

6) Kehilangan Energi Melalui Air Pendingin

$Q_w = \frac{Gw \; X \; Cp(w) \; (\theta w{-}out - \theta w{-}in) \; X \; 4,184}{3600}$ (kW)

= $\frac{400 \; X \; 1(70{-}27) \; X \; 4,184}{3600}$

= 19,99 kW

7) Kalor ekivalen

$Q_f = \frac{H \; x \; mf \; x \; 4,184}{3600}$ (kW)

= $\frac{11000 \; x \; 9,48 \; x \; 4,184}{3600}$

= 125,79 (kW)

8) Persentase Kehilangan Energi

$\eta_w = \frac{Q_w}{Q_f}$ X 100 (%)

= $\frac{19,99}{125,79}$ X 100 (%)

= 15,89 %

b. Solar

1) Torsi (T)

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

(T = m x g x l) (Nm)
T1 = 34 x 10 x 0,358
= 121,72 Nm

2) Daya mesin (P)
(P = $\frac{2\pi . n . T}{60000}$)(kW)
P1 = $\frac{2.3,14 . 2500 . 121,72}{60000}$
= 31,85 kW

3) (BMEP)
(BMEP = $\frac{60 . P . Z}{V.n}$)(kPa)

V = $\frac{\pi D^2 L}{4}$ x 4
= $\frac{3,14 \; x \; 0,076^2 \; x \; 0,082}{4}$ x 4
= 0,00148

n1 = 2500, z =2, p = 31,85
= $\frac{60 . 31,85 . 2}{0,00148 . 2500}$
= 1032,97 kpa

4) Konsumsi bahan bakar
$\mathbf{m}_f = \frac{b}{t} . \frac{3600}{1000} . \rho_{bb}$ (kg/jam)
= $\frac{50}{15,41}$. 3,6 . 0,86
= 10,04 kg/jam

5) Konsumsi bahan bakar spesifik (sfc)
SFC = $\frac{m_f}{P}$ (Kg/kW-jam)
= $\frac{10,04}{31,85}$
= 0,3152 Kg/kW-jam

6) Kehilangan Energi Melalui Air Pendingin

$Q_w = \frac{Gw \; X \; Cp(w) \; (\theta w-out - \theta w-in) \; X \; 4,184}{3600}$ (kW)

= $\frac{500 \; X \; 1(71-26) \; X \; 4,184}{3600}$

= 26,15 kW

7) Kalor ekivalen

$Q_f = \frac{H \; x \; mf \; x \; 4,184}{3600}$ (kW)

= $\frac{11000 \; x \; 10,04 \; x \; 4,184}{3600}$

= 128,35 (kW)

8) Persentase Kehilangan Energi
$\eta_w = \frac{Q_w}{Q_f}$ X 100 (%)
= $\frac{26,15}{128,35}$ X 100 (%)
= 20,37 %

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan penulis didapatkan bahwa :

Data percobaan 1

Pengujian menggunakan biodiesel murni dan solar pada putaran (n) 2500 rpm dengan beban dinamometer 33 kg untuk biodiesel dan 34 kg untuk solar.

Tabel 4.1. Percobaan pada (n) 2500 rpm.

Prestasi mesin	Bahan bakar yang digunakan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

	Biodiesel	Solar
Torsi (Nm)	118,14	121,72
Daya mesin (kW)	30,91	31,85
BMEP (kPa)	1002,486	1032,97
Konsumsi bahan bakar (Kg/jam)	9,48	10,04
Konsumsi bahan bakar spesifik(Kg/kW-jam)	0,3183	0,3152
Kehilanganenergi melalui air pendingin (kW)	19,99	26,15
Kalor ekivalen (kW)	125,79	128,35

a. Data percobaan 2

Pengujian menggunakan biodiesel murni dan solar pada putaran (n) 2300 rpm dengan beban dinamometer 33 kg untuk biodiesel dan 34 kg untuk solar.

Tabel 4.2. Percobaan pada (n) 2300 rpm.

Prestasi mesin	Bahan bakar yang digunakan	
	Biodiesel	Solar
Torsi (Nm)	118,14	125,3
Daya mesin (kW)	28,44	30,16
BMEP (kPa)	1002,585	1063,21
Konsumsi bahan bakar (kg/jam)	9,05	8,98
Konsumsi bahan bakar spesifik (Kg/kW-jam)	0,3182	0,2977
Kehilangan energi melalui air pendingin(kW)	24,98	26,35
Kalor ekivalen(kW)	115,69	114,80

b. Data percobaan 3

Pengujian menggunakan biodiesel murni dan solar pada putaran (n) 2000 rpm dengan beban dinamometer 33 kg untuk biodiesel dan 34 kg untuk solar.

Tabel 4.3. Percobaan pada (n) 2000 rpm.

Prestasi mesin	Bahan bakar yang digunakan	
	Biodiesel	Solar
Torsi (Nm)	119,93	121,72
Daya mesin (kW)	25,10	25,48
BMEP (kPa)	1017,567	1032,97
Konsumsi bahan bakar (Kg/jam)	7,74	7,72
Konsumsi bahan bakar spesifik (Kg/kW-jam)	0,3083	0,3029
Kehilangan energi melalui air pendingin (kW)	23,82	25,73
Kalor ekivalen(kW)	98,95	98,69

c. Data percobaan 4

Pengujian menggunakan biodiesel murni dan solar pada putaran (n) 1800 rpm dengan beban dinamometer 33 kg untuk biodiesel dan 34 kg untuk solar.

Tabel 4.4. Percobaan pada (n) 1800 rpm.

Prestasi mesin	Bahan bakar yang digunakan	
	Biodiesel	Solar
Torsi (Nm)	121,72	125,3
Daya mesin (kW)	22,93	23,60
BMEP (kPa)	1032,882	1063,06

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

Konsumsi bahan bakar(Kg/jam)	6,97	6,88
Konsumsi bahan bakar spesifik(Kg/kW-jam)	0,3039	0,2915
Kehilangan energi melalui air pendingin (kW)	17,66	23,84
Kalor ekivalen (kW)	89,1	87,95

d. Data percobaaan 5

Pengujian menggunakan biodiesel murni dan solar pada putaran (n) 1600 rpm dengan beban dinamometer 33 kg untuk biodiesel dan 34 kg untuk solar.

Tabel 4.5. Percobaan pada (n) 1600 rpm.

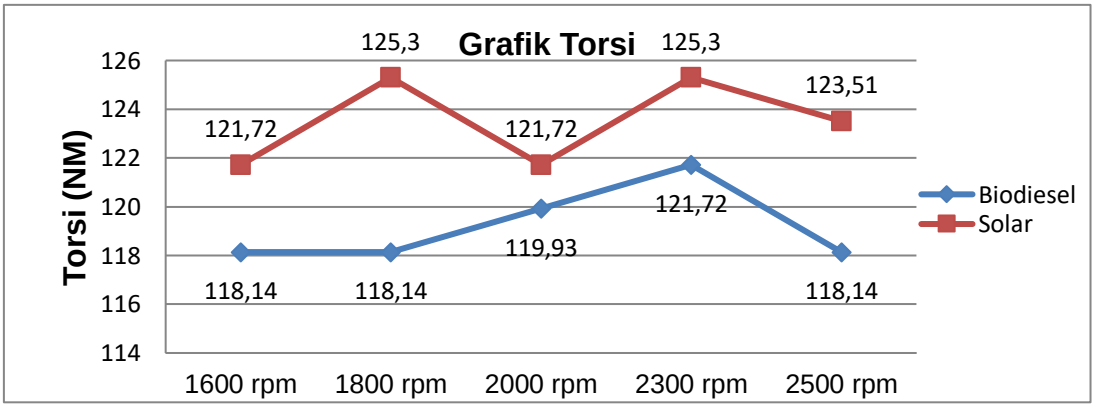
Prestasi mesin	Bahan bakar yang digunakan	
	Biodiesel	Solar
Torsi (Nm)	118,14	123,51
Daya mesin (kW)	19,78	20,55
BMEP (kPa)	1002,364	1041,38
Konsumsi bahan bakar (Kg/jam)	5,98	5,87
Konsumsi bahan bakar spesifik (Kg/kW-jam)	0,3023	0,2856
Kehilangan energi melalui air pendingin (kW)	18,59	22,59
Kalor ekivalen (kW)	76,45	75,04

Pembahasan.

Dari kelima tabel di atas maka dapat diambil grafik antara masing masing variabel dengan menggunakan rpm yang berbeda :

Torsi

Dari kelima percobaan yang dilakukan diatas, torsi yang dihasilkan mesin lebih besar apabila menggunakan bahan bakar solar dibanding menggunakan Biodiesel, hal ini dikarenakan pembakaran yang dihasilkan oleh solar lebih sempurna dibandingkan biodiesel, namun pada saat putaran 2000 rpm solar mengalami putaran kritis sehingga torsi mengalami penurunan. hasil ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

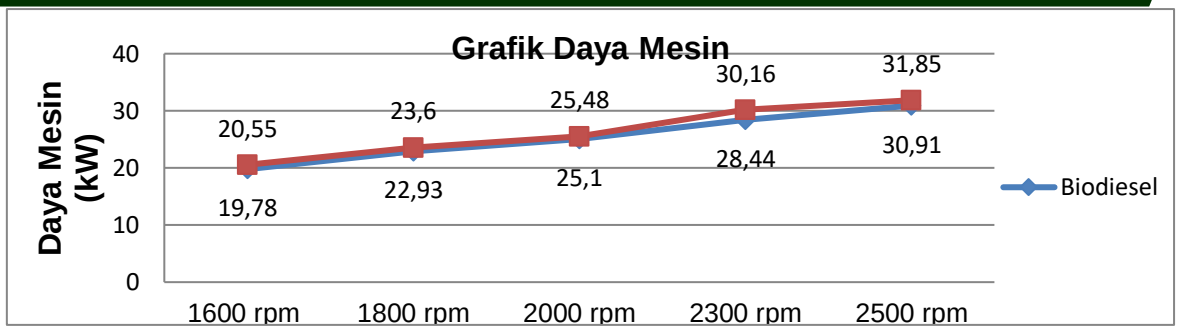


a. Daya mesin

Dari kelima percobaan yang dilakukan diatas, daya mesin yang dihasilkan lebih besar apabila menggunakan bahan bakar solar dibanding menggunakan Biodiesel, hal ini dikarenakan pembakaran yang dihasilkan oleh solar lebih sempurna dibandingkan biodiesel, sehingga torsi yang dihasilkan lebih besar menyebabkan daya yang dihasilkan juga semakin besar. namun pada saat putaran 2000 rpm solar mengalami putaran kritis sehingga torsi mengalami penurunan meskipun tidak terlalu banyak. perbandingan daya mesin yang dihasilkan dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

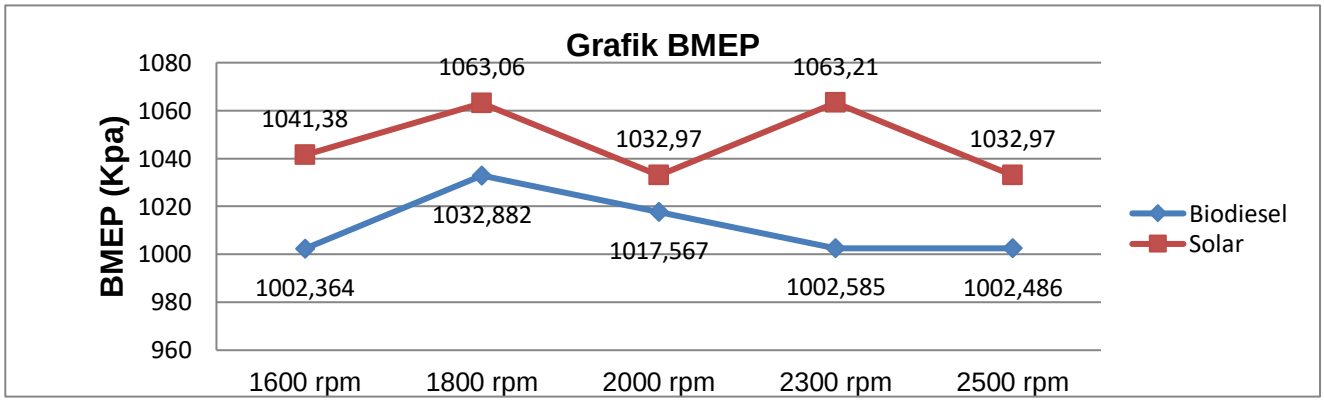
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

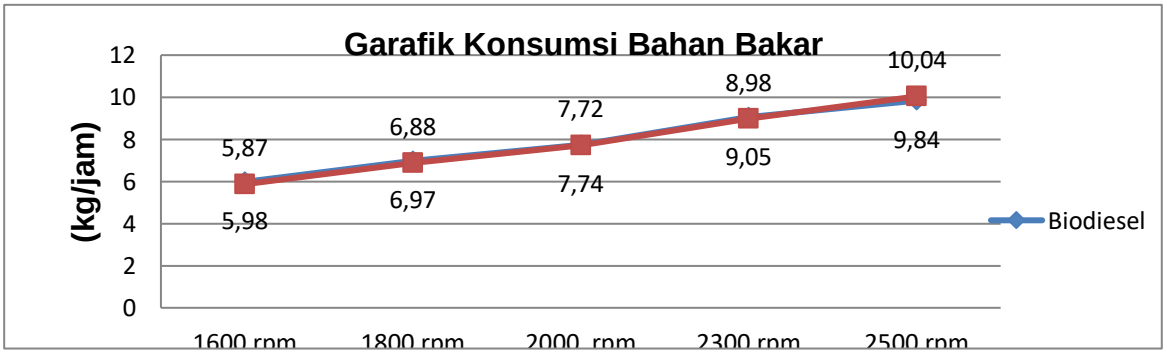


C. Break Mean Effective Pressure (BMEP)

Pada kelima percobaan yang telah dilakukan diatas, Tekanan mesin rata-rata (BMEP) yang dihasilkan mesin akan lebih besar apabila menggunakan bahan bakar solar dibanding menggunakan Biodiesel, hal ini dikarenakan pembakaran yang dihasilkan oleh solar lebih sempurna dibandingkan biodiesel, sehingga BMEP yang dihasilkan lebih besar. namun pada saat putaran 2000 rpm solar mengalami putaran kritis sehingga torsi mengalami penurunan. Perbandingan tekanan mesin rata-rata (BMEP) dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Konsumsi Bahan Bakar. Pada kelima percobaan yang telah dilakukan diatas, Konsumsi bahan bakar mesin diesel antara bahan bakar solar dan biodiesel hanya mengalami perbedaan yang sangat kecil dan bisa dikatakan tidak ada perbedaan. Perbandingan konsumsi bahan bakar antara solar dan biodiesel dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

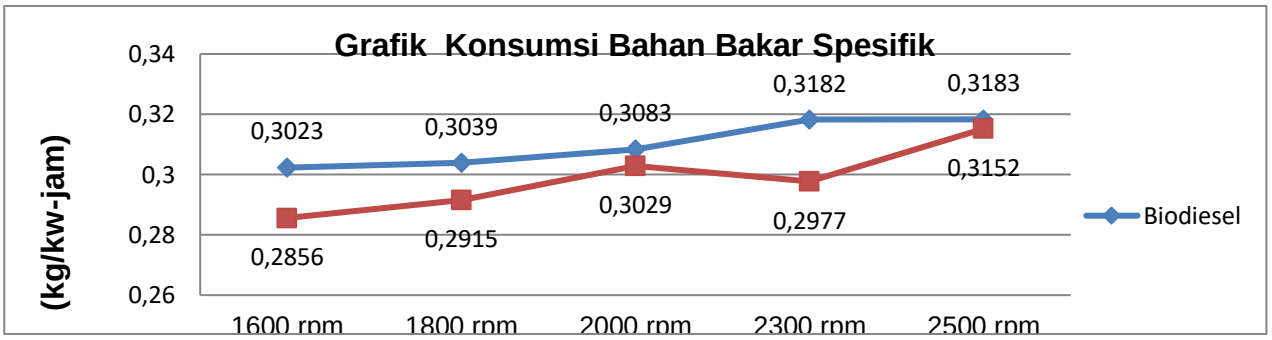


Konsumsi Bahan Bakar Spesifik (SFC). Konsumsi bahan bakar spesifik mesin diesel lebih besar apabila menggunakan bahan bakar Biodiesel dibanding menggunakan solar, hal ini dikarenakan pembakaran yang dihasilkan oleh solar lebih sempurna dibandingkan biodiesel, sehingga bahan

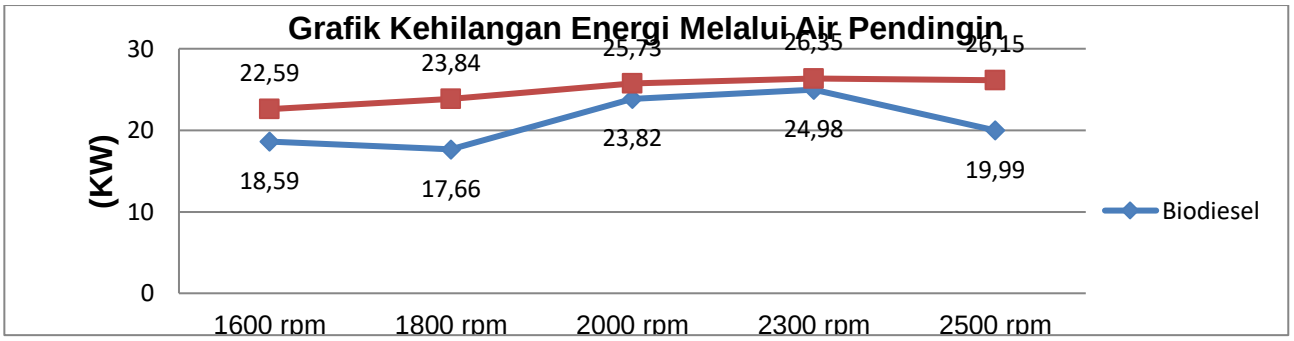
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

bakar yang digunakan untuk pembakaran lebih efektif untuk menghasilkan energi. Perbandingan konsumsi bahan bakar spesifik antara solar dan biodiesel dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Kehilangan Energi Melalui air pendingin (Qw). Pada kelima percobaan yang sudah dilakukan, karena pembakaran yang dihasilkan bahan bakar solar lebih sempurna dibandingkan biodiesel, mengakibatkan mesin lebih cepat panas, sehingga kehilangan energi akibat air pendingin lebih besar apabila menggunakan solar dibandingkan menggunakan biodiesel. Perbandingan kehilangan energi melalui air pendingin antara solar dengan biodiesel dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan.

Berdasarkan data hasil penelitian percobaan dengan menggunakan dua variabel yaitu biodiesel dan solar maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

a. Konsumsi bahan bakar antara bahan bakar solar dan biodiesel menunjukan perbedaan yang sangat kecil dan bisa dikatakan konsumsi antara bahan bakar solar dan biodiesel hampir sama. yakni pada saat rpm 1600 konsumsi bahan bakar yang dibutuhkan untuk biodiesel sebesar 5,87 kg/jam, sedangkan untuk solar yaitu 5,98 kg/jam. hal ini berlaku serupa untuk rpm yang lainya, sampai dengan rpm 2500 bahan bakar menunjukan perbedaan yang sangat kecil.

b. Karena pembakaran yang lebih sempurna maka tingkat kehilangan energi melalui air pendingin pada mesin lebih besar apabila menggunakan bahan bakar solar dibandingkan dengan menggunakan Biodiesel sehingga temperatur mesin lebih cepat meningkat apabila menggunakan bahan bakar solar.

c. Dengan menaikan putaran rpm secara bertahap untuk pengujian daya mesin, torsi, BMEP dan pengujian prestasi mesin yang dihasilkan oleh bahan bakar solar lebih tinggi dibandingkan dengan menggunakan biodiesel. Namun apabila kedua variabel tersebut dinaikan putaran dan berat beban, maka daya mesin dan torsi juga ikut naik.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

P-ISSN: 2304-7308 E-ISSN: 2963-5365
MEKANIKASISTA Jurnal Penelitian Prodi Teknik Mesin Pertahanan
Volume 12.No.1. Edisi November 2024

Saran

Berdasarkan uraian diatas maka adapun saran dari penulis dalam penelitian ini adalah :

a. Perlu adanya penelitian lebih lanjut dari pada percobaan yang telah dilakukan oleh penulis, karena penulis dibatasi hanya untuk mengetahui pengaruh bahan bakar biodiesel terhadap prestasi mesin diesel..
b. Dari percobaan yang telah dilakukan oleh penulis diperoleh data yang valid, sehingga untuk kedepanya diharapkan dapat menjadi acuan dalam memilih bahan bakar yang paling tepat dan efisien khususnya untuk kendaraan diesel yang ada di akademi militer.
c. Dalam penulisan tugas akhir selanjutnya agar dilakukan penelitian menggunakan jenis bahan bakar yang variabelnya lebih banyak, sehingga dapat menambah lagi informasi kepada para pengguna kendaraan mesin diesel.

Daftar Pustaka

Soerawidjaja, Tatang H, 2005. *Minyak-lemak dan produk-produk kimia lain dari kelapa.* Handout kuliah Proses Industri Kimia, Program Studi Teknik Kimia, Institut Teknologi Bandung.

Rabiman dan Zainal Arifin, 2011. *Sistem bahan bakar Motor Diesel.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Naskah Departemen tentang Motor Bakar untuk Taruna Akademi Militer Tingkat IV (Sermatutar).

(http://thodhesamawa.wordpress.com) diakses pada 14 Maret 2012.

(www.anakunhas.com/2011/10/cara-kerja-mesin-diesel-4-tak.html) diakses pada 20 Maret 2012.

(www.agussuwasono.com/artikel/.../426-**teori-dasar-mesin-diesel**.html) diakses pada 25 Maret 2012.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Tadribuna: Journal of Islamic Management Education
e issn 2797-5908 Volume 4 No 2 Januari-Juni 2024

Peningkatan Efektivitas Pembelajaran Melalui Strategi Pembelajaran

M Muthma'innah[1], Faisal Amri[2], Frangky Silitonga[3]

[1]Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Hidayatullah Batam Kepulauan Riau, muthmainnah@stithidayatullah.ac.id
[2]Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mumtaz Karimun, fslamri21@gmail.com
[3]Politeknik Pariwisata Batam, frangky@btp.ac.id

Abstrak. Peningkatan efektivitas pembelajaran perlu memperhatikan strategi pembelajaran yang tepat. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan efektivitas pembelajaran melalui strategi pembelajaran. Artikel ini merupakan hasil dari kajian pustaka berdasarkan buku dan jurnal terkait. Peningkatan efektivitas pembelajaran dapat dilakukan dengan pemilihan strategi pembelajaran yang tepat. Pemilihan strategi pembelajaran harus memperhatikan kriteria atau standar tertentu, seperti tujuan belajar, materi, karakteristik peserta didik, tenaga kependidikan, dan waktu.

Kata Kunci: ***Pembelajaran, Strategi Pembelajaran, efektivitas pembelajaran***

Abstract. *Increasing the effectiveness of learning requires paying attention to appropriate learning strategies. This article aims to determine the increase in learning effectiveness through learning strategies. This article is the result of a literature review based on related books and journals. Increasing the effectiveness of learning can be done by choosing the right learning strategy. The selection of learning strategies must pay attention to certain criteria or standards, such as learning objectives, material, student characteristics, educational staff, and time.*
.

Keywords: Learning, Learning Strategies, learning effectiveness

PENDAHULUAN

Seperangkat konsep dan definisi yang saling berkaitan dan mencerminkan suatu pandangan sistematik tentang fenomena melalui penjelasan hubungan antar variabel, yang bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena disebut juga teori. Adapun teori pembelajaran merupakan keterkaitan yang sistematis antara suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang selanjutnya digeneralisasi sehingga mampu menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu. Teori-teori belajar memiliki empat kerangka filosofis atau kategori utama, yaitu: teori belajar behaviorisme, teori belajar kognitivisme, teori belajar konstruktivisme dan teori belajar humanistik. Fokus utama teori belajar behaviorisme yaitu pada aspek objektif diamati pembelajaran. Teori kognitif melihat ketercapaian perilaku untuk menjelaskan pembelajaran berbasis otak. Teori konstruktivisme menjelaskan bahwa belajar disebut sebuah proses di mana siswa aktif membangun konsep maupun ide-ide baru. Adapun teori humanistik memandang perilaku belajar dari sudut pandang pelakunya, bukan dari sudut pandang pengamatannya (Saefiana, 2022).

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Dari teori-teori belajar yang ada akan melahirkan berbagai macam strategi pembelajaran. Menurut Udin S. Winataputra & Tita Rosita istilah strategi secara harfiah bermakna akal atau siasat. Adapun strategi pembelajaran merupakan langkah atau prosedur yang digunakan guru secara sistematis untuk membawa siswa dalam suasana tertentu agar tercapainya tujuan pembelajaran (Winataputa, 1997).

Aspek lain dari strategi pembelajaran yaitu: pendekatan model, dan metode. Strategi belajar mengajar dapat dikelompokkan berdasarkan komponen yang mendapat tekanan dalam program pembelajaran, yaitu: strategi belajar mengajar yang berpusat pada guru, strategi belajar mengajar yang berpusat pada peserta didik, strategi belajar mengajar yang berpusat pada materi pengajaran (Hasriadi, 2021). Dengan adanya strategi belajar mengajar diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran.

Efektivitas merupakan pencapaian tingkat keberhasilan pembelajaran yang dilihat dari hasil belajar. Apabila hasil belajar siswa meningkat, artinya model ataupun media pembelajaran tersebut dapat dikatakan efektif. Begitupun sebaliknya, apabila hasil belajar siswa menurun, artinya model atapun media pembelajaran tersebut tidak efektif (Warsita, 2009).

Strategi pembelajaran akan berimplikasi dalam peningkatan efektivitas pembelajaran, konsepsi pembelajaran modern menuntut peserta didik aktif, responsif, dan aktif dalam mencari, memilih, menemukan, menganalisis, menyimpulkan, dan melaporkan hasil belajarnya. Hal ini menuntut guru agar dapat mengembangkan strategi pembelajaran yang efektif. Artinya, seorang guru perlu menciptakan proses pembelajaran yang menantang dan merangsang otak (*kognitif*), menyentuh dan menggerakkan perasaan (*afektif*), dan mendorong peserta didik untuk melakukan kegiatan (*motorik*) hingga mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan dalam suasana konkrit (Warsita, 2009).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tulisan yang berjudul, "Peningkatan Efektivitas Pembelajaran Melalui Strategi Pembelajaran". Adapun tujuan tulisan ini yaitu untuk mendeskripsikan strategi pembelajaran dan implikasinya pada peningkatan efektivitas pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis studi pustaka *(library reseach*), karena penelitian ini akan mengkaji dan menelusuri lebih mendalam tentang strategi pembelajaran dan implikasinya pada peningkatan efektivitas pembelajaran. Selain itu, penelitian ini juga akan membandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

PEMBAHASAN

Teori Pembelajaran

Teori Pembelajaran merupakan kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasi sehingga dapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu. Teori ialah seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematik mengenai fenomena dengan menerangan hubungan antar variabel, dengan tujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena (Saefiana, 2022).

Kerangka filosofis terkait teori-teori belajar, yaitu: teori belajar behaviorisme, teori belajar kognitivisme, teori belajar konstruktivisme dan teori belajar humanistik. Fokus dari teori belajar behaviorisme yaitu pada aspek objektif yang diamati dalam pembelajaran. Adapun fokus teori belajar kognitif yaitu pembelajaran berbasis otak. Sedangkan teori konstruktivisme mengemukakan bahwa belajar merupakan sebuah proses

 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

yang meibatkan siswa aktif membangun konsep atau ide-ide baru. Adapun teori belajar humanistik ini memandang perilaku belajar dari sudut pandang pelakunya, bukan dari sudut pandang pengamatannya (Saefiana, 2022). Berikut penjelasan setiap teori belajar:

1. Teori Belajar Behaviorisme

   Teori behavioristik adalah sebuah teori yang dicetuskan oleh Gagne dan Berliner tentang prubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman. Teori ini lalu berkembang menjadi aliran psikologi belajar yang berpengaruh terhadap arah pengembangan teori dan praktik pendidikan dan pembelajaran yang dikenal sebagai aliran behavioristik. Aliran ini menekankan pada terbentuknya perilku yang tampak sebagai hasil belajar. Teori behavioristik dengan model hubungan stimulus-responnya. mendudukkan orang yang belajar sebagai individu yang fasif. Respon atau perilaku tertentu dengan menggunakan metode penelitian atau pembiasaan semata. Munculnya perilaku akan semakin kuat bila diberikan penguatan dan akan menghilang bila dikenai hukuman.

   Tujuan pembelajaran menurut teori behavioristik ditekankan pada penambahan pengetahuan, sedangkan belajar sebagi aktivitas yang menuntut pebelajar untuk mengungkapkan kembali pengetahuan yang sudah dipelajari dalam bentuk laporan, kuis, atau tes. Penyajian isi atau materi pembelajaran menekankan pada keterampilan yang teriolsasi atau akumulasi fakta mengikuti urutan dari bagian keseluruhan. Pembelajaran mengikuti urutan kurikulum secara ketat sehingga aktivitas belajar lebih banyak didasarkan pada buku teks atau buku wajib dengan penekanan pada keterampilan mengungkapkan kembali isi buku teks buku wajib tersebut. Pembelajaran dan evaluasi menekankan pada hasil belajar (Saefiana, 2022).

2. Teori Belajar Kognitivisme

   Teori belajar kognitif mulai berkembang pada abad terkhair sebagai protes terhadap terori perilaku yang telah berkembang sebelumnya. Model kognitif ini memili perspektif behwa para peserta didik memprses informasi dan pelajaran melalui upayanya mengorganisir, menyimpan, dan kemudia menemukan hubungan anatar penegtahuan yang baru dengan pengatahuan yang telah ada. Model ini menekankan pada bagaimana informasi di proses.

   Penelitian yang mengambangakan teori kognitif ini adalah Ausubel, Bruner, dan Gagne dari tiga peneliti ii, masing-masing memeiliki penekanan yang berada. Ausubel menekankan pada aspek pengelolaan (organiszer) yang memiliki penegaruh utama terhadap belajar. Bruner bekerja pada pengelompokkan atau penyediaan bentuk konsep sebagai suatu jawaban atas bagaimana peserta didik memperoleh informasi dari lingkungan (Saefiana, 2022).

3. Teori Belajar Konstruktivisme

   Kontruksi berarti bersifat membangun, dalam konteks filsafat pendidikan dapat diartikan Konstruktivisme adalah suatu upaya membangun tata susunan hidup yang berbudaya modern. Konstruktivisme merupakan landasan berfikir (filosofi) pembelajaran konstektual yaitu bahwa pengetahuan dibangun oleh manusia sedikit demi sedikit, yang hasilnya diperluas melalui konteks yang terbatas dan tidak sekonyong-konyong. Pengetahuan bukanlah seperangkat fakta-fakta, konsep, atau kaidah yang siap untuk diambil dan diingat. Manusia harus mengkontruksi pengetahuan itu dan memberi makna melalui pengalaman nyata.

   Dengan teori konstruktivisme siswa dapat berfikir untuk menyelesaikan masalah, mencari idea

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

dan membuat keputusan. Siswa akan lebih paham karena mereka terlibat langsung dalam mebina pengetahuan baru, mereka akan lebih pahamdan mampu mengapliklasikannya dalam semua situasi. Selian itu siswa terlibat secara langsung dengan aktif, mereka akan ingat lebih lama semua konsep.

Menurut asalnya, teori konstruktivime bukanlah teori pendidikan. Teori ini berasal dari disiplin filsafat, khususnya filsafat ilmu. Pada tataran filsafat, teori ini membahas mengenai bagaimana proses terbentuknya pengetahuan manusia. Menurut teori ini pembentukan pengetahuan terjadi sebagai hasil konstruksi manusia atas realitas yang dihadapinya. Dalam perkembangan kemudian, teori ini mendapat pengaruh dari disiplin psikologi terutama psikologi kognitif Piaget yang berhubungan dengan mekanisme psikologis yang mendorong terbentuknya pengetahuan. Menurut kaum konstruktivis, belajar merupakan proses aktif siswa mengkostruksi pengetahuan (Saefiana, 2022).

4. Teori belajar humanistik

Para ahli humanistik melihat adanya dua bagian pada proses belajar yaitu proses memperoleh informasi baru dan internalisasi informasi ini pada individu. Dalam teori belajar humanistik, belajar dianggap berhasil jika si pelajar memahami lingkungannya dan dirinya sendiri. Siswa dalam proses belajarnya harus berusaha agar lambat laun ia mampu mencapai aktualisasi diri dengan sebaik-baiknya. Teori belajar ini berusaha memahami perilaku belajar dari sudut pandang pelakunya, bukan dari sudut pandang pengamatnya. Pengertian humanistik yang beragam membuat batasan aplikasinya dalam dunia pendidikan mengundang berbagai macam arti pula (Saefiana, 2022).

Teori Strategi Pembelajaran

Strategi merupakan istilah lain dari pendekatan, metode atau cara. Di dalam kepustakaan pendidikan istilah-istilah tersebut di atas sering digunakan secara bergantian. Menurut Udin S. Winataputra & Tita Rosita istilah strategi secara harfiah adalah akal atau siasat. Sedangkan strategi pembelajaran diartikan sebagai urutan langkah atau prosedur yang digunakan guru untuk membawa siswa dalam suasana tertentu untuk mencapai tujuan belajarnya (Winataputa, 1997).

Secara bahasa, Strategi bisa diartikan sebagai siasat, Kiat, Trik atau cara (Fathurrahman, 2007). Sedangkan Strategi secara umum adalah suatu rencana tentang pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengajaran. Secara harfiah, kata “Strategi” dapat diartikan sebagai seni (art) melaksanakan stratagem yakni siasat atau rencana. Dalam prespektif Psikologi, kata strategi yang berasal dari Yunani itu, berarti rencana tindakan yang terdiri atas seperangkat langkah untuk memecahkan masalah atau mencapai tujuan. Seorang pakar Psikologi pendidikan Australia, Michael J. Lawson mengartikan strategi sebagai prosedur mental yang berbentuk tatanan langkah yang menggunakan upaya ranah cipta untuk mencapai tujuan tertentu (Syah, 2007).

Dalam pembelajaran diperlukannya sesuatu perencanaan dan strategi dalam melaksanakan sesuatu interaksi antara peserta didik dengan pendidik dalam peroses balajar mengajar sehingga pendidik sanggup menghasilkan atmosfer belajar yang lebih baik serta aman. Atmosfer belajar yang baik serta aman hendak membuat peserta didik lebih semangat dalam menuntut ilmu, serta tidak sulit dalam memahami suatu materi yang telah dijelaskan si pendidik, agar tercapainya tujuan pembelajaran yang diinginkan. Strategi terencana memegang suatu peranan yang sangatlah berarti dalam

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

proses aktivitas pembelajaran. Supaya sesuatu strategi tidak jauh dari target yang hendak dicapai, hingga perlulah suatu keterangan (uraian) yang lebih. Keterangan yang dimulai dengan stimulus tiap orang dalam memotivasi ataupun mendesak sehingga sanggup membagikan reaksi dalam melaksanakan sesuatu aktivitas pembelajaran.

Keberhasilan peserta didik bisa dilihat dari hasil belajar mereka dan juga menggambarkan keberhasilan pendidik dalam mendidik peserta didiknya. Semakin tinggi tuntutan peserta didik dalam belajar, maka seorang pendidik juga mendapatkan tantangan dalam memastikan strategi pembelajaran hendak digunakan dalam proses belajar-mengajar. Memanfaatkan strategi pembelajaran pula bisa membagikan pengaruh yang baik untuk peserta didik sebab bisa menanamkan pengetahuan serta meningkatkan sesuatu keterapilan sebagaimana mestinya belajar yang lebih efisien, sehingga mereka bisa mengaplikasikannya disekolah ataupun di rumah. Keterampilan setiap orang atau setiap individu tidaklah sama, adapun keterampilan yang dapat dilakukan oleh peserta didik sebaiknya diwujudkan dan dikembangkan sehingga menghasilkan suatu prestasi. Keterampilan biasanya terlahir dari kebiasaan yang sering dilakukan secara berulang-ulang, dan sesuatu yang disukai atau *hobby*. Peningkatan hasil belajar peserta didik umumnya dipengaruhi oleh sebagian aspek, ialah: aspek yang terdapat pada diri peserta didik itu sendiri, serta aspek lingkungan sekitar mereka, apakah baik atau buruk. Ada pula aspek yang diprediksi turut ikut mempengaruhi hasil belajar peserta didik, antara lain: Tingkah belajar peserta didik, Perlengkapan aplikasi, dan Media pembelajaran dalam membantu pencapaian belajar yang lebih baik (Hasriadi, 2021).

Ada pula strategi pembelajaran yang juga salah satu aspek utama dalam meningkatkan serta mengembangkan keahlian individu, antara lain : Pendekatan, Model dan Metode. Ketiga hal tersebut ialah salah satu dari aspek komponen yang perlu dalam sistem pembelajaran. Sebaik apapun modul yang di disampaikan seorang pendidik, namun tidak adanya pendekatan, dan tata cara yang digunakan kurang baik dalam proses pembelajaran hingga seseorang pendidik haruslah siap menanggung kegagalan dalam mendidik. Karena dengan adanya pendekatan seseorang pendidik bisa memahami lebih baik peserta didik sehingga bisa memastikan model pembelajaran apa yang sesuai serta baik digunakan dalam proses pembelajaran (Hasriadi, 2021).

Macam-Macam Strategi Pembelajaran

Strategi belajar mengajar dapat dikelompokkan kedalam beberapa jenis, tergantung dari segi apa kita mengelompokkannya. Ada strategi belajar mengajar yang dikelompokkan berdasarkan komponen yang mendapat tekanan dalam program pengajaran. Dalam hal ini dikenal tiga macam strategi belajar mengajar, yaitu:

1. Strategi belajar mengajar yang berpusat pada guru
2. Strategi belajar mengajar yang berpusat pada peserta didik.
3. Strategi belajar mengajar yang berpusat pada materi pengajaran (Gulo, 2008).

Dilihat dari kegiatan pengolahan pesan atau materi, maka belajar mengajar dapat kita bedakan dalam dua jenis, yaitu:

1. Strategi belajar mengajar *ekspositori*, dimana guru mengolah secara tuntas pesan atau materi sebelum disampaikan dikelas sehingga peserta didik tinggal menerima saja.
2. Strategi belajar mengajar *discovery learning*, dimana peserta didik mengolah sendiri pesan atau materi dengan pengarahan dari guru. Sistem belajar yang dikembangkan Bruner ini menggunakan landasan pemikiran pendekatan belajar mengajar bahwa hasil belajar dengan cara ini lebih

 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

mudah dihafal dan diingat, serta mudah ditranfer untuk memecahkan masalah (Sabri, 2007).

Strategi belajar mengajar dapat pula dilihat dari cara pengolahan atau memproses pesan atau materi. Dari segi ini, strategi belajar mengajar dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu:

1. Strategi belajar mengajar deduksi, yaitu pesan diolah mulai dari umum menuju kepada yang khusus, dari hal-hal yang abstrak kepada hal-hal yang konkret, dari konsep-konsep yang abstrak kepada contoh-contoh yang konkret.
2. Strategi belajar mengajar induksi, yaitu pengolahan pesan atau materi yang dimulai dari hal-hal yang khusus menuju kepada hal-hal yang umum (Gulo, 2008).

Efektivitas Pembelajaran

Efektivitas secara umum dapat di artikan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dimana kata efektivitas lebih mengacu pada tujuan yang telah di targetkan sebelumnya. Efektivitas ini sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan.

Menurut Miarso, efektivitas pembelajaran merupakan salah satu standart mutu pendidikan dan sering kali diukur dengan tercapainya tujuan, atau dapat juga diartikan sebagai ketepatan dalam mengelola suatu situasi, *"doing the right things"*. Menurut Mahmudi efektivitas adalah sejauh mana unit yang dikeluarkan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Nana Sudjana efektivitas dapat diartikan sebagai tindakan keberhasilan siswa untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil belajar secara maksimal. Keefektifan pembelajaran berkenaan dengan jalan dan upaya teknik ataupun strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara cepat dan tepat. Efektivitas pembelajaran menurut Supriyono merujuk pada berdaya dan berhasil guna seluruh komponen pembelajaran yang diorganisir untuk mencapai tujuan pembelajaran. Pembelajaran efektif mencakup keseluruhan tujuan pembelajaran baik yang berdimensi mental, fisik, maupun sosial. Pembelajaran efektif memudahkan siswa belajar sesuatu yang bermanfaat (Warsita, 2009).

Dari beberapa pengertian efektivitas yang telah dikemukakan oleh para ahli maka dapat di kesimpulan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dicapai sesuai dengan tujuan yakni dari penerapan suatu model pembelajaran ataupun media, dalam hal ini diukur dari hasil belajar siswa, apabila hasil belajar siswa meningkat maka model ataupun media pembelajaran tersebut dapat dikatakan efektif, sebaliknya apabila hasil belajar siswa menurun maka model atapun media pembelajaran tersebut dinilai tidak efektif. Jadi tingkat keefektifan model atapun media pembelajaran diukur dari luarnya.

1. Pengertian dan Prinsip-prinsip Pembelajaran

   Sesuatu kegiatan dikatakan efektif bila kegiatan itu dapat diselesaikan pada waktu yang tepat dan mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas menekankan pada perbandingan antara rencana dengan tujuan yang dicapai. Oleh karena itu efektivitas pembelajaran sering kali diukur dengan tercapainya tujuan pembelajaran, atau dapat pula diartikan sebagai ketepatan dalam mengelola suatu situasi.

   Sedangkan pembelajaran yang efektif adalah yang menghasilkan belajar yang bermanfaat dan bertujuan bagi peserta didik, melalui pemakaian prosedur yang tepat. Pengertian ini mengandung dua indikator, yaitu terjadinya belajar pada peserta didik dan apa yang dilakukan guru. Oleh karena itu prosedur pembelajaran yang dipakai oleh guru dan terbukti peserta didik belajar akan dijadikan fokus

 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

dalam usaha untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran.

Pembelajara efektif adalah suatu pembelajaran yang memungkinkan peserta didik untuk belajar keterampilan spesifik, ilmu pengetahuan, dan sikap serta yang membuat peserta didik senang. Pembelajaran yang efektif memudahkan peserta didik untuk belajar sesuatu yang bermanfaat, seperti: fakta, keterampilan, nilai, konsep, cara hidup serasi dengan sesama, atau sesuatu hasil belajar yang diinginkan (Warsita, 2009).

Dengan demikian, pembelajaran yang efektif adalah suatu pembelajaran yang memungkinkan peserta didik untuk dapat belajar dengan mudah, menyenangkan, dan dapat tercapai tujuan pembelajaran sesuai degan harapan.

2. Ciri-ciri Pembelajaran yang Efektif Ada beberapa ciri pembelajaran yang efektif, yaitu (Warsita, 2009):
   1) Peserta didik menjadi pengkaji yang aktif terhadap lingkungannya melalui mengobservasi, membandingkan, menemukan kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan serta membentuk konsep dan generalisasi berdasarkan kesamaan-kesamaan yang ditemukan
   2) Guru menyediakan materi sebagai fokus berpikir dan berinteraksi dalam pelajaran
   3) Aktivitas-aktivitas peserta didik sepenuhnya didasarkan pada pengkajian
   4) Guru secara aktif terlibat dalam pemberian arahan dan tuntunan kepada peserta didik dalam menganalisis informasi
   5) Orientasi pembelajaran penguasaan isi pelajaran dan pengembangan keterampilan berpikir, serta
   6) Guru menggunakan teknik mengajar yang bervariasi sesuai dengan tujuan dan gaya mengajar guru

Menurut Wottuba dan Wright menyimpulkan ada tujuh indikator yang menunjukkan pembelajaran efektif, yaitu (Warsita, 2009): 1) Pengorganisasian pembelajaran dengan baik; 2) Komunikasi secara efektif; 3) Penguasaan dan antusiasme dalam mata pelajaran; 4) Sikap positif terhadap peserta didik; 5) Pemberian ujian dan nilai yang adil; 6) Keluwesan dalam pendekatan pembelajaran; 7) Hasil belajar peserta didik yang baik.

Peningkatan Efektivitas Pembelajaran Melalui Strategi Pembelajaran

Peningkatan efektivitas pembelajaran melalui strategi pembelajaran, konsepsi pembelajaran modern menuntut peserta didik aktif, responsif, dan aktif dalam mencari, memilih, menemukan, menganalisis, menyimpulkan, dan melaporkan hasil belajarnya. Model pembelajaran semacam ini hanya dapat terlaksana dengan baik apabila guru mampu mengembangkan strategi pembelajaran yang efektif. Mengingat terdapat berbagai strategi pembelajaran yang dapat digunakan oleh guru, namun tidak semua sama efektifnya dalam mencapai tujuan pembelajaran. Untuk itu dibutuhkan kreativitas guru dalam mengembangkan dan memilih strategi pembelajaran yang efektif.

Hal ini mengakibatkan guru perlu menciptakan proses pembelajaran yang menantang dan merangsang otak (*kognitif*), menyentuh dan menggerakkan perasaan (*afektif*), dan mendorong peserta didik untuk melakukan kegiatan (*motorik*) serta bila memungkinkan peserta didik mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan dalam suasana konkrit. Kegiatan pembelajaran dilaksanakan dengan memanfaatkan berbagai sumber belajar dan memberi kesempatan kepada para peserta didik untuk tidak saja menerima (*reseptif*) dan mengungkapkan (*ekspresif*), tetapi juga menerapkan apa-apa yang dipelajarinya (*aplikatif*). Dengan demikian, kreativitas guru dalam memilih

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

strategi pembelajaran yang tepat akan berimplikasi pada peningkatan efektivitas kegiatan pembelajaran (Warsita, 2009). Proses pembelajaran pada setiap satuan pendidikan supaya diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Dengan demikian, proses belajar peserta didik lebih menarik, menantang, menyenangkan dan hasilnya bertahan lama dan bermanfaat bagi proses belajar lebih lanjut.

PENUTUP

Peningkatan efektivitas pembelajaran dapat dilakukan dengan pemilihan strategi pembelajaran yang tepat. Pemilihan strategi pembelajaran harus memperhatikan kriteria atau standar tertentu, seperti tujuan belajar, materi, karakteristik peserta didik, tenaga kependidikan, dan waktu. Dalam efektivitas pembelajara terdapat prinsip-prinsip pembelajaran dan ciri-ciri belajar yang efektif. Terakhir strategi pembelajaran dan implikasinya pada peningkatan evektivitas pembelajaran Implikasi strategi pembelajaran terhadap peningkatan efektivitas pembelajaran, konsepsi pembelajaran modern menuntut peserta didik aktif, responsif, dan aktif dalam mencari, memilih, menemukan, menganalisis, menyimpulkan, dan melaporkan hasil belajarnya. Model pembelajaran semacam ini hanya dapat terlaksana dengan baik apabila guru mampu mengembangkan strategi pembelajaran yang efektif. Oleh karena itu perlu diciptakan proses pembelajaran yang menantang dan merangsang otak (*kognitif*), menyentuh dan menggerakkan perasaan (*afektif*), dan mendorong peserta didik untuk melakukan kegiatan (*motorik*) serta bila memungkinkan peserta didik mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan dalam suasana konkrit.

DAFTAR RUJUKAN

Fathurrahman, P, Dkk. (2007). *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islam.* Bandung : PT Refika Aditama.

Gulo, W. (2008). *Strategi Belajar Mengajar.* Jakarta: Grasindo.

Hasriadi. (2021). *Strategi Pembelajaran* . Bantul: Mata Kata Inspirasi.

Riyanto, H. Y. (2009). *Paradigma Baru Pembelajaran.* Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

Sabri, A. (2007). *Strategi Belajar Mengajar dan Micro Teaching.* Padang: Quantum Teaching.

Saefiana,Dkk. (2022). Teori Pembelajaran dan Pemberdayaan Gaya Belajar. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar,* Vol.3,No.1 , 151-153.

Syah, M. (2007). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Warsita, B. (2009). Strategi Pembelajaran dan Implikasinya Pada Peningkatan Efektivitas Pembelajaran. *Jurnal Teknodik,* Vol.XIII, No.1 , 73-74.

Winataputa, U. S, Dkk. (1997). *Belajar dan Pembelajaran.* Jakarta: Depdikud Dirjend Dikdasmen.

 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

JURNAL MAHATVAVIRYA Vol. 11. No. 2. September 2024 P-ISSN: 2355-5262
DOI:xx.xxxx E-ISSN: 2963-8607

PENGELOLAAN PERBATASAN KABUPATEN TIMOR TENGAH DAN UTARA PASCA LEPASNYA TIMOR-TIMUR DARI INDONESIA DALAM MENDUKUNG KEDAULATAN NKRI

Titiek Herawati[1]
Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer
Titiekherawat13i@administrasihan.akmil.ac.id
M. Sigit Saksono[2]
Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer
m.Sigitsaksono@manajemenhan.akmil.ac.id
Frangky Silitonga[3]
Politeknik Pariwisata Batam
frangky@btp.ac.id
Sopiin[4]
Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer
sopiin 1971@gmail.com
F, Leandro[5]
Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer
felikliandro23@gmail.com
M. Andre Nuralam R[6]
Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer
nuralamandre@gmail.com

ABSTRAK

Kendati posisi Indonesia yang strategis tersebut, namun operasionalisasi serius terhadap tata kelola lintas batas belum diletakkan sebagai prioritas utama. Padahal kemampuan pengelolaan negara yang baik (*governability*) salah satunya dapat dilihat dari bagaimana kawasan perbatasannya dikelola. Dalam kebanyakan kasus di negara kita, wilayah perbatasan bukan hanya kurang mendapatkan perhatian pemerintah pusat, tujuan penelitian penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan daerah perbatasan kabupaten Timor Tengah Utara pasca lepasnya Timor-Timur dari Indonesia. Methode yang kami gunakan methode kualitatif sehingga penulis mengumpulkan data dengan cara memanfaatkan fasilitas yang ada di Akmil yaitu Internet, perpustakaan Akmil, informan yaitu personel Akmil yang pernah bertugas di daerah perbatasan Timor Timur Utara. Disepakati oleh kedua Negara tersebut diupayakan pembentukan pembangunan yang bisa dimanfaatkan secara bersama oleh kedua Negara dan masyarakat perbatasan mengenai kesejahteraan ekonomi, Pendidikan keamanan dan bidang pertahanan.
Keyword*:* pengelolaaan, Perbatasan, Permasalahan dua negara

ABSTRACT

Despite Indonesia's strategic position, serious operationalisation of cross-border governance has not been placed as a top priority. In fact, the ability of a good state management (governability) can be seen from how the border area is managed. In most cases in our country, border areas not only lack the attention of the central government, the purpose of this research study is to find out the management of the border area of North Central Timor district after the release of East Timor from Indonesia. The method we use is a qualitative method so that the author collects data by utilising existing facilities at Akmil, namely the Internet, Akmil library, informants namely Akmil personnel who have served in the border area of North East Timor. It was agreed by the two countries to seek the establishment of development that can be jointly utilised by the two countries and border communities regarding economic welfare, security education and defence.
Keywords: management, Border, Problems of two countries

PENDAHULUAN

Posisi strategis Indonesia dalam bentangan geopolitik memiliki wilayah yang tidak kurang dari 8,1 juta km^2, sebaran pulau kurang lebih 17.499 pulau dan panjang garis pantai yang lebih dari 80.000 kilometer serta perlintasan garis perbatasan darat sekitar 29.141 km telah meletakkan Indonesia secara langsung berbatasan dengan sepuluh negara (10) tetangga; Singapore, Malaysia, Philippines, Australia, Papua New Guinea, Vietnam, India, Thailand, Timor Leste and the Republik of Palau (Holidify, 2022). Sebagian besar dari ragam negara tersebut telah berafiliasi secara regional

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

dan membentuk upaya bersama untuk proses regionalisasi. Tentunya dalam kondisi ini, pengelolaan kawasan perbatasan menjadi sangat penting. Mengingat perbatasan adalah entitas politik ruang yang menjadi garis peneguh dari kedaulatan sebuah negara sekaligus menjadi legitimasi dan lokus koneksitas antar negara (Dokumen SPMI Akademi Militer, 2021).

Kendati posisi Indonesia yang strategis tersebut, namun operasionalisasi serius terhadap tata kelola lintas batas belum diletakkan sebagai prioritas utama. Padahal kemampuan pengelolaan negara yang baik (*governability*) salah satunya dapat dilihat dari bagaimana kawasan perbatasannya dikelola. Dalam kebanyakan kasus di negara kita, wilayah perbatasan bukan hanya kurang mendapatkan perhatian pemerintah pusat, tapi juga ditandai oleh ketidak-hadiran negara secara efektif. Kalau pun negara hadir, ia cenderung menunjukkan wajahnya yang tidak ramah melalui gelar pasukan. Pemahaman ini menunjukan bahwa di kawasan perbatasan ini perhatian pemerintah tidaklah memadai. Kawasan perbatasan akan menjadi perhatian pemerintah pusat hanya ketika terjadi sengketa perbatasan antar negara. Oleh karenanya, tidak mengherankan apabila kemudian pengelolaan kawasan perbatasan Indonesia bila dibandingkan dengan negara lain, pada umumnya merupakan wilayah yang bisa dikategorikan sebagai wilayah tertinggal atau terisolasi atau malah keduanya (Kusnanto Anggoro, 2005:4). Apalagi, dalam dunia yang tanpa batas (borderless) sekarang ini, maka dalam perkembangan selanjutnya, pengelolaan kawasan perbatasan di Indonesia akan semakin memiliki nilai strategis seiring dengan hadirnya globalisasi yang menyebabkan garis batas menjadi entitas yang memudar. Interdependensi dan Interpenetrasi yang merupakan dua karakter globalisasi tersebut, telah melahirkan tantangan besar bagi eksistensi dan praktik pengelolaan negara. Interdependensi merujuk pada kondisi dimana keberhasilan pelaksanaan fungsi negara dan pemerintahan tidak lagi dapat mengandalkan kekuatan dan sumber daya domestik negara saja. Misalnya, fungsi kesejahteraan menjadi amat tergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh negara lain. Sementara itu, interpenetrasi merujuk pada proses dimana negara tidak bisa lagi mengelola urusan-urusan domestik tanpa memperhatikan dinamika internasional dan sebaliknya. Di satu pihak, pemerintah dan masyarakat negara lain serta kekuatan-kekuatan global secara langsung maupun tidak langsung dapat ikut menentukan agenda hukum, politik ekonomi domestik suatu negara. Di pihak lain, kebijakan-kebijakan internal suatu negara dapat membawa konsekuensi sosial, politik dan ekonomi bagi masyarakat negara lain (Menkumham RI, 2014). Minimnya penguatan kapasitas ekonomi, kapasitas manusia dan sosial di kawasan perbatasan Indonesia-Timor Leste telah menyebabkan masyarakat mengalami keterasingan dan terisolasi. Hal ini juga turut menjadi problem yang ada di kawasan perbatasan Indonesia-Timor Leste.

Sebagai negara baru, wilayah Timor Leste memiliki batas wilayah darat dan laut yang berbatasan dengan wilayah kedaulatan Indonesia. Realitas ini telah mendorong kedua pemerintahan di Jakarta dan Dili untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Serangkaian pembicaraan dan pertemuan telah diselenggarakan untuk mengatur penentuan batas wilayah kedua negara (Permenristek, 2015). Dari berbagai problem yang ada di kawasan perbatasan Indonesia-Timor Leste tentunya akan menjadi penting untuk diperhatikan oleh pemerintah Indonesia sebagai cara untuk mengamankan dan menjaga keutuhan dan kedaulatan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis tertarik untuk menulis Penelitian dengan judul " Pengelolaan Perbatasan Kabupaten Timor Tengah Utara Pasca Lepasnya Timor-Timur Dari Indonesia Dalam Mendukung Kedaulatan NKRI ".

Fokus penelitian dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan tidak meluas sehingga hasil penelitian yang dilakukan lebih jelas dan bermanfaat (Kuswarno,2009:17). Dari pengertian ini, maka fokus dalam penelitian ini dibatasi pada masalah pengelolaan perbatasan di Timor Tengah Utara Pasca lepasnya Timor Timur dari Indonesia tahun 2002. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan daerah perbatasan yang ada di kabupaten Timor Tengah Utara pasca lepasnya Timor-Timur dari Indonesia ?
2. Bagaimana dampak pengelolaan perbatasan Kabupaten Timor Tengah Utara pasca lepasnya Timor-Timur dari Indonesia terhadap Kedaulatan NKRI ?

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Adapun yang menjadi tujuan penelitian Penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui pengelolaan daerah perbatasan kabupaten Timor Tengah Utara pasca lepasnya Timor-Timur dari Indonesia.,
b. Untuk mengetahui dampak pengelolaan perbatasan kabupaten Timor Tengah Utara pasca lepasnya Timor-Timur dari Indonesia dalam mendukung tegaknya NKRI.

PEMBAHASAN

Perbatasan secara umum adalah sebuah garis demarkasi antara dua negara yang berdaulat. Pada awalnya perbatasan sebuah negara atau *state border* dibentuk setelah lahirnya negara. Sebelumnya penduduk yang tinggal di wilayah tertentu tidak merasakan perbedaan itu, bahkan tidak jarang mereka berasal dari etnis yang sama. Namun dengan munculnya negara, mereka terpisahkan dan dengan adanya tuntutan negara itu mereka mempunyai kewarganegaraan yang berbeda. sedangkan istilah boundary digunakan karena fungsinya yang mengikat atau membatasi (bound or limit) suatu unit politik, dalam hal ini adalah negara (Suryo Sakti Hadiwijoyo,2011: 63).

1. Perbatasan sebagai *boundary* merujuk pada tapal batas yang pasti, misalnya penghalang fisik atau segala sesuata yang kasat mata. Kategori pembentukan batas itu sendiri dapat bermula dari kriteria geografis, ikatan primordial atau bahkan ideologi.
2. Merujuk pada pemahaman perbatasan sebagai *frontier*, yang bermakna “daerah depan”. Pada zaman dahulu, *frontier* ini dianalogikan sebagai daerah tempur, sehingga harus dikosongkan karena akan digunakan sebagai daerah tempat dilaksanakannya pertempuran. Pada dewasa ini, “daerah depan” tersebut seharusnya lebih dimaknai sebagai daerah ”etalase” untuk menunjukkan berbagai kemajuan dan keberhasilan pembangunan (Ganewati Wuryandari, 2009:84).

Perbatasan antar negara merupakan baranda depan suatu negara yang memiliki fungsi dan arti strategis bagi negara. Dalam hal ini, wilayah perbatasan akan ditata sedemikian rupa agar menjadi menarik dan memberikan nilai manfaat kepada negara dan masyarakat sekitarnya. Terkait dengan hal ini, Ganewati (2009:17) merumuskan tujuh fungsi perbatasan negara sebagai berikut :

a. Fungsi militer-strategis.,
b. Fungsi ekonomis.,
c. Fungsi konstitusi.,
d. Fungsi identitas nasional.,
e. Fungsi persatuan nasional.,
f. Fungsi pembangunan negara bangsa.,
g. Fungsi pencapaian kepentingan domestik.

Rumusan fungsi perbatasan ini, sesungguhnya sama dengan fungsi ruang suatu wilayah pada umumnya dimana setiap ruang memiliki fungsi ekonomis, militer strategis dan lain sebagainya. Dalam konteks ini, perbatasan dipandang sebagai ruang yang juga memiliki ketujuh fungsi tersebut. Oleh karena itu, dari uraian tersebut, fungsi perbatasan dapat dikelompokan ke dalam dua bagian besar yaitu :

1. Fungsi politik pertahanan dan keamanan yaitu untuk menjaga keamanan wilayah negara, memperkuat identitas dan nasionalisme rakyat serta untuk mendapatkan kepastian hukum mengenai batas territorial yang jelas.
2. Fungsi pembangunan wilayah dan kesejahteraan masyarakat yaitu fungsi pembangunan dan kesejahteraan membantu negara untuk menentukan kebijakan pembangunan dalam wilayah kedaulatannya.

Perbatasan Indonesia-Timor Leste tergolong unik karena ada satu bagian dari negara Timor Leste yaitu, distrik Ambeno yang berada dalam wilayah Indonesia. Dengan demikian, hubungan dua arah antara Deli sebagai pusat pemerintahan Timor Leste dan Oecussi sebagai ibu kota Ambeno senantiasa melintasi wilayah Indonesia. Posisi Indonesia dengan daerah *enclave* Timor Leste tersebut cukup strategis untuk dikembangkan menjadi suatu kawasan yang dapat mendatangkan keuntungan bagi rakyat dan negara. Alasan mendasarnya adalah bahwa, penguatan kapasitas

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

ekonomi dan manusia serta sosial di sekitarnya menjadi bagian untuk mengamankan dan menjaga keutuhan kedaulatan NKRI. Dengan demikian, bisa dikatahan bahwa sesungguhnya wilayah perbatasan Indonsesia Timor Leste dapat berfungsi dalam politik pertahanan dan keamanan serta berfungsi sebagai pembangunan wilayah dan kesejahteraan masyarakat (Yohannes Sana 2011:17).

Orientasi Pengelolaan Perbatasan

Cara pandang pengelolaan wilayah perbatasan sebagai halaman depan dan belakang suatu negara, akan berimplikasi pada orientasi pengelolaan perbatasan. Dalam kondisi ini, Yohanes Sanak (2011:19) memberikan dua orientasi dalam pengelolaan perbatasan yaitu : Orientasi keamanan wilayah (*security*) dan Orientasi kesejahteraan (*prosperity*)

Pengeloaan perbatasan yang dituangkan dalam empat pokok pikiran sebagai berikut :

Pokok pikiran kesatu. Pengelolaan Batas Wilayah Negara dan Kawasan Perbatasan dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kesejahteraan

1) Pendekatan kesejahteraan *(prosperity approach).*
2) Pendekatan keamanan *(security approach).*
3) Pendekatan lingkungan memandang dan memperhatikan aspek lingkungan sebagai faktor penting dalam pengelolaan perbatasan merupakan perspektif penting dalam menjaga suatu lingkungan.

Pokok pikiran kedua. Pengelolaan perbatasan dilakukan dengan prinsip manajemen berbasis wilayah yang berorientasi pada *Problem and Area Focus*. Pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan dilakukan dengan prinsip manajemen berbasis wilayah (*Problem and Area Focus*. Pokok pikiran ketiga.Pengelolaan perbatasan dilakukan dengan menggiring berbagai *inputs* pembangunan ke lokasi-lokasi prioritas di wilayah konsentrasi pembangunan di perbatasan darat maupun perbatasan laut. Pokok Pikiran keempat. fungsi: penetapan kebijakan program, perencanaan kebutuhan anggaran, koordinasi pelaksanaan, serta evaluasi dan pengawasan di wilayah perbatasan.

Permasalahan Perbatasan

Perbatasan merupakan salah satu manifestasi penting dalam suatu garis imajiner di atas permukaan bumi dan suatu garis yang memisahkan suatu daerah lainnya. J.G. Starke, (1989:244). menandai ada empat sengketa yang muncul di wilayah perbatasan suatu negara yaitu:

a. *Positional Dispute* yaitu sengketa yang terjadi akibat adanya perbedaan interpretasi mengenai dokumen legal atau adanya perubahan di lokasi yang berupa perubahan tanda-tanda fisik yang dipakai sebagai perbatasan.,
b. *Teritorial Dispute* yaitu sengketa yang terjadi ketika dua atau lebih negara mengklaim satu wilayah yang sama sebagai wilayahnya atau bagian dari wilayahnya. Hal ini terjadi karena alasan sejarah atau kepentingan geografis.,
c. *Functional Dispute* yaitu sengketa yang terjadi adanya pergerakan orang-orang atau barang-barang karena tidak dijaga ketat.
d. Transboundary Resource Dispute yaitu adalah sengketa yang muncul karena adanya eksploitasi sumber daya alam oleh negara lain dan merugikan negara lain di perbatasan.

Sedangkan Sobar Sutisna (2011: 7-16) dalam bukunya yang berjudul “Kebijakan Pengelolaan Perbatasan” menjelaskan tentang permasalahan umum perbatasan di Indonesia sampai saat ini, yang dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut :

a. Aspek batas wilayah negara
b. Aspek ekonomi
c. Aspek sosial-budaya
d. Aspek pertahanan dan keamanan
e. Aspek sumber daya alam dan lingkungan
e. Aspek kelembagaan dan *capacity building*
f. Kerjasama antar negara

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Diplomasi Perbatasan

Diplomasi menurut SL. Roy adalah seni mengedepankan kepentingan suatu negara melalui negosiasi dengan cara-cara damai dalam hubungannya dengan negara lain. Diplomasi perbatasan (*Border Diplomacy*) merupakan pelaksanaan politik luar negeri mempunyai tiga elemen penting yaitu :

a. Dengan persetujuan (*by agreement*).
b. Berdasarkan hukum internasional.
c. Mencapai *equitable result*.

Landasan Hukum Pengelolaan Perbatasan di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang RT/RW nasional. Selain itu, terdapat Peraturan Presiden yang memiliki kaitan erat dengan pengelolaan perbatasan, yakni:

a. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang RPJM Nasional 2010-2014.,
b. Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Pulau-Pulau Kecil Terluar.,
c. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2010 tentang Badan Nasional Pengelola Perbatasan.

Desain Besar Pengelolaan Perbatasan 2011-2025 memiliki visi dalam pengelolaan perbatasan, yaitu mewujudkan perbatasan negara sebagai wilayah yang aman, tertib, dan maju, dengan misinya sebagai berikut:

a. Mewujudkan perbatasan negara sebagai wilayah yang aman, melalui peningkatan kondisi pertahanan dan keamanan yang kondusif bagi berbagai kegiatan ekonomi, sosial dan budaya serta penguatan sistem pertahanan perbatasan darat dan laut.,
b. Mewujudkan perbatasan negara sebagai wilayah yang tertib, melalui peningkatan kerja sama Internasional, penegakan hukum, kesadaran politik serta penegasan dan penetapan tata batas negara.,
c. Mewujudkan perbatasan negara sebagai wilayah yang maju, melalui peningkatan kegiatan ekonomi, pembangunan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas sumber daya alam yang berkelanjutan.

Visi dan misi pengelolaan perbatasan dalam Desain Besar tersebut diwujudkan dengan menetapkan 4 (empat) pilar desain pengelolaan perbatasan, yaitu:

1. Kebijakan program.,
2. Rencana kebutuhan.,
3. Koordinasi pelaksanaan.,
4. Evaluasi dan pengawasan.

PEMILIHAN METODE

Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif sehingga penulis mengumpulkan data dengan cara memanfaatkan fasilitas yang ada di Akmil yaitu Internet, perpustakaan Akmil, informan yaitu personel Akmil yang pernah bertugas di daerah perbatasan Timor Timur Utara. Selain itu, sumber data juga diperoleh peneliti dari dosen Universitas Gajah Mada sebagai peneliti daerah perbatasan Timor-Timur Utara (Joko et al., 2023). alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena yaitu yang disebut variabel penelitian. Dalam penelitian kualitatif maka peneliti adalah sebagai instrument kuncinya yaitu peneliti sendiri yang menentukan keseluruhan skenario penelitian, serta langsung turun ke lapangan melakukan wawancara dengan informan artinya peneliti akan memposisikan diri sebagai pencari dan pengumpul data.Sumber darimana data tersebut didapatkan dalam dua jenis adalah sebagai berikut :

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Data Primer yaitu diperoleh dari nara sumber langsung yang berkaitan atau yang mengetahui tentang pengelolaan perbatasan Timor Timur Utara. Dengan demikian, data primer dalam penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut: Wawancara dengan nara sumber yang mengetahui pengelolaan perbatasan Timor Timur dengasn Dosen Gajah Mada yang sekaligus peneliti daerah perbatasan Timor-Timur Utara yaitu Joash Tapiheru,S.Ip,MA, Kaur Tani Propalatker Kapten Tukimin yang pernah bertugas di Batalyon Infanteri 745/Sampada Yudha Bhakti di Timor Tengah Utara. Data sekunder yaitu diperoleh dari studi dokumentasi antara lain sebagai berikut : Peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan perbatasan antara lain;

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang RPJP Nasional 2005-2025.,
b. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara.,
c. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.,
d. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil.,

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

1. Skripsi, tesis, jurnal dan hasil penelitian tentang pengelolaan perbatasan.
2. Data dari Badan Pusat Stastistika Timor Timur Utara Tahun 2015.

Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, studi dokumentasi dan gabungan keduanya (Husna et al., 2019). Dalam penelitian penelitian ini penulis mengambil data dalam tigaa cara yaitu:

a. Wawancara
b. Dokumentasi
a. Kepustakaan

Teknik Analisis Data. Menggunakan tiga jalur analisa data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik analisa data dalam penulisan penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapanga meliputi meringkas data, mengkode, menelusur tema, membuat klasifikasi data.
b. Reduksi data merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.
c. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga member kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif adalah berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan dan matriks, grafik, jaringan, serta bagan.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Daerah Perbatasan Timor Tengah Utara Pasca Lepasnya Timor-Timur Dari Indonesia. sebagai “serambi depan” atau “pintu gerbang” negara, seyogyanya ditata sedemikian rupa agar tampak mempesona. Pemandangan “pintu gerbang” yang merarik akan memberi kesan yang kuat bagi setiap orang asing yang melintasi perbatasan menegenai kemajuan bangsa Indonesia. Dengan demikian, disadari atau tidak, akan berdampak positif bagi perkembangan politik ekonomi negara sebab *image* positi tentang suatu negara akan mendatangkan sesuatu yang posistif pula, misalnya investasi asing dan lain sebagainya. Oleh karena itu, paradigma pengelolaan perbatasan antar negara harus bergeser dari pendekatan keamanan wilayah *(security approach)* menuju suatu pendekatan pembangunan yang menyeluruh atau lebih komprehensif. (Joas Tapiheru, 2012:2-3). Pendekatan komprehensif yang mencakup berbagai bidang seperti pertahanan dan keamanan, ekonomi, kesehatan, lingkunagan hidup, politik dan sosial budaya, masyarakat agar *statescurity* (keamanan negara) dan *human security* (keamanan individu) harus dijalankan secar bersamaan dan seimbang. Tujuannya adalah agar tidak terjadi ketimpangan antar aspek satu dengan yang lainnya. Pendekatan keamanan negara dijalankan untuk menjaga keutuhan dan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

kedaulatan negara dari berbagai ancaman dan gangguan dari luar, akan tetapi pendekatan keamanan manusia pun tidak kalah penting yakni untuk memupuk keamanan dari dalam (internal) masyarakat. Untuk lebih melihat pengelolaaan perbatasan Kabupaten TTU yang merupakan wilayah Indonesia dan berbatasan dengan Timor Leste maka akan menjadi sangat penting membahas tentang deskripsi wilayah Timor Tengah Utara agar menemukan berbagai permasalahan dihadapkan dengan pengelolaan perbatasan yang telah di lakukan oleh pemerintah Indonesia sebagai berikut : Berkaitan dengan sejarah perbatasan Kabupaten TTU dan Timor Leste, Yohanes Sanak (2012:35) dalam bukunya yang berjudul *Human Security* dan Politik Perbatasan menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

> *Bahwa setting historis perbatasan TTU dan Timor Leste merupakan entry point untuk memahami problematika dan strategi pengelolaan perbatasan negara yang digunakan untuk kepentingan nasional. Perbatasan TTU dengan Timor Leste punya sejarah panjang mulai dari zaman kerajaan, masa penjajahan, zaman integrasi sampai pasca referendum hingga sekarang mengalami beberapa fase mulai dari kultural, ekonomi, agama dan politik*

Dari kedua pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa perbatasan kabupaten TTU dengan Timor Leste mempunyai sejarah panjang yang terdiri dari permasalahan cultural,ekonomi.agama sampai politis hingga pada menyisakan permasalahan. Sejarah panjang perbatasan Kabupaten TTU denga Timor Leste tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Zaman Kerajaan

Sejarah perbatasan pada zaman kerajaan dimulai dari kesepakatan lisan para raja di wilayah tengah hingga Barat pulau Timor yang di kordinir oleh Sonbai sebagai raja terbesar dan dituakan diantara raj-raja lainnya. Para raja di Timor Barat menyepakati batas antar kerajaan sebagian besar menggunakan batas alam yaitu sungai, gunung dan bukit. Kesepakatan batas ini kemudian diikuti dengan upacara ritual adat hingga semua pihak mentaatinya. Ritual ini ditindak lanjuti oleh masing-masing kerajaan untuk mengontrol batas kedaulatannya dengan upacara adat yang disebut upacara non pah yaitu ritual adat yang dilakukan oleh setiap kerajaan untuk memastikan batas kerajaannya dalam keadaan aman. Dengan demikian tidak ada permasalahan tapal batas antara kerajaan yang satu dengan yang lainnya.

Zaman Kolonial

Pada zaman ini perbatasan tidak lagi menjadi persoalan kultur tetapi telah bergeser ke persoalan ekonomi, agama dan politik sesuai kepentingan pihak penjajah. Kehadiran kolonialisme di tanah Timor kemudian mengambil alih kekuasaan politik dari raja-raja lokal dan berupaya mempertahankan kekuasaan itu dengan kekuatan senjata dan taktik mengadu domba para raja lokal. Politik adu domba ini ditujukan agar kekuatan para raja menjadi terpecah belah sehingga tidak ada kekuatan yang memadahi untuk melakukan perlawanan. Dengan demikian, pihak penjajah lebih mudah melakukan ekspansi untuk memperluas wilayah taklukannya. Akibat ekspansi tersebut, beberapa titik batas antar kerajaan pun kemudian menjadi kabur. Pergeseran patok secara sepihak oleh Belanda maupun Portugis menyebabkan kaburnya patok perbatasan sehingga perbatasan di tentukan kembali berdasarakan ketentuan Traktat 1904 terutama di wilayah Nilulat (Indonesia) dan sekitarnya mengalami pergeseran masuk ke wilayah kerajaan Bikomi di Timor Belanda sehingga tidak saja pihak Belanda dirugikan tetapi yang paling rugi adalah masyarakat adat setempat yang wilayah adatnya terpaksa diserahkan kepada pihak lain. Konflik tersebut diakhiri dengan mengukuhkan batas berdasarkan PCA 1914, maka kedua pihak membangun pilar-pilar batas yang ditancapkan di sepanjang garis perbatasan. Pembangunan pilar-pilar batas tersebut didasarkan pada ketentuan yang tertuang dalam dokumen Oepoli tentang pembangunan marker (pilar batas) di Oekusi (Timor Leste), yang ditandatangani pada tanggal 9 Februari 1915. Sebelum kegiatan pematokan dilakukan, rakyat sekitar Nilulat meminta Tim topografi agar batas dikembalikan ke Noel Kol Unu (batas adat), namun setelah diselidiki, ternyata wilayah sekitar Noel Kul Unu dan Cruz Ni Kome telah ditempati oleh Ambeno. Oleh karena karenanya, Tim Topografi hanya menggeser patok kea rah Ambeno sejauh kira-kira 300-an meter dengan panjang mencapai belasan kilometer, mulai dari batas Inbate hingga Manusasi. Kegiatan ini mulai dilakukan pada tanggal 7 September 1966.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Zaman Integrasi

Tanggal 17 Juli 1976, Timor Timur secara resmi berintegrasi ke wilayah Indonesia sebagai provinsi termuda. Batas yang digunakan saat itu adalah batas lama. Pada beberapa titik, batas ini digeser masuk ke wilayah Nusa Tenggara Timur sejauh kira-kira 400-an meter. Pilar batas yang ada di Haumeni Ana ditancapkan persis di pinggir jalan, bergeser dari posisi semula. Pasca referendum 1999, Timor Leste kemudian lepas dari Indonesia dan berdiri sebagai sebuah negara merdeka setelah mayoritas penduduk negeri itu memilih opsi merdeka yang ditawarkan oleh pemerintah Indonesia. Sambil menanti peresmiannya sebagai negara merdeka, PBB mengirim UNTAET (*United Traditional Administration for East Timor*) sebagai pengendali administrasi pemerintahan transisi Timor Timur. Pada tahun 2000, pihak Indonesia dan UNTAET sepakat membentuk sebuah badan bersama pengelolaan perbatasan yakni *Joint Border Committee* (JBC) di Jakarta. Badan ini sedianya dirancang sebagai lembaga bersama yang berfungsi untuk menyelesaikan persoalan delimitasi dan demarkasi perbatasan kedua negara serta membangun kerjasama dalam berbagai bidang.

Secara georafis, .Wilayah Kabupaten TTU juga merupakan daerah daratan dengan luas 2.669,70 km^2 atau hanya sekitar 5,6 persen dari luas daratan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sedangkan sebagian wilayah TTU yang berbatasan dengan laut sawu atau lazim dikenal dengan sebutan wilayah pantura memiliki luas lautan +-950 km2 dengan panjang garis pantai 50 km. Sementara batas administratifnya adalah sebagai berikut :

1) Sebelah Timur : Kabupaten Belu
2) Sebelah Barat : Kabupaten Kupang
3) Sebelah Utara : Laut Sewu, Republic Democratic Timor Leste
4) Sebelah Selatan : Kabupaten Timor Tengah Selatan

Kondisi demografis Kabupaten TTU dapat ditelusuri dari jumlah kemiskinan, jumlah penduduk dan tingkat pendidikan penduduk yang rendah. Masyarakat Ambeno maupun Kabupaten TTU berasal dari suku yang sama yaitu suku atoni meto atau ada yang menyebutnya suku suku dawan Nama dawan diambil dari nama Liurai Sonbai yang pertama yaitu Nai Laban.. Diantara keduanya mempunyai ikatan kekeluargaan yang kuat karena adanya kesamaan yang dimiliki baik bahasa, budaya, cara berpakaian dan adat diantara masyarakat perbatasan. Secara umum, struktur perekonomian masyarakat *atoni meto* di kabupaten TTU masih didominasi olehsektor pertanian tanaman pangan dan peternakan. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Joash Tapiheru (2012:56) menyampaikan bahwa pertanian tanaman pangan pada umumnya adalah pertanian tanaman pangan dengan lahan kering dengan hasil berupa jagung, padi huma, umbi-umbian dan kacang-kacangan. Pola pertanian lahan kering ini dilakukan secara berpindah-pindah dengan cara tebas bakar. Hubungan ekonomi antar masyarakat juga masih berlangsung secara tradisional yakni dengan system barter. Pertukaran barang antar masyarakat ini tidak semata-mata didasarkan pada pertimbangan untungrugi tetapi juga ada aspeklain yang turut dipertimbangkan yakni aspek sosial. Praktek barter antara masyarakat Ambeno dengan masyarakat kabupaten TTU masih berlangsung sampai sekarang. Akan tetapi hal ini diabatasi oleh peraturan negarayang membatasi pergerakan barang dan orang lintas batas. Semua praktek barter ini harus dilakukan atas ijin negara yang tentu membutuhkan biya yang cukup besar dan mekanisme pengurusan yang panjang.

Kondisi Infrastruktur

1) Kesehatan. Tinggi rendahnya pembangunan kesehatan suatu masyarajat dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas kesehatan dan tenaga media yang memberikan pelayanan pada fasilitas kesehatan. Data diatas menunjukan bahwa pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah masih tergolong rendah. Hal ini jelas terlihat dari seluruh jumlah sarana kesehatan dan jumlah tenaga medis yang masih sangat terbatas bahkan ada kecamatan yang

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

belum memiliki puskesmas maupun puskesmas pembantu yaitu kecamatan Bikomi Tengah. Kondisi yang sama juga terjadi pada keberadaan tenaga medis hanya tersedia 4 (empat) orang dokter dan 2 (dua) orang dokter gigi, 39 (sembilan) perawat/mantra dan 36 (tiga puluh enam bidan desa sehingga belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat di sepanjang perbatasan yang jumlahnya 57,312. Penduduk. Hal ini berarti seorang dokter harus melayani 14.328 .

2) Pendidikan. Rasio guru dan sekolah untuk tingkat SD berkisar antara 6 sampai 11, SMP paling rendah sebesar 2 dan paling tinggi sebesar 20 dan untuk SMA angka rasio paling rendah sebesar 11 dan paling tinggi sebesar 22. Sementara untuk rasio murid dan guru adalah tingkat SD berkisar 11 sampai 26, SMP berkisar 7-48 dan SMA paling rendah 5 dan paling tinggi sebesar 16. Berikutnya adalah bila dilihat dari jumlah murid yang sekolah maka terlihat bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan akan jumlah muridnya semakin berkurang.
3) Kondisi Fasilitas Pertahanan Dan Keamanan. Sebagai wujud dari Keputusan Presiden Nomor 65 Tahun 2006 tentang pengadaan tanah bagi kepentingan umum, maka sejak tahun 2002, Pemerintah Daerah Kabupaten TTU telah mengalokasikan anggaran untuk pengadaan tanah dan kepentingan umum di perbatasan negara yaitu untuk pembangunan pos Satgas Pamtas TNI, Pos Brimob, pos Polisi, rumah jaga, kantor bea dan cukai, imigrasi, karantina, gapura perbatasan serta tanah untuk pembangunan heliped di inbate.

Untuk mengetahui pengelolaan perbatasan di Kabupaten TTU, penulis juga melakukan wawancara dengan Joash Tapiheru,SIp,MA yang bekerja sebagai dosen dan peneliti kawasan perbatasan di Indoneia, pada tanggal 21 Mei kami melaksanakan identifikasi ulang pada saat seminar Prodi manajemen Pertahanan Kordos Akmil bertempat di Gedung Lily Rohely yang ***menyampaikan pendapatnya. Saya melihat dari hasil penelitian yang saya lakukan di TTU adanya dominasi strategi state security yang diterapkan oleh pemerintah Kabupaten TTU dalam mengelolan perbatasan.dan ini masih mewarnai pengeloaan seluruh perbatasan di Indonesia. Menguatnya ini sekaligus menjelaskan melemahnya strategi human security yang di indikasikan oleh orientasi kepada kesejahteraan masyarakat perbatasan. Kondisi inilah yang menyebabkan masyarakat perbatasan terpinggirkan dan mengalami keterbatasan kualitas hidup.***

Selanjutnya beliau menyampaikan bahwa, dalam penelitian yang saya lakukan, bahwa penggunaan TNI di perbatasan di Kabupaten TTU lebih disebabkan adanya wilayah *enclave* dari Distrik Ambeno tepatnya oeccuse (Timor Leste) dan masih belum disepakatinya garis batas yang jelas dengan desa Bikomi Nailulat di Kabupaten TTU dan perbatasan yang digunakan dengan membuat zona netral yang tidak boleh dipakai oleh kedua negara. Ternyata ini seringkali memicu konflik.

a. *Perebutan lahan pertanian dan lahan ternak untuk digembala.*
b. *Pergeseran Patok oleh masyarakat Distrik Ambeno maupun masyarakat kecamatan Bikomi Nailulat.*
c. *Rencana pembangunan markas militer di Kabupaten TTU seringkali di tolak masyarakat disebabkan antara lain kepercayaan masyarakat pada TNI masih kurang, jumlah TNI yang menjaga dirasakan sudah cukup sehingga bila ditambah seperti suasana perang dan antara masyarakat Distrik Ambeno dengan Kabupaten TTU punya latar belakang sejarah yang sama sehingga masih keluarga. Walaupun diakui bahwa di perbatasan di kabupaten TTU masih rawan konflik dan pelanggaran penyelundupan.*
d. *Fitur sungai di kabupaten TTU yang cenderung dangkal dan kering sehingga mudah dilalui dengan jalan darat selanjutnya dijadikan jalan tikus untuk melakukan penyelundupan semakin marak.*
e. *Delimitasi dan demarkasi batas adalah yang sangat menonjol yaitu masih terdapat zona yang belum disepakati oleh masyarakat Bikomi Nailulat Kabupaten TTU yang diannggapnya tanah leluhur masuk ke Distrik Ambeno sehingga masih masyarakat masih menuntut*

Terabaikannya *human security* pengelolaan perbatasan di Kabupaten TTU menyebabkan kemiskinan, keterbelakangan pendidikan, keterbatasan ekonomi, rendahnya derajat kesehatan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

masyarakat dan sebagainya. Sebaiknya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten TTU adalah pengelolaan perbatasab secara komprehensif sehingga kesejahteraan masyarakat akan dapat menjadi solusi untuk mengeleminir konflik sehingga terciptanya stabilitas keamanan dan terdukungnya kedaulatan NKRI. Senada dengan pendapat diatas juga sampaikan oleh Kolonel Inf D.Ricky Lumintang yang menjabat sebagai Kadepsosbah Akmil dan pernah menjadi Komandan Pamtas pada 9 september 2013 dengan mengidentifikasi ulang yang menyampaikan pendapatnya.

Memang di Kabupaten TTU kondisi kesejahteraan masyarakatnya masih terbatas bila dilihat dari pendidikan, infra struktur yang ada seperti ketersediaan pasar, sekolah, ruah sakit dan lain sebagainya. Oleh karena itu, TNI disana tidak hanya tidak hanya menyelesaikan permasalahan keamanan sebagai akibat adanya posisi enclave dari Distrik Ambeno yang seringkali memicu konflik horisontal. tetapi TNI juga membantu pembangunan dengan berkordinasi dengan Pemda untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti perbaikan jalan, listrik dan lain sebagainya.

Untuk selanjutnya beliau menyampaikan bahwa sebenarnya pengelolaan perbatasan yang dilakukan pemerintah Kabupaten TTU maupun pemerintah pusat belum optimal baik untuk kepentingan fasilitas TNI (khususnya akses jalan dan komunikasi yang masih sangat terbatas) maupun untuk membangun kesejahteraan masyarakat yang terlihat dari hal-hal sebagai berikut :

a.Masih banyaknya penduduk yang tinggal di rumah yang tidak layak huni.
b.Masih banyak penduduk yang tidak menikmati pendidikan disebabkan jaraknya yang sangat jauh.
c.Kondisi jalan yang menghubungkan antar desa aspal tetapi banyak berlubang, berlumpur dan masih tanah sehingga banyak desa yan terisolasi
d.Sarana komunikasi dan listrik yang masih sangat terbatas.
e.Akses masyarakat untuk mempetroleh pelayanan kesehatan sangat sulit disebabkan jarak tempuh dan keterbatasan rumah sakit maupun tenaga medisnya dan lain sebagainya.

Dari berbagai fakta yang ada seperti yang diuraikan dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pemerintah Kabupaten TTU dalam melakukan pengelolaan Indonesia-Timor Leste masih lebih dominan ke *state security* dibandingkan *human security* Ini tampak jelas dari orientasi pemerintah lebih difokuskan pada upaya pembangunan fasilitas militer cukup banyak walaupun kondisinya juga belum optimal atau masih dalam keterbatasan khususnya untuk akses jalan dan komunikasi. Kondisi ini dilatar belakangi oleh masih kaburnya batas yang belum ada kesepakatan dan kondisi persamaaan sosial budaya yang belum dikelolan menyebabkan adanya keamanan yang masih rawan bagi kedaulatan NKRI seperti penyelundupan, pelanggaran patok pebatasan, konflik horizontal dan lain sebagainya. Padahal kerawanan sosial di Kabupaten TTU sebagai akibat dari tidak optimalnya pengelolaan perbatasan *human security*. Ini ditunjukan dari masih rendahnya kualitas SDM kabupaten TTU . Ini di indikasikan oleh tingginya kemiskinan, kebodohan sebagai akibat masih rendahnya pendidikan dan rendahnya derajat kesehatan masyarakat akibat dari terbatasnya fasilitas dan tenaga medis yang tersedia.

Dampak Dari Pengelolaan Perbatasan Kabupaten Timor Tengah Utara Terhadap Kedaulatan NKRI. Perbatasan negara adalah persoalan geo politik sekaligus persoalan sosial. Perbatasan dipandang sebagai persoalan geo politik manakala dikaitkan dengan upaya menjaga stabilitas keamanan dan kokohnya pertahanan guna melindungi kedaulatan wilayah negara dari ancaman pihak lain. Akan tetapi perbatasan dipandang lagi sebagai sosial ketika fokus perhatian bukan semata pada aspek geografis atau territorial melainkan pada manusia yaitu kesejahteraan masyarakat dan lingkungan perbatasan. Dalam kondisi yang demikian, disadari bahwa di kawasan perbatasan di Kabupaten TTU sangat dibutuhkan pengelolaan perbatasan tidak hanya dengan pendekatan keamanan tetapi juga dengan pendekatan kesejahteraan dan budaya. Namun pada saat ini begitu banyak permasalahan yang dihadapi warga masyarakat di wilayah perbatasan Kabupaten TTU. Untuk melihat permasalahan tersebut penulis juga melakukan wawancara dengan bapak Joash Tapiheru,SIp,MA yang bekerja sebagai dosen dan peneliti kawasan perbatasan di Indoneia, pada tanggal 21 April 2023 kami mengidentifikasi ulang pada saat seminar Prodi Manhan 2023 yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

Secara umum permasalahan perbatasan di Kabupaten TTU juga sama seperti yang dialami oleh perbatasan Indonesia lainnya seperti kemiskinan,kaburnya batas wilayah. kurangnya akeses transportasi, listrik dan komunikasi,

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

pendidikan, kesehatan, kualitas hidup rendah dan pelanggaran batas. Untuk TTU yang membedakan dengan lainnya adalah adanya tanah yang berstatus enclave hingga seringkali menimbulkan konflik sosial dari masyarakat dari dua negara disebabkan adanya perebutan lahan pertanian dan ternak

Untuk selanjutnya, Bapak Joash Tapiheru,SIp,MA yang bekerja sebagai dosen dan peneliti kawasan perbatasan di Indoneia, pada tanggal 21 Apri 2023 pada seminar Manhan Kordos akmil yang menyampaikan pendapatnya tentang penyebab permasalahan di Kabupaten Belu dan dampaknya sebagai berikut :

Penyebab dari permasalahan yang ada di Kabupaten TTU adalah adanya paradigma pengelolaan perbatasan di masa lampau yang menempatkan perbatasan bukan sebagai halaman depan rumah sehingga lebih mementingkan keamanan daripada kesejahteraan kurangnya goodwill dari para stake holder seperti pemerintah daerah, BNPP dan pemerintah pusat untuk memberdayakan masyarakat dan melakukan pembangunan seperti memperbaiki pasar, UMKM, jaringan komunikasi, listrik dan jalan. serta adanya budaya lokal yang berpengaruh pada munculnya kemiskinan seperti pola hidup boros, lebih percaya kepada dukun dan lain sebagainya. Tentunya ini akan berdampak pada rendahnya kepercayaan warga negara kepada pemerintahnya dalam membela kepentingannya Ini berarti kedaulatan NKRI akan terancam. Kondisi ini dapat dilihat dari maraknya kepemilikan KTP dobel, penyelundupan, illegal, konflik antar masyarakat, dan sebagainya.

Berkaitan dengan penyebab permasalahan dan dampaknya maka Komandan Pamtas di Timor Leste Tahun 2013 Kolonel Inf D. Ricky Lumintang yang menjabat sebagai Kadepsosbah, kami mengidentifikasi ulang dengan menyampaikan; ***Rendahnya kualitas hidup masyarakat perbatasan disamping disebabkan ada budaya lokal seperti pemborosan untuk upacara adat tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan ekonomi pendidikan dan kesehatan masyarakat. Kemiskinan dan kesulitan masyarakat dalam hidup di Kabupaten TTU pada akhirnya menimbulkan provokasi dari masyarakat Ambeno/Timor Leste untuk kembali ikut ke keluarganya yang ada di Timor Leste . Ini sangat bahaya bagi kedaulatan NKRI. Ketidak cukupan mereka dalam ekonomi juga memicu mereka untuk melakukan penyelundupan barang maupun BBM karena adanya disparitas harga yaitu di Timor Leste lebih mahal harganya. Termasuk faktor alam dengan sugai yang relatif dangkal dan kering sehingga dijadikan jalan tikus untuk melakukan pelanggaran menuju negara Timor Leste.***

Minimnya pengelolaan pembangunan perbatasan yang akan berdampak pada kedaulatan NKRI juga disampaikan oleh Suisna (2010:45) yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :***Baik buruknya pengelolaan perbatasan sangat berhubungan erat dengan kedaulatan dan tegaknya NKRI. Oleh karenanya pengelolaan perbatasan sebaiknya bersifat komprehensip yaitu tidak hanya berorientasi keamanan tetapi juga kesejahteraan masyarakat. Kualitas hidup masyarakat perbatasan yang cenderung baik maka akan semakin meningkatkan kepercayaan kepada pemerintahnya yang pada gilirannya akan mengeleminir tindakan masyarakat untuk melakukan pelanggaran.***

Untuk selanjutnya berbagai permasalahan, penyebab dan dampaknya terhadap kedaulatan NKRI di Kabupaten TTU diatas diuraikan sebagai berikut :

a. Permasalahan Delimitsasi Dan Demarkasi Batas. bagaimana telah dijelaskan bahwa dalam pegelolaan daerah perbatasan darat antara kabupaten TTU dengan distrik Ambeno, terdapat beberapa titik yang masih bermasalah. Titik-titik tersebut terdiri atas 1 (satu) segmen unresolved, 4 (empat) segmen unsurveyed dan 1 (satu) segmen kecil yang masih bermasalah. Segmen unresolved yakni lokasi Bijaelele Sunan-Oben di desa Manusasi. Permasalahannya adalah terdapat zona atau area yang disengketakan karena kontra persepsi masing-masing pihak mengenai batas. Pihak masyarakat Passabe-Ambeno menginginkan agar batas negara mengikuti batas lama yg ditetapkan berdasarkan Traktat 1904. Sementara warga masyarakat desa Manusia menolak penentuan batas berdasarkan traktat tersebut, sebab masih banyak tanah ulayat masyarakat setempat di seberang garis batas. Sementara unsurveyed segment sebanyak 4 (empat) lokasi yakni Subina (Desa Inbate dan Nainaban), Pistana (desa Sunkaen), Tubu Banat (desa Tubu dan Nilulat) dan Nefo Numpo (desa Haumeni Ana). Keempat persoalan unsuveyed itu hampir sama dengan persoalan unresolved di Bijaele Sunan-Oben. Masyarakat Indonesia menuntut agar hak ulayatnya diakomodir dalam penentuan batas, sedangkan masyarakat Timo-Leste menghendaki agar tapal batas mengacu pasa batas lama yang diatur menurut Traktat 1904.

b. Pelintasan Batas Ilegal

Selain itu, banyak masyarakat Indonesiayang memiliki kebun dan memelihara ternak di seberang batas, dan sebaliknya. Karena itu ada dua versi yag berbeda tentang pelintasan batas. Masyarakat memandangnya sebagai sebuah kebiasaan yang dapat mempererat hubungan sosial diantara mereka, sedangkan negara dan PBB menganggapnya sebagai tindakan ilegal bila tidak melaului pos lintas batas yang telah disediakan dan dilakkan tanpa dokumentasi resmi. Data pelintas batas illegal yang terdeteksi tertangkap tangan pada tahun 2011 sebanyak 21orang, tahun 2012 sebanayk 3 orang, 2013 sebanyak 3 orang dan pada

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

tahun 2014 sebanyak 6 orang. Informasi yang dihimpun dari Badan Kesbang dan Linmas Kabupaten TTU menyebutkan bahwa berdasarkan pengakuan para pelintas batas tersebut, sebagian besar ingin melintas batas dengan tujuan mengunjungi keluarga, melanjutkan pendidikan, dan tujuan ekonomi.

c. Penyelundupan dan Perdagangan Ilegal

Sama halnya dengan persoalan pelintasan batas illegal, permasalahan penyelundupan dan perdagangan illegal juga marak di kabupaten TTU. Praktek perdagangan dengan sitem barter yang berlangsung diantara masyarakat telah berlangsung lama.

d. Rendahnya Aksesibilitas dan Keterbatasan Infrastruktur

Sebagian besar wilayah perbatasan masih mengalami kesulitan aksesibilitas, baik sarana transportasi yang minim maupun tidak terjangkaunya jaringan komunikasi serta ketiadaan infrastruktur pokok lainnya. Bapak Joash Tapiheru dari hasil wawancaranya menyebutkan contoh bahwa pada tahun 2012, di kecamatan Mutis, kondisi jalan sepanjang 40km rusak parah, sulit dilalui kendaraan roda dua dan roda empat terutama pada saat musim hujan. Dengan jarak yang demikian, dibutuhkan waktu tempuh selama 4 jam. Padahal, dengan jarak tersebut dapat ditempuh selama 1 jam.



d. Kemiskinan, Kebodohan dan Rendahnya Derajat Kesehatan Masyarakat.





Ada dua faktor pertama kurang adanya kordinasi dan *goodwill* antar stake horder yaitu Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat dan BNPP dan yang kedua adalah pengaruh budaya lokal sendiri . Kedua hal tersebut dapat diterangkan sebagai berikut :

1) Budaya lokal

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

(1) Dalam bidang Pendidikan.
(2) Dibidang Kesehatan.
(3) Budaya masyarakat atoni meto tentang pemborosan yang berlebihan dalam upacara rumah adat.





Kondisi pertanian tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



2) Peran *Stake Horder*

Adanya paradigma pengelolaan kawasan perbatasan di masa lampau sebagai ”Halaman Belakang” wilayah NKRI membawa implikasi terhadap kondisi kawasan perbatasan saat ini yang tersolir dan tertinggal dari sisi sosial dan ekonomi.

Dalam hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Joash Tapiheru seorang dosen dan peneliti kawasan perbatasan UGM menyebutkan:

Bahwa paradigm lama tersebut menyebabkan rendahnya kapasitas governability para pengambil kebijakan dalam mengentaskan kemiskinan di Kabupaten TTU. Dalam kondisi ini dibutuhkan governability dari para pengambil kebijakan maupun pelaksana kebijakan untuk melakukan terobosan yang dapat mendongkrak ekonomi masyarakat. Intervensi pemerintah dalam penguatan ekonomi rakyat menjadi sangat penting bila pemerintah meiliki daya tanggap yang tinggi maka angka kemiskinan dapat ditekan dengan berbagai kebijakan seperti bantuan modal usaha, pendampingan dan pelatihan, mendorong investasi untuk mengoptimalkan potensi daerah dan dan memudahkan pemasaran (jaringan jalan, komunikasi dan listrik), mendorong UMKM.



Cipta

Banyak permasalahan yang dihadapi warga Negara di wilayah perbatasan terutama bidang sosial budaya dan ekonomi, permasalahan tersebut antara lain :

Kesatu adanya paradigma pengelolaan kawasan perbatasan di masa lampau sebagai ”Halaman Belakang” wilayah NKRI membawa implikasi terhadap kondisi kawasan perbatasan saat ini yang tersolir dan tertinggal dari sisi sosial dan ekonomi. Munculnya paradigma ini, disebabkan oleh sistem politik dimasa lampau yang sentralistik dan sangat menekankan stabilitas keamanan.

Kedua, terjadinya kesenjangan pembangunan dengan negara tetangga kehidupan masyarakat di kawasan perbatasan yang miskin infrastruktur dan tidak memiliki aksesibilitas yang baik, pada umumnya sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi di negara tetangga misalnya kawasan perbatasan di Kalimantan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, pada umumnya berkiblat ke wilayah negara Malaysia. Hal ini disebabkan adanya infra truktur yang lebih baik atau pengaruh sosial ekonomi yang lebih kuat dari wilayah negara tetangga.

Ketiga ketersediaan prasarana dan sarana, baik sarana dan prasarana wilayah maupun fasilitas sosial ekonomi masih jauh dari memadai. Jaringan jalan dan angkutan perhubungan darat maupun laut masih sangat terbatas menyebabkan sulit berkembangnya kawasan perbatasan, kondisi prasarana dan sarana komunikasi dan informasi seperti pemancar atau transmisi radio dan televisi serta sarana telepon setiap hari mereka dapatkan dari negara tetangga.

Keempat tingginya angka kemiskinan dan jumlah keluarga prasejahtera. Kemiskinan menjadi permasalahan yang terjadi di kawasan perbatasan baik laut maupun darat. Hal ini dapat dilihat dari tingginya jumlah keluarga prasejahtera di kawasan perbatasan serta kesenjangan sosial ekonomi dengan masyarakat tetangga .

Kelima terisolasinya kawasan perbatasan akibat rendahnya aksesibilitas menuju kawasan perbatasan. Kawasan perbatasan masih mengalami kesulitan aksesibilitas baik darat, laut, maupun udara menuju pusat -pusat pertumbuhan.

Keenam rendahnya kualitas SDM sebagai dampak dari minimnya sarana dan prasarana dibidang pendidikan dan kesehatan, kualitas SDM masyarakat di sebagian besar kawasan perbatasan masih rendah. juga akan menggerus rasa, semangat nasionalisme.

Ketujuh adanya aktivitas pelintas batas tradisional kesamaan budaya, adat dan keturunan (suku yang sama) di beberapa kawasan perbatasan di Kalimantan (Dayak dan Melayu), menyebabkan adanya kegiatan pelintas batas tradisional yang ilegal dan sulit dicegah. Persamaan budaya dan adat masyarakat dan kegiatan pelintas batas tradisional ini merupakan isu sekaligus masalah perbatasan antarnegara yang telah ada sejak lama dan kini muncul kembali seiring dengan penanganan kawasan perbatasan darat di beberapa daerah seperti Papua dan Kalimantan serta Timor Leste.

Problematika Perbatasan Permasalahan Delimitsasi dan Demarkasi Batas. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam pegelolaan daerah perbatasan darat antara kabupaten TTU dengan distrik Ambeno, terdapat beberapa titik yang masih bermasalah. Titik-titik tersebut terdiri atas 1 (satu) segmen unresolved, 4 (empat) segmen unsurveyed dan 1 (satu) segmen kecil yang masih bermasalah. Segmen unresolved yakni lokasi Bijaelele Sunan-Oben di desa Manusasi. Permasalahannya adalah terdapat zona atau area yang disengketakan karena kontra persepsi

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

masing-masing pihak mengenai batas. Pihak masyarakat Passabe-Ambeno menginginkan agar batas negara mengikuti batas lama yg ditetapkan berdasarkan Traktat 1904. Sementara warga masyarakat desa Manusasimenolak penentuan batas berdasarkan traktat tersebut, sebab masih banyak tanah ulayat masyarakat setempat di seberang garis batas.

Selain permasalahan unresolved dan unsurveyed segment, segmen bermasalah lainnya adalah segmen Bah Ob (Nelu) di desa Sunsea. Persoalan ini muncul sejak Timor Leste lepas dari NKRI dan berdiri sebagai sebuah negara merdeka. Warga setempat menuturkan bahwa mula-mula kedua belah puhak menerima tapal batas sesuai traktat 1904, namun dalam perjalanannya, garis batas digeser oleh masyarakat distrik Ambeno sejauh 230-400 meter dengan panjang mencapai 1,5 km. Di dalam zona tersebut terdapat kebun dan makam leluhur warga Nelu. Karena itu, segmen ini masih tergolong sebagai unresolved segmen karea telah dilakukan survey delinesasi dan delimitasi, namun ketika masuk pada tahapdemarkasi masyarakat setempat menolak penegasan batas sesuai kesepakatan Tim dari kedua negara.

Pelintasan Batas Ilegal. Salah satu masalah perbatasan yang dihadapi adalah pelintasan batas secara illegal. Istilah "pelintasan batas illegal" dimunculkan oleh negara dan PBB dikarenakan adanya tindakan masyarakat yang tinggal di sekitar perbatasan tidak menganggap pelintasan batas liar sebagai sebuah pelanggaran. Hal ini disbabkan adanya hubungan kekeluargaan dan kekerabatan yang sangat erat antara dengan masyarakat yang beada di Indonesia dengan Masyarakat Timor.

Penyelundupan dan Perdagangan Ilegal. Negara tetap memberlakukan aturan yang dibuatnya dengan menyebut transaksi ekonomi masyarakat antar negara sebagai penyelundupan dan perdagangan illegal bila tidak dilengkapi dengan dokumen resmi. Negara menggunakan terminology itu untuk membatasi arus pergerakan barang secara bebas sekaligus membatasi hubungan antara masyarakat Indonesia dan Timor Leste yang posisi geografisnya berhadap-hadapan dengan jarak yang sangat dekat.

Pencurian (Kehilangan Harta Benda). Adanya beberapa laporan dari Satgas Pamtas dan Pemda disebutkan bahwa di perbatasan masyarakat Indonesia sering mengalami kehilangan harta benda yang dibawa kabur menyeberangi perbatasan. Pencurian terutama dilakukan di daerah-daerah konflik batas seperti Nilulat, Manusasi, Tubu, Haumeni Ana, Inbate, Nainaban dan Sunsea.

Rendahnya Aksesibilitas dan Keterbatasan Infrastruktur. Sebagian besar wilayah perbatasan masih mengalami kesulitan aksesibilitas, baik sarana transportasi yang minim maupun tidak terjangkaunya jaringan komunikasi serta ketiadaan infrastruktur pokok lainnya

Kemiskinan, Kebodohan dan Rendahnya Derajat Kesehatan Masyarakat. Permaalah krusial lain di wilayah perbatasan adalah masih tingginya angka kemiskinan, rendahnya tingkat pendidikan dan derajat kesehatan masyarakat. Masih banyak penduduk yang masih tinggal di rumah tradisioal yang tidak layak huni, masih banyak penduduk yang belum sempat menikmati pendidikan dan akses sebagian masyarakat untuk berobat masih sulit karena jarak tempuh yang cukup jauh ke sarana kesehatan, keterbatasan tenaga kesehatan, dan biaya berobat sekalipun ongkos berobat tergolong sangat mahal.

Keadaan Iklim. Berdasarkan klasifikasi iklim oleh Schmidt dan Ferguson, Kabupaten TTU termasuk wilayah tipe D dengan koefisien 2 sebesar 71,4 persen. Berdasarkan klasifikasi Koppen, tipe iklim di Kabupaten TTU tergolong tipe A atau termasuk iklim equator dengan temperatur bulan terpanas lebih dari 22^0 C.

Pengelolaan Daerah Perbatasan Kabupaten Timor Tengah Utara Pasca Lepasnya Timor-Timor dari Indonesia. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam pegelolaan daerah perbatasan darat antara kabupaten TTU dengan distrik Ambeno, terdapat beberapa titik yang masih bermasalah. Titik-titik tersebut terdiri atas 1 (satu) segmen *unresolved*, 4 (empat) segmen *unsurveyed* dan 1 (satu) segmen kecil yang masih bermasalah. Segmen unresolved yakni lokasi Bijaelele Sunan-Oben di desa Manusasi. Permasalahannya adalah terdapat zona atau area yang disengketakan karena kontra persepsi masing-masing pihak mengenai batas. Pihak masyarakat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Passabe-Ambeno menginginkan agar batas negara mengikuti batas lama yg ditetapkan berdasarkan Traktat 1904. Sementara warga masyarakat desa Manusasimenolak penentuan batas berdasarkan traktat tersebut, sebab masih banyak tanah ulayat masyarakat setempat di seberang garis batas.

Di dalam zona tersebut terdapat kebun dan makam leluhur warga Nelu. Karena itu, segmen ini masih tergolong sebagai unresolved segmen karea telah dilakukan survey delinesasi dan delimitasi, namun ketika masuk pada tahapdemarkasi masyarakat setempat menolak penegasan batas sesuai kesepakatan Tim dari kedua negara.

1. Pelintasan Batas Ilegal
2. Rendahnya Aksesibilitas dan Keterbatasan Infrastruktur
3. Kemiskinan, Kebodohan dan Rendahnya Derajat Kesehatan Masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Republik Indonesia saling bekerja sama dan mempererat hubungan yang baik demi keamanan di wilayah perbatasan. Bagi pemerintah kedua Negara dalam pengelolaan wilayah perbatasan di beberapa titik yang belum disepakati oleh kedua Negara tersebut diupayakan pembentukan pembangunan yang bisa dimanfaatkan secara bersama oleh kedua Negara dan masyarakat perbatasan. Dari pembahasan yang telah di sampaikan dalam penulisan penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Pengelolaan wilayah perbatasan RDTL dengan NKRI selama ini lebih mengutamakan pada aspek kesejahteraan masyarakat yang tinggal di wilayah perbatasan, ini ditandai dengan dibukanya pasar-pasar tradisional dan diberlakukannya penetapan pass lintas batas bagi masyarakat perbatasan, hal ini dikarenakan bahwa masyarakat perbatasan merupakan masyarakat yang serumpun yang masih memiliki ikatan kekeluargaan sehingga dengan penetapan pas lintas batas tersebut memudahkan masyarakat untuk saling berkunjung ini sesuai dengan Provisional Agreement kedua Negara yang menitikberatkan pada faktor budaya dalam pengelolaan perbatasan. Dalam pengelolaan wilayah perbatasan tersebut pemerintah kedua Negara menghadapi persoalan sehingga kesepakatan tidak direalisasikan. Persoalan yang utama adalah menyangkut stabilitas politik di Timor Leste yang rawan konflik sehingga pemerintah Republik Indonesia harus menyesuaikan dengan kondisi di Timor Leste dalam melaksanakan kesepakatan. Keterbatasan kemampuan pemerintah Timor Leste untuk menerapkan semua kesepakatan mengenai pengelolaan wilayah perbatasan tidak bisa dilepaskan dari persoalan politik yang ada. Pengelolaan wilayah perbatasan yang dilakukan pemerintah RDTL dengan NKRI selama ini walaupun telah dilaksanakan, akan tetapi masih terdapat banyak kekurangan misalnya minimnya prasarana dalam meningkatkan kehidupan masyarakat perbatasan kedua Negara seperti sulit ditempuhnya desa-desa di perbatasan akibat rusaknya jalan. Disamping pengelolaan tersebut, garis perbatasan antara kedua Negara yang belum disepakati masih terus diupayakan oleh pemerintah RDTL dan NKRI, beberapa faktor yang sulit bagi pemerintah dalam hal untuk menentukan garis perbatasan tersebut karena adanya faktor alam yang berubah dan adanya ketidakinginan masyarakat setempat untuk melakukan survey akibat dari belum diselesaikannya masalah garis perbatasan tersebut menyebabkan sulitnya pengelolaan wilayah perbatasan.

SARAN.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan hal-hal sebebagai berikut.

1. Bagi pemerintah kedua Negara RDTL dan NKRI untuk tetap mengutamakan hubungan bertetangga yang baik dalam menyelesaikan persoalan garis perbatasan yang belum disepakati, dengan itu diharapkan akan memberikan keuntungan bagi pemerintah kedua Negara dan masyarakat yang tingal di wilayah perbatasan.
2. Bagi Pemerintah Timor Leste supaya menjaga kondisi politik dalam negeri yang stabil dan aman sehingga segala upaya dalam mengelolah wilayah perbatasan bisa terealisasikan. Bagi masyarakat yang tinggal di wilayah perbatasan untuk saling menhargai supaya terhindar dari

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

konflik antar masyarakat dan mengunakan pas lintas batas dengan benar supaya bisa bermanfaat sesuai yang diharapkan.

3. Bagi aparat keamanan dari kedua Negara RDTL dan NKRI yang bertugas di wilayah perbatasan untuk menghormati norma adat istiadat yang ada diantara masyarakat perbatasan dan diharapkan bisa mempererat hubungan antara aparat keamanan dengan masyarakat, selain itu diharapkan aparat keamanan dari Timor Leste dan Republik Indonesia saling bekerja sama dan mempererat hubungan yang baik demi keamanan di wilayah perbatasan.
4. Bagi pemerintah kedua Negara dalam pengelolaan wilayah perbatasan di beberapa titik yang belum disepakati oleh kedua Negara tersebut diupayakan pembentukan pembangunan yang bisa dimanfaatkan secara bersama oleh kedua Negara dan masyarakat perbatasan mengenai kesejahteraan ekonomi, Pendidikan keamanan dan bidang pertahanan.

References

Holidify. (2022). *Batam Tourism Top Places, Travel Guide, Holidify*. Holidify Web.

Husna, A. N., Zahra, A. A., & Haq, A. A. (2019). Skala Karakter Wirausaha (Sk-Wira): Konstruksi Dan Validasi Awal. *Jurnal Psikologi*, *17*(2), 143. https://doi.org/10.14710/jp.17.2.143-160

Joko, D., Tegor, & Silitonga, F. (2023). *Metode Penelitian Terapan*. Deepublish.

Dokumen SPMI Akademi Militer, (2021).

Menkumham RI. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU. No. 23 Tahun 2011* (p. 51). Kemenkumham.

Permenristek. (2015). Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Registrasi Pendidik Pada Perguruan Tinggi. In *Permenristek dan Pendididkan Tinggi Republik Indonesia* (Issue 879).

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional

Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)
Website: http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Email: jurnal.ajsh@ardenjaya.com

Substitusi Tepung *Oat* dalam Pembuatan Nugget Ayam Pengganti Tepung Roti

INFO PENULIS

Shana
Politeknik Pariwisata Batam
Shananana104@gmail.com
+6281270715545

Frangky Silitonga
Politeknik Pariwisata Batam
frangkyka@gmail.com
+6281266329747

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Shana & Silitonga, F. (2024). Substitusi Tepung Oat dalam Pembuatan Nugget Ayam Pengganti Tepung Roti. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 4* (3), 2381-2390.
.

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh substitusi tepung oat terhadap kualitas nugget ayam sebagai alternatif sehat untuk mengurangi risiko penyakit kronis. Tujuan khususnya adalah mengetahui efek substitusi tepung oat (30%, 50%, dan 70%) terhadap tekstur, rasa, aroma, dan warna melalui penilaian organoleptik oleh panelis terlatih dan tidak terlatih . Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan perangkat lunak Excel. Hasil analisis menunjukkan substitusi tepung oat berdampak signifikan terhadap tekstur nugget ayam. Formula 50% substitusi tepung oat mendapat nilai tertinggi untuk rasa, aroma, dan warna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tepung oat dapat menjadi alternatif potensial untuk menghasilkan nugget ayam sehat tanpa mengorbankan penerimaan konsumen. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi industri pangan untuk mengembangkan produk nugget ayam yang lebih sehat.

Kata Kunci: Nugget Ayam, Subtitusi, Tepung Roti, Tepung *Oat*

Abstract

This study evaluates the effect of oat flour substitution on the quality of chicken nuggets as a healthier alternative to reduce chronic disease risk. Specifically, it aims to determine the impact of oat flour substitution (30%, 50%, and 70%) on texture, taste, aroma, and color through organoleptic assessment by trained and untrained panelists. The research employs a quantitative approach using Excel software. The results show that oat flour substitution significantly affects chicken nugget texture. The 50% oat flour substitution formula received the highest scores for taste, aroma, and color. This study concludes that oat flour can be a potential alternative for producing healthier chicken nuggets without compromising consumer acceptance. These findings can serve as a reference for the food industry to develop healthier chicken nugget products.

Key Words: Chicken Nuggets, Substitutions, Breadcrumbs, *Oat Flour*

A. Pendahuluan

Pengembangan makanan cepat saji serta produk olahan daging yang siap dimasak dan siap dimakan kini tidak hanya berfokus pada rasa dan tampilan, tetapi juga mempertimbangkan aspek nutrisi. Salah satu sumber protein hewani yang cukup terjangkau oleh masyarakat adalah daging ayam. Dengan kandungan gizi yang baik dan kemudahan dalam pengolahannya, daging ayam menjadi pilihan populer untuk berbagai usaha, termasuk dalam nugget. kebutuhan untuk meningkatkan kualitas gizi produk pangan olahan, khususnya nugget ayam, yang merupakan salah satu makanan yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat. Nugget ayam biasanya menggunakan tepung roti sebagai bahan pelapis untuk memberikan tekstur renyah. Namun, tepung roti yang tinggi karbohidrat sederhana memiliki nilai gizi yang relatif rendah , Tepung *Oat* yang lebih kaya akan serat, protein, dan memiliki indeks glikemik lebih rendah, dapat menjadi solusi untuk menghadirkan nugget yang lebih sehat. Selain itu, dengan semakin tingginya kesadaran konsumen akan pentingnya makanan bergizi, inovasi penggunaan *oat* diharapkan mampu menarik minat konsumen yang peduli terhadap kesehatan tanpa mengorbankan kualitas rasa dan tekstur produk. Di sisi lain, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan produk pangan yang lebih beragam, mengurangi ketergantungan pada tepung roti, dan meningkatkan nilai tambah produk olahan ayam (Gunawan, 2022).

Seiring dengan popularitasnya yang meningkat, nugget ayam menjadi camilan yang sangat populer di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Proses produksi nugget ayam telah berkembang pesat sejak ditemukannya, dengan berbagai variasi rasa dan bentuk yang ditawarkan oleh produsen makanan. Meskipun ditemukan di Amerika Serikat, nugget ayam telah menjadi bagian penting dari masakan dan budaya kuliner di banyak negara, termasuk Indonesia. Tentu, inovasi dalam pembuatan nugget ayam terus berkembang. *Oat* merupakan bahan makanan yang baik untuk kesehatan karena beberapa alasan (Robert, 2024):

1. Kaya Serat: *Oat* mengandung serat larut yang disebut beta-glukan, yang terbukti dapat menurunkan kolesterol LDL (kolesterol jahat) dan meningkatkan kesehatan jantung.
2. Indeks Glikemik Rendah : *Oat* memiliki indeks glikemik yang rendah, artinya karbohidratnya diserap perlahan, menjaga kadar gula darah stabil dan memberikan rasa kenyang lebih lama.
3. Kandungan Nutrisi: *Oat* mengandung berbagai nutrisi penting seperti magnesium, zat besi, fosfor, selenium, dan vitamin B kompleks, yang penting untuk kesehatan tubuh.
4. Menurunkan Risiko Penyakit: Konsumsi *oat* secara teratur telah dikaitkan dengan penurunan risiko berbagai penyakit, termasuk penyakit jantung, diabetes tipe 2, dan beberapa jenis kanker.
5. Mendukung Pencernaan: Serat dalam *oat* juga dapat membantu pencernaan dan mencegah sembelit (Oktaviani, 2018).

Karena alasan-alasan ini*, oat* sering direkomendasikan sebagai bagian dari pola makan sehat. Menggunakan *oat* sebagai pengganti tepung roti dalam nugget ayam dapat meningkatkan nilai nutrisi dan membuatnya lebih ramah bagi kesehatan. Semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya kesehatan makanan, dan *oat* sering kali dianggap sebagai bahan yang lebih sehat daripada tepung roti biasa. Menggunakan *oat* dalam nugget ayam bisa menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat yang peduli akan kesehatan*. Oat* kaya serat, vitamin, dan mineral, serta memiliki indeks glikemik yang lebih rendah daripada tepung roti putih. Ini dapat membantu menjaga kadar gula darah stabil dan memberikan rasa kenyang lebih lama, sehingga cocok bagi mereka yang memperhatikan asupan gula dan karbohidrat (Oktaviani, 2018). Dengan menggunakan *oat* dalam nugget ayam, produsen makanan dapat menawarkan produk yang lebih sehat dan bernutrisi kepada konsumen. Ini juga bisa menjadi nilai tambah yang menarik bagi masyarakat yang semakin sadar akan kesehatan makanan.

Maka judul dari penelitian ini tentukan sebagai "Subtitusi Tepung *Oat* dalam pembuatan Nugget Ayam pengganti Tepung roti". Rumusan masalah dari penelitian ini adalah, Bagaimana pengaruh substitusi tepung *oat* terhadap tekstur, rasa, dan kekenyalan nugget ayam dibandingkan dengan penggunaan tepung roti? Seberapa besar persentase substitusi tepung *oat* yang optimal agar nugget ayam tetap memiliki kualitas sensorik (rasa, tekstur, aroma) yang baik? dan bagaimana dampak substitusi tepung *oat* terhadap nilai gizi (serat, Nugget ayam adalah salah satu camilan yang populer di Indonesia. Biasanya terbuat dari daging ayam cincang yang dicampur dengan bahan lain seperti tepung roti, telur, bumbu, dan rempah-rempah. (Randika Lafia Dewi et al., 2024)Nugget ayam dapat dimakan sebagai camilan atau

sebagai bagian dari makanan utama. Mereka sering disajikan dengan saus sambal atau saus tomat sebagai pelengkap (Wulandari et al., 2016) Nugget ayam juga sering dijadikan sebagai isian dalam roti lapis atau kebab. Beberapa produsen mungkin juga menawarkan variasi nugget ayam dengan tambahan bahanbahan seperti keju, sayuran, atau bumbu lainnya untuk memberikan rasa dan tekstur yang berbeda.

Tabel 1, Pedoman Standar Resep Nugget Ayam

Bahan	Jumlah
Ayam	450 gram
Tepung Tepung Roti	40 gram
Tepung sagu	15 gram
Bawang putih	3 siung
Batang Saledri	¼ Batang
Telur	1 butir
Susu	50 ml
lada	¼ sdt
Garam	¼ sdt

Sumber :(Hermawan, 2024)

Tabel 2. Komposisi Resep Nugget Ayam dengan Subtitusi Tepung *Oat*

Bahan	Jumlah
Ayam	500gram
Tepung Tepung Roti	50 gram
Bawang putih	3 siung
Bawang merah	4 siung
Telur	1 butir
lada	¼ sdt
Garam	¼ sdt

Sumber: Peneliti,2024

Formula resep dalam eksperimen ini terdiri dari 3 variasi, yaitu 3 formula perlakuan yang merupakan campuran tepung roti dan tepung *oat* dengan perbandingan persentase berbeda: F1 (30% tepung roti : 70% tepung *oat*), F2 (30% tepung roti : 50% tepung *oat*), dan F3 (70% tepung roti : 30% tepung *oat)*,(Rahman & Dwiani, 2020).

Tabel 3. Perbandingan persentase formula

Bahan	F1(30%:70%)	F2(50%:50%)	F3(70%:30%)
Ayam	500 gram	500 gram	500 gram
Tepung roti	35 gram	25 gram	15 gram
Tepung *oat*	15 garam	25 gram	35 gram
Telur	1 butir	1 butir	1 gram

Sumber : peneliti,2024

Mengganti tepung roti dengan tepung *oat* dalam pembuatan nugget ayam dapat menjadi alternatif yang menarik dari segi nutrisi dan tekstur. Berdasarkan teori, penggunaan *oat* dapat memberikan beberapa keuntungan:

1. Tinggi Serat: *Oat* mengandung serat yang tinggi, yang dapat membantu meningkatkan kesehatan pencernaan dan memberikan rasa kenyang lebih lama.
2. Lebih Rendah Kalori dan Lemak: *Oat* umumnya memiliki lebih sedikit kalori dan lemak dibandingkan tepung roti, menjadikannya pilihan yang lebih sehat.
3. Tekstur yang Berbeda: Tepung *oat* cenderung memberikan tekstur yang lebih renyah daripada tepung roti, yang bisa memberikan variasi yang menarik dalam rasa dan tekstur nugget.
4. Kaya akan Nutrisi : *Oat* mengandung nutrisi seperti protein, zat besi, dan magnesium, yang dapat meningkatkan nilai nutrisi dari nugget.(Bruso, 2023).

Namun, penggunaan *oat* mungkin memerlukan penyesuaian dalam formulasi dan proses pembuatan untuk memastikan konsistensi dan rasa yang diinginkan. Penyesuaian ini mungkin melibatkan proporsi bahan lain, teknik pengolahan, atau pengaturan suhu memasak.

Tepung roti sering digunakan dalam pembuatan nugget ayam karena memberikan lapisan luar yang renyah saat digoreng atau dipanggang. Beberapa dasar teoritis penggunaan tepung roti meliputi:

1. Tekstur: Tepung roti memberikan tekstur renyah yang diinginkan pada lapisan luar nugget. Proses pemanggangan atau penggorengan membuat tepung roti menjadi garing dan memberikan kontras yang baik dengan daging ayam di dalamnya.
2. Penyatu: Tepung roti membantu menjaga nugget agar tidak hancur saat diproses memasak. Ini membentuk lapisan luar yang kokoh dan membantu nugget tetap bersatu.
3. Minyak: Tepung roti memiliki kemampuan untuk menyerap minyak saat digoreng, sehingga membantu menghasilkan hasil akhir yang lebih renyah dan tidak terlalu berminyak.
4. Rasa: Tepung roti dapat memberikan rasa yang khas, terutama jika sudah dibumbui sebelumnya atau jika menggunakan tepung roti yang sudah mengandung bumbu.
5. Ketersediaan: Tepung roti umumnya mudah ditemukan dan terjangkau, membuatnya menjadi bahan yang praktis untuk digunakan dalam pembuatan nugget ayam (Khoiriyah et al., 2019).

B. Metodologi

Dalam penelitian, suatu pendekatan atau metode diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen. Secara umum, metode penelitian merujuk pada pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan dan data dengan tujuan yang bejesirmanfaat**.** (Edipeni, 2022). Penelitian ini merupakan salah satu studi yang secara langsung menggantikan variabel tertentu dengan formula yang telah ditetapkan (Silitonga et al., 2024). Penelitian ini dilakukan dengan mengganti tepung roti menggunakan tepung *oat* sebagai substitusi dalam pembuatan nugget ayam, menggantikan tepung roti. Percobaan dalam penelitian ini dilakukan sebanyak tiga kali, dengan formula yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 4.penelitian pengulangan formula

Pengulangan	Perlakuan		
	A	B	C
P1	P1A	P1B	P1C
P2	P2A	P2B	P2C
P3	P3A	P3B	P3C

Sumber: Peneliti,2024

Keterangan :
P1 = Pengulangan 1
P2 = Pengulangan 2
P3 = Pengulangan 3
A= Penambahan tepung *oat* 30%
B = Penambahan tepung *oat* 50%
C = Penambahan tepung *oat* 70%

Waktu dan tempat penelitian Penelitian ini dilakukan di rumah peneliti yang berlokasi komp anggrek permai blok.H no.23a ,baloi indah ,lubuk baja batam, Panelis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, panelis adalah peserta dalam diskusi panel, Panelis terlatih merupakan individu yang bertugas menilai kualitas produk secara subjektif, dengan kemampuan dan kepekaan tinggi terhadap spesifikasi mutu produk, serta memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam penilaian sensoris.(Edipeni, 2022) Sementara itu, panelis tidak terlatih adalah orang awam yang dipilih berdasarkan kriteria seperti jenis kelamin, suku, tingkat sosial, dan pendidikan. Panelis tidak terlatih hanya dapat menilai sifat organoleptik sederhana, seperti preferensi rasa. Dalam penelitian ini, diperlukan 9 panelis terlatih dan 7 panelis tidak terlatih.

Lalu, Penelitian ini menggunakan 7 panelis tidak terlatih yang dipilih berdasarkan kriteria yang sering membeli nugget ayam, Sehingga mengetahui Tingkat kesukaan terhadap produk

nugget,Partisipasi panelis tidak terlatih ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh perspektif yang lebih luas dan mencerminkan respons konsumen pada umumnya. Kombinasi panelis terlatih dan tidak terlatih dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan akurat mengenai penerimaan produk nugget ayam *oat.*

Calon panelis akan diminta untuk mengisi form terlebih dahulu. Form ini akan memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan uji organoleptik.

bahan baku dalam pembuatan nugget adalah ayam , telur , tepung roti.

Penjabaran mengenai bahan baku yang akandigunakan dijelaskan sebagai berikut :

1. Daging Ayam Sebagai bahan utama nugget, daging ayam menyediakan tekstur, rasa, dan sumber protein. Dada ayam biasanya digunakan karena rendah lemak dan kaya protein.
2. Tepung roti berfungsi sebagai lapisan luar nugget. Ini memberikan tekstur renyah setelah digoreng dan membantu menjaga kelembutan bagian dalam nugget.
3. Tepung TapiokaDigunakan sebagai bahan pengikat yang membantu menyatukan daging dan bahan-bahan lainnya. Ini juga berperan dalam memberikan tekstur yang kompak dan lembut pada nugget.
4. TelurTelur digunakan sebagai bahan pengikat yang membantu semua.

Tabel 5. Persentase Setiap Formula

Bahan	Jumlah		
	F1(30%:70%)	F2(50%:50%)	F3(70%:30%))
Ayam	500 Gram	500 gram	500 gram
Tepung Roti	35 gram	25 gram	15 gram
Tepung *Oat*	15 gram	25 gram	35 gram
Telur	1 butir	1 butir	1 butir
Bawang Merah	4 siung	4 siung	4 siung
Bawang Putih	3 siung	3 siung	3 siung
Lada	5 gram	5 gram	5 gram
Garam	5 gram	5 gram	5 gram

Sumber : Peneliti, 2024

Alat yang digunakan dalam pembuatan nugget ayam mencakup timbangan, mangkuk *(bowl*), dan penggorengan. Berikut adalah penjelasan mengenai peralatan dan perlengkapan yang digunakan:

1. *bowl* Untuk mencampurkan semua bahan, daging ayam, tepung, bumbu, dan telur.
2. Sendok atau Spatula Digunakan untuk mengaduk dan mencampur bahan-bahan dengan baik.
3. *Chopper* Untuk menggiling daging ayam menjadi bentuk giling yang halus.
4. Cetakan NuggetDigunakan untuk membentuk adonan menjadi bentuk nugget yang seragam.
5. Kukusan Digunakan proses pematangan pada nugget ayam agar bertahan lama .
6. Piring atau Wadah Datar Untuk menampung tepung roti saat melapisi nugget.
7. Wajan adalah alat yang digunakan memasak makanan berkuah atau yang di goreng ,Untuk menggoreng nugget. Bisa menggunakan wajan datar atau penggorengan dalam.
8. Saringan Digunakan untuk mengangkat nugget yang sudahmatang dari minyak goreng.
9. Tissu Dapur Untuk menyerap minyak setelah nugget digoreng agar nugget tidak terlalu berminyak.
10. Kompor atau Alat Pemanas Untuk memanaskan minyak saat menggoreng nugget.

Prosendur pencampuran

Langkah-langkah untuk membuat nugget ayam adalah sebagai berikut:

1. Persiapan Alat dan Bahan: Siapkan semua alat dan bahan baku yang diperlukan, termasuk bumbu-bumbu yang akan digunakan.
2. Pengukuran Bahan: Gunakan timbangan untuk mengukur jumlah masing-masing bahan sesuai resep yang telah ditentukan, agar semua bahan terukur dengan akurat.
3. Pencampuran Bahan Kering: Dalam sebuah mangkuk, campurkan tepung *oat* dan tepung roti bersama bumbu-bumbu seperti garam, bawang putih, bawang merah, dan lada. Aduk campuran hingga merata.

4. Menambahkan Daging Ayam: Masukkan daging ayam giling ke dalam mangkuk yang berisi campuran tepung *oat*, tepung roti, dan bumbu.
5. Menambahkan Telur: Pecahkan telur dan tambahkan ke dalam adonan. Telur berfungsi sebagai pengikat, sehingga penting untuk memastikan semua bagian telur tercampur dengan baik.
6. Pencampuran Merata: Gunakan spatula untuk mengaduk semua bahan hingga tercampur secara menyeluruh.
7. Pengecekan Konsistensi: Periksa konsistensi adonan; jika terlalu kering, tambahkan sedikitt air.
8. Pembentukan Nugget: Setelah adonan tercampur dengan baik, bentuk adonan menggunakan cetakan.
9. Pelapisan Nugget: Gulingkan nugget yang telah dibentuk ke dalam tepung roti agar seluruh permukaannya tertutup, sehingga memberikan tekstur renyah pada nugget.
10. Siap untuk Digoreng: Setelah semua nugget terbentuk dan dilapisi, panaskan minyak dalam penggorengan untuk memulai proses penggorengan.

Uji organoleptik adalah metode penilaian yang menggunakan indera manusia, seperti penglihatan, penciuman, perasa, dan peraba, untuk menginterpretasikan karakteristik suatu produk (Wahyuningtias et al., 2014)Dalam melaksanakan uji organoleptik, dibutuhkan panelis, baik yang terlatih maupun yang tidak terlatih ,aspek yang dinilai adalah :

1. Rasa adalah respons dari indera pengecap yang mengirimkan sinyal ke otak, yang kemudian diterjemahkan menjadi kategori rasa seperti asin, asam, manis, atau pahit**.** (Oktaviani, 2018)rasa nyata pada fsubtitusi tepung *oat* dalam pembuatan nugget ayam adalah
2. Aroma yang dihasilkan oleh makanan adalah daya tarik kuat yang dapat merangsang indera penciuman, sehingga membangkitkan nafsu makan. Aroma makanan muncul karena adanya senyawa yang mudah menguap, yang terbentuk akibat reaksi enzim atau tanpa bantuan enzim. (Arziyah et al., 2022)
3. Warna adalah kesan awal yang diperhatikan dan dinilai oleh panelis. Warna berfungsi sebagai parameter organoleptik yang paling awal dalam penilaian sebuah produk, karena melibatkan indera penglihatan. Sebagai kesan pertama, warna memegang peran penting dalam evaluasi visual suatu produk.(Arziyah et al., 2022)
4. Tekstur adalah karakteristik permukaan yang mencakup berbagai sifat seperti kasar, halus, licin, renyah, lembut, dan lainnya. Setiap bahan memiliki tekstur unik yang dapat menggambarkan karakteristik dari benda tersebut.(Edipeni, 2022)

Uji hedonik adalah jenis pengujian dalam analisis sensori organoleptik yang digunakan untuk menilai perbedaan kualitas di antara beberapa produk sejenis. Penilaian dilakukan dengan memberikan skor terhadap karakteristik tertentu dari produk, (Inilah Perbedaan Uji Organoleptik Dan Uji Hedoni(Inilah Perbedaan Uji Organoleptik Dan Uji Hedonik Yang Wajib Kamu Ketahui!, n.d.)seperti rasa, aroma, warna, dan tekstur. Skor untuk uji hedonik biasanya diberikan pada skala 1-5.

Mutu hedonik adalah uji di mana panelis memberikan pendapat pribadi mengenai kualitas produk, baik atau buruk. Penilaian mutu hedonik lebih rinci, bukan hanya berdasarkan suka atau tidak suka, tetapi lebih berfokus pada karakteristik spesifik dari sifat khas produk tersebut,.(Balda S.W Al-Maskaty, 2021).

Analisis data adalah proses pengumpulan dan pengorganisasian data secara terstruktur yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Data ini kemudian dikelompokkan menurut pola tertentu dan diproses untuk menghasilkan kesimpulan yang mudah dipahami.(Silitonga et al., 2024) dianalisis dengan menggunakan rumus persentase. Proses perhitungan persentase untuk uji hedonik bertujuan untuk menentukan proporsi penilaian yang diberikan oleh panelis terhadap atribut tertentu dari produk, seperti rasa, aroma, dan tekstur.

Skor penilaian dalam uji hedonik diatur dari angka 1 sebagai nilai terendah hingga angka 5 sebagai nilai tertinggi. Berikut adalah pedoman untuk penilaian uji hedonik:

Tabel 6. Pedoman penilaian uji hedonik

Kriteria	skor
Sangat suka	5
Suka	4
Netral	3
Tidak suka	2
Sangat tidak suka	1

Sumber: (Arbi, 2009)

Uji mutu hedonik adalah metode penilaian yang memanfaatkan indera manusia seperti penglihatan, penciuman, dan perasa untuk mengevaluasi berbagai karakteristik produk, termasuk rasa, aroma, tekstur, dan warna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai karakteristik nugget ayam dengan substitusi tepung *oat* sebagai pengganti tepung roti.

Penilaian dilakukan dengan skala 1-5, di mana skor 1 menunjukkan kualitas terendah (tidak baik) dan skor 5 menunjukkan kualitas tertinggi (sangat baik). Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode Duncan's Multiple Range Test (DMRT)(Stella G, 2019), yang berfungsi untuk membandingkan nilai-nilai tengah dari hasil uji, sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan teliti.

a. Data sampel tidak mengikuti distribusi normal.
b. Terdapat dua kelompok variabel yang saling terkait.
c. Sampel memiliki skala data ordinal atau interval.

Tabel yang menunjukkan aturan skor untuk uji mutu hedonik, baik untuk data yang independen maupun tidak.

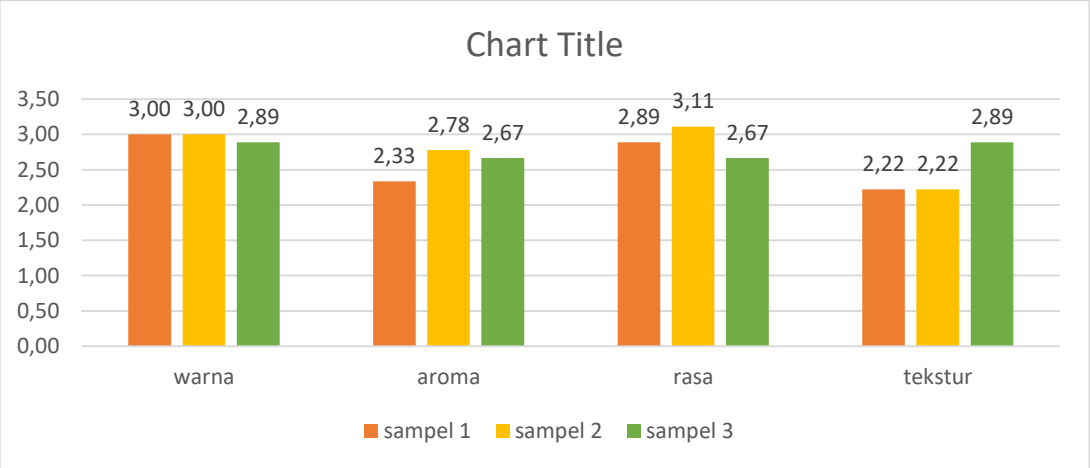
Tabel 7. ketentuan skor dari uji mutu hedonic

Warna	Aroma	Rasa	Tekstur	skor
Coklat keemasan tua	Sangat menyengat	Sangat gurih	Sangat Empuk	5
Coklat keemasan	Menyengat	Gurih	empuk	4
Coklat	Agak menyengat	Agak gurih	Agak empuk	3
Coklat pucat	Tercium tapi lemah	Rasa gurih terasa lemah	lembek	2
Coklat muda	Tidak menyengat	Tidak gurih	Sangat lembek	1

Sumber:(Galuh, 2019)

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji Mutu Hedonik pada Nugget ayam Tepung *oat* dilakukan oleh 9 Panelis terlatih , di mana setiap panelis diberikan tiga sampel nugget ayam berbahan tepung *oat* yang berbeda untuk dinilai. Penilaian hedonik mencakup aspek rasa, warna, aroma, dan tekstur dari nugget tersebut. Data penilaian yang diperoleh dari tiga sampel nugget tersebut kemudian dianalisis menggunakan aplikasi Excel dengan metode Duncan's Multiple Range Test (DMRT).



Gambar 1. Grafik persentase nilai uji mutu hedonik
Sumber: peneliti, 2024

Berdasarkan Grafik dari uji Mutu Hedonik di atas menunjukan hasil yaitu, nilai rerata tertinggi ada di sampel 2 dan 3 dengan nilai Warna (3.00), sampel 2 Aroma (2,78) dan Sampel 2 Rasa (3,11) serta tekstur dengan nilai 2,89 nilai tertinggi di sampel 3.

Tabel 8. Hasil DMRT uji mutu hedoniK

Aspek	Nilai Sig
Warna	0,965
Aroma	0,777
Rasa	0,613
Tekstur	0,132

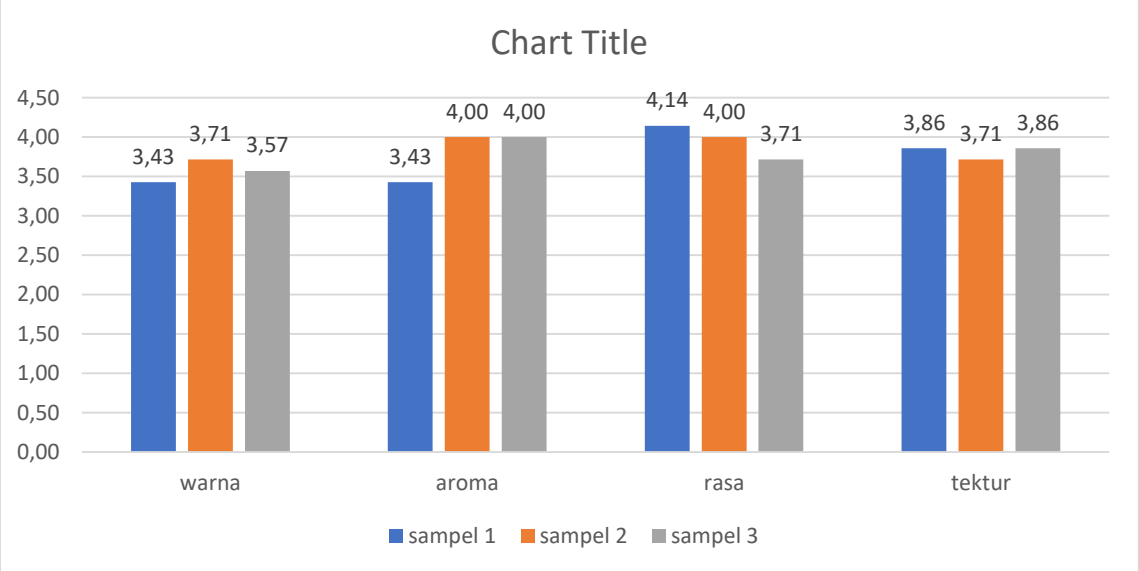
Sumber: Peneliti, 2024

Hasil analisis DMRT pada tabel di atas membuktikan bahwa nilai sig setiap aspek yang terdiri dari rasa, aroma, tekstur dan warna lebih kecil dari 0,05 yang berarti tidak terdapat perbedaan nyata terhadap setiap aspek Nugget Ayam tepung *oat.*

Uji hedonik untuk nugget ayam menggunakan tepung *oat* dilakukan dengan melibatkan 7 panelis yang tidak terlatih. Panelis diberikan tiga sampel dengan perlakuan yang berbeda, yaitu sampel 1 (30%), sampel 2 (50%), dan sampel 3 (70%). Aspek yang dinilai mencakup tingkat kesukaan panelis terhadap rasa, aroma, warna, dan tekstur dari nugget ayam tepung *oat*, menggunakan skala penilaian yang terdiri dari lima Tingkat penilaian, mulai dari sangat suka hingga tidak suka.

Pembahasan dari Hasil Uji Mutu Hedonik Nugget Ayam Tepung *Oat* Nilai rerata tertinggi terdapat pada sampel 2 dan 3 dengan nilai warna (3,00), di sampel 2 Aroma (2,78) dan Rasa (3,11) serta tekstur di sampel 3 dengan nilai(2,89) Sedangkan untuk nilai DMRT setiap aspek adalah warna(0,965), aroma(0,777), rasa(0,613) dan tekstur(0,132) > 0,05.

Berdasarkan data yang diperoleh maka dihasilkan rasa agak gurih serta aroma Nugget Ayam yang menyengat karena dipengaruhi oleh penambahan tepung oat pada proses pembuatan Nugget Ayam. Nugget Ayam Tepung *Oat* menghasilkan tekstur agak empuk, yang dipengaruhi oleh penambahan tepung *Oat* dan pengadukan adonan pada proses pembuatan nugget ayam. Sampel Nugget AyamTepung *Oat* menghasilkan warna coklat, yang dipengaruhi oleh penambahan tepung oat pada proses pengorenga *oat* pada proses pembuatan Nugget Ayam sehingga membuat permukaan kulit menjadi coklat.



Gambar 2. Grafik persentase nilai uji hedonik
Sumber: Peneliti, 2024

Uji hedonik panelis diperoleh hasil bahwa nilai persentase tertinggi berada pada sampel 2 yaitu, Warna (3,71), sampel 2 d Aroma (4,00), sampel 1 (4,14) dan nilai persentase tekstur tertinggi pada sampel 1 dan 3 yaitu, (3,86)

Pembahasan hasil penelitian.

Pembahasan dari Hasil Uji Hedonik Nugget Ayam Tepung *Oat*

Uji hedonik panelis diperoleh hasil bahwa nilai persentase tertinggi berada pada sampel 2 yaitu, warna (3,71), Aroma dan rasa (4,00) dan tekstur yaitu,(3,71)%. Hal ini berarti panelis lebih menyukai rasa,aroma,warna dan tekstur terhadap sampel 2 yang menggunakan subtitusi 50% tepung *oat.*

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada nugget ayam tepung *oat* dengan tiga perlakuan, yaitu 30%, 50%, dan 70%, serta melalui penilaian uji mutu hedonik, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan signifikan pada aspek rasa, aroma, warna, dan tekstur nugget ayam yang menggunakan tepung *oat* Hasil uji DMRT menunjukkan nilai signifikansi untuk warna (0,965), aroma (0,777), rasa (0,613), dan tekstur (0,132), di mana semua nilai tersebut berada di bawah 0,05. Sampel 2 yang menggunakan substitusi tepung *Oat* 50%, mendapatkan skor tertinggi untuk warna, aroma, rasa, dan tekstur, dengan deskripsi warna coklat, aroma yang menyengat , rasa yang agak gurih, dan tekstur agak empuk .
2. Penilaian dilakukan oleh 7 panelis tidak terlatih, dengan data yang diolah menggunakan uji kesukaan. Hasilnya menunjukkan bahwa persentase tertinggi untuk rasa, aroma, tekstur, dan warna terdapat pada sampel 2 yang menggunakan substitusi tepung *oat* 50%, dengan nilai masing-masing: warna (3,71), aroma (4,00), rasa (4,00), dan tekstur (3,63).

E. Referensi

Arbi, A. S. ir. (2009). *Pengenalan Evaluasi Sensori*. https://repository.ut.ac.id/4683/1/PANG4427-M1.pdf

Arziyah, D., Yusmita, L., & Wijayanti, R. (2022). Analisis Mutu Organoleptik Sirup Kayu Manis Dengan Modifikasi Perbandingan Konsentrasi Gula Aren Dan Gula Pasir. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, *1*(2), 105–109. https://doi.org/10.47233/jppie.v1i2.602

Balda S.W Al-Maskaty. (2021). *UJI HEDONIK DAN MUTU HEDONIK TEMPE KACANG KEDELAI (Glycine max L) DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG SAGU (Metroxylon sagu Rottb)*.

Bruso, jesica. (2023). *Fat Loss With Oatmeal Vs. Bread*. Livestrong.Com. https://www.livestrong.com/article/555334-fat-loss-with-oatmeal-vs-bread/

Edipeni. (2022). *ERSPERIMEN FRUIT TARTLET TEPUNG TERIGU DAN TEPUNG OAT SEBAGAI MAKANAN GLUTEN FREE*.

Galuh, kamilia. (2019, September 11). *Form Mutu Hedonik*. https://www.scribd.com/document/425369923/Form-Mutu-Hedonik

Gunawan, J. and E. E. and V. A. (2022). *Subtitusi Tepung Roti dalam Pembuatan Chicken Nugget dengan Menggunakan Tepung Instan Oatmeal, Tepung Kacang Hijau, Tepung Chickpea, dan Tepung Jagung*. http://repository.podomorouniversity.ac.id/id/eprint/606

Hermawan, D. (2024, September 26). *Resep Chicken Nugget* . Tiktok. https://vt.tiktok.com/ZSjwRNu2A/

Inilah Perbedaan Uji Organoleptik dan Uji Hedonik yang Wajib Kamu Ketahui! (n.d.). Https://News.Kalibrasi.Com/. Retrieved October 7, 2024, from https://news.kalibrasi.com/perbedaan-uji-organoleptik-dan-uji-hedonik/#

Khoiriyah, T., Windrati, W. S., Diniyah, N., Teknologi, J., Pertanian, H., Pertanian, T., Jember, U., Kalimantan, J., Tegal, K., & Jember, B. (2019). *SUBSTITUSI REMAH BERAS CERDAS TERHADAP REMAH ROTI SEBAGAI BAHAN PELAPIS PADA NUGGET AYAM* (Vol. 2).

Oktaviani, J. and T. S. and E. I. and N. T. (2018). *FLAKES DENGAN BAHAN DASAR TEPUNG TERIGU,TEPUNG OATMEAL DAN TEPUNG KACANG HIJAU SEBAGAI ALTERNATIF SARAPAN PAGI*. http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/id/eprint/506http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/id/eprint/506

Rahman, S., & Dwiani, A. (2020). *Pengaruh Substitusi Jamur Tiram (Pleurotus ostreatus) dan Tepung Terigu Terhadap Mutu Kimia Nugget The Effect of Oyster Mushroom (Pleurotus ostreatus) and Flour Substitution on Chemical Quality of Nugget*.

Randika Lafia Dewi, Niken Purwidiani, Lucia Tri Pangesthi, & Andika Kuncoro Widagdo. (2024). Pembuatan Nugget Ayam dengan Penambahan Puree Ubi Jalar Ungu dan Udang. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia*, *2*(2), 108–124. https://doi.org/10.55606/jubpi.v2i2.2934

Robert, daniel. (2024). *Pelatihan Pembuatan Puding Oatmeal Plus Sosis Telur Serta Konseling Gizi Sebagai Upaya Penanganan Stunting Pada Anak* (Vol. 1).

Silitonga, F., Supriono, T., & Cahayani, K. (2024). *METODE PENELITIAN ISBN*. 1–119. https://bukupuslib.btp.ac.id/index.php/penerbit-btp/catalog/book/5

Stella G. (2019). *DIGITAL FINANCE AND ITS IMPACT ON FINANCIAL INCLUSION*. https://www.researchgate.net/publication/330933079

Wahyuningtias, D., Trias, Putranto, S., Raden, & Kusdiana. (2014). *Uji Kesukaan Hasil …… (Dianka Wahyuningtias; dkk) UJI KESUKAAN HASIL JADI KUE BROWNIES MENGGUNAKAN TEPUNG TERIGU DAN TEPUNG GANDUM UTUH*.

Wulandari, E., Suryaningsih, L., Pratama, A., Putra, D. S., Laboratorium, N. R., Pengolahan, T., & Peternakan, P. (2016). *Karakteristik Fisik, Kimia dan Nilai Kesukaan Nugget Ayam Dengan Penambahan Pasta Tomat (Effect of Tomatos Paste to Physicochemical and Sensory Characteristics Chicken Nuggets)* (Vol. 16, Issue 2).

Sigma: Jurnal Sinergi Mengabdi
p-ISSN 3024-8957 | e-ISSN 3024-8949
Volume 2 No 1 Juli 2024

Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Tembesi Melalui Kolaborasi Pemberdayaan Masyarakat PT Perusahaan Gas Negara (Offtake Stasiun Panaran) Dengan Politeknik Pariwisata Batam

Frangky Silitonga[1], Suprayogi[2], Chindy Respa[3], Rio Zakarias Widyandaru[4], Endang Reforyani[5], Alfina Aulia Bintang[6]

[1]Politeknik Pariwisata Batam, frangkyka@gmail.com
[2]PT Perusahan Gas Negara Tbk, suprayogi.suprayogi@pertamina.com
[3]PT Perusahan Gas Negara Tbk, chindy.respa@pertamina.com
[4]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, rio.widyandaru@socialimpact.id
[5]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, reforyani22@gmail.com
[6]PT Perusahaan Gas Negara Tbk, alfinaauliabintang14@gmail.com

Abstrak: Program pemberdayaan masyarakat yang merupakan salah satu implementasi dari kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility) PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi bertujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat setempat melalui berbagai inisiatif dan kegiatan yang berdampak sosial, ekonomi, dan lingkungan. Beberapa tujuan spesifik dari program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran bagi masyarakat Kelurahan Tembesi meliputi: Pemberdayaan Ekonomi: Meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat melalui pelatihan kewirausahaan, dan pengembangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Pendidikan: Penyuluhan untuk mengatasi kenakalan remaja, berupa kegiatan sosialisasi mengenai bahaya narkoba dan jenis penanggulangannya. Kesehatan: Memberikan edukasi melalui penyuluhan terkait stunting kepada masyarakat, pendampingan posyandu balita dan lansia, serta pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) sebagai upaya peningkatan kualitas kesehatan ibu hamil dan balita, serta. Infrastruktur Sosial: Memberikan bantuan dana untuk perbaikan masjid. Lingkungan Hidup: Pengembangan Kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) Agro Hijau dan Pengembangan Kelompok Bank Sampah. Melalui program CSR ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berupaya untuk memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat Kelurahan Tembesi, serta mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Pemberdayaan Masyarakat, Kemitraan, CSR, Tembesi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran

Abstract: *The community empowerment program which is one of the implementations of PT Perusahaan Gas Negara Tbk's CSR (Corporate Social Responsibility) activities - Panaran Station Offtake in Tembesi Village aims to make a positive contribution to the local community through various initiatives and activities that have a social, economic and social impact. environment. Several specific objectives of the PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake CSR program for the Tembesi Village community include: Economic Empowerment: Increasing the community's economic capacity through entrepreneurship training, and developing MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises). Education: Counseling to overcome juvenile delinquency, in the form of outreach activities regarding the dangers of drugs and types of countermeasures. Health: Providing education through counseling regarding stunting to the community, assisting posyandu for toddlers and the elderly, as well as providing additional food assistance (BMT) as an effort to improve the quality of health of pregnant women and toddlers, as well as. Social Infrastructure: Providing financial assistance for mosque repairs. Environment: Capacity Building of Agro Green Women Farmer Groups (KWT) and Development of Waste Bank Groups. Through this CSR program, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake seeks to provide a sustainable positive impact on the community of Tembesi Village, as well as supporting inclusive and sustainable development in the area.*

Keywords: *Community Empowerment, Partnership, CSR, Tembesi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Panaran Station Offtake*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

PENDAHULUAN

Latar belakang Program pemberdayaan masyarakat yang merupakan salah satu implementasi dari kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility) PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi didasarkan pada komitmen perusahaan untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di sekitar operasionalnya. Berikut adalah beberapa faktor yang melatarbelakangi pelaksanaan program ini:

1. Kepedulian Sosial: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran memiliki tanggung jawab sosial untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat sekitar. Kelurahan Tembesi sebagai salah satu wilayah yang berdekatan dengan operasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menjadi fokus perhatian untuk program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat.
2. Dukungan Terhadap Pembangunan Lokal: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berkomitmen untuk mendukung pembangunan lokal dengan berpartisipasi dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat di sekitar area operasinya. Hal ini mencakup sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan.
3. Tanggung Jawab Lingkungan: Sebagai perusahaan energi, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menyadari pentingnya menjaga kelestarian lingkungan. Program CSR di Tembesi bertujuan untuk mengurangi dampak negatif operasional perusahaan terhadap lingkungan dan meningkatkan kesadaran lingkungan di kalangan masyarakat setempat.
4. Penguatan Hubungan dengan Komunitas: Program CSR bertujuan untuk membangun dan memperkuat hubungan yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat. Dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berharap dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.
5. Peningkatan Citra Perusahaan: Pelaksanaan program CSR yang efektif dapat meningkatkan citra dan reputasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan.
6. Kebijakan Pemerintah dan Regulasi: Adanya regulasi dan kebijakan pemerintah yang mendorong perusahaan-perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial. PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran mengikuti kebijakan ini dengan melaksanakan program-program CSR yang bermanfaat bagi masyarakat.
7. Sustainabilitas Bisnis: PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menyadari bahwa keberlanjutan bisnis tidak hanya bergantung pada keuntungan finansial tetapi juga pada keberlanjutan sosial dan lingkungan. Melalui program CSR, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berupaya memastikan bahwa operasional bisnisnya memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan.

Dengan latar belakang ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran mengembangkan dan melaksanakan program CSR di Kelurahan Tembesi untuk memberikan kontribusi nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat setempat.

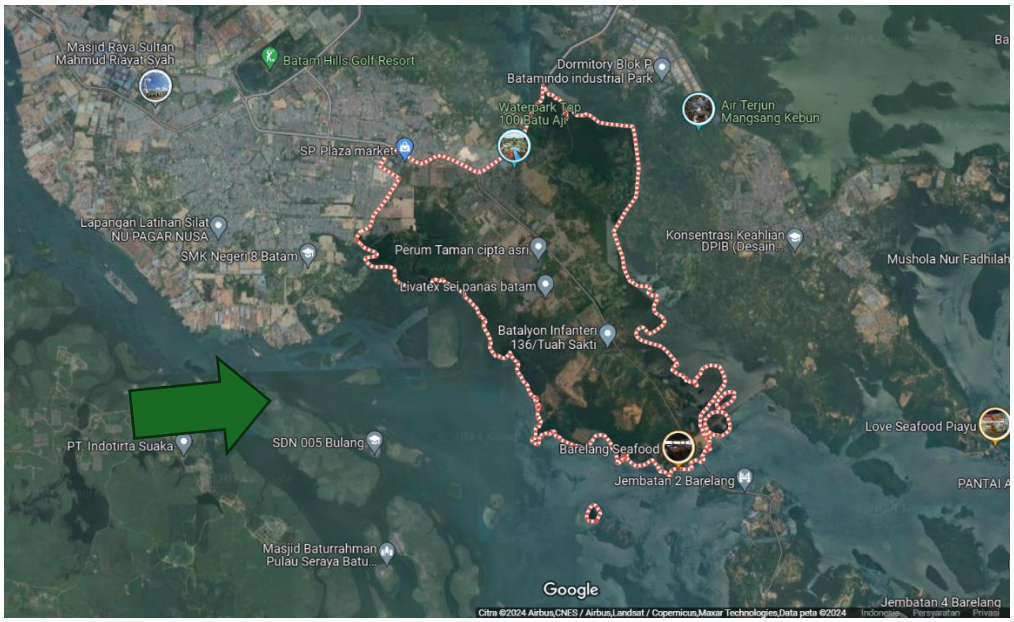
GAMBARAN KELURAHAN TEMBESI

Kelurahan Tembesi merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kelurahan ini memiliki topografi yang mencakup dataran rendah dan garis pantai dengan ketinggian antara 0 hingga 100 meter di atas permukaan laut. Iklim setempat dicirikan oleh curah hujan yang stabil sepanjang tahun, dengan rata-rata

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

curah hujan sekitar 640,3 mm. Luas wilayah Kelurahan Tembesi mencapai 38.120 km², menjadikannya Kelurahan Tembesi sebagai area terluas yang meliputi 59,7% dari total wilayah Kecamatan Sagulung. Berkaitan dengan pemanfaatan wilayahnya, Kelurahan Tembesi dapat dikategorisasikan menjadi dua jenis, yakni kawasan dataran rendah dan pesisir laut. Kawasan pesisir dan lautan dimanfaatkan sebagai pemukiman nelayan dan wilayah laut dimanfaatkan sebagai sumber penghidupan masyarakat. Adapun wilayah daratan digunakan untuk perkebunan, persawahan, pemukiman, pusat kegiatan ekonomi seperti ruko, dan kegiatan industri lainnya. Lebih lanjut, wilayah Kelurahan Tembesi diketahui merupakan salah satu wilayah pengembangan kawasan industri maupun bisnis di Kota Batam. Adapun batas wilayah Kelurahan Tembesi secara administratif berdasarkan arah mata angin berikut.

Sebelah Utara : Kelurahan Kibing
Sebelah Selatan : Kelurahan Setokok
Sebelah Timur : Kelurahan Muka Kuning
Sebelah Barat : Kelurahan Sungai Langkai



Gambar 1. Peta Lokasi Kelurahan Tembesi

Sumber : *Google Maps* (2024)

Geografis dan Demografi

Lokasi: Kelurahan Tembesi terletak di bagian barat Pulau Batam, yang merupakan salah satu pulau terbesar di Kepulauan Riau. Topografi: Wilayah ini umumnya memiliki topografi datar hingga berbukit, dengan area-area yang masih hijau dan vegetasi alami. Penduduk: Kelurahan Tembesi dihuni oleh beragam kelompok etnis, yang mencerminkan keragaman budaya dan tradisi. Sebagian besar penduduknya bekerja di sektor industri, perdagangan, dan jasa.

Ekonomi

Sektor Industri: Batam dikenal sebagai kawasan industri dan perdagangan bebas, sehingga banyak penduduk Kelurahan Tembesi yang bekerja di sektor industri manufaktur dan perakitan elektronik. Perdagangan dan Jasa: Selain industri, perdagangan dan jasa juga merupakan sumber mata pencaharian penting bagi masyarakat setempat, dengan banyak toko, pasar, dan pusat perbelanjaan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Infrastruktur

Jalan dan Transportasi: Kelurahan Tembesi memiliki akses jalan yang baik, dengan jalan utama yang menghubungkan kelurahan ini ke pusat kota Batam dan kawasan industri lainnya. Fasilitas Publik: Terdapat fasilitas pendidikan seperti sekolah dasar dan menengah, fasilitas kesehatan seperti puskesmas, serta tempat ibadah seperti masjid dan gereja.

Sosial dan Budaya

Komunitas dan Kehidupan Sosial: Masyarakat di Kelurahan Tembesi memiliki kehidupan sosial yang dinamis, dengan berbagai kegiatan komunitas, acara budaya, dan perayaan hari besar keagamaan. Keragaman Budaya: Keragaman etnis dan budaya tercermin dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, yang sering mengadakan acara budaya dan tradisional.

Lingkungan

Penghijauan dan Kelestarian: Beberapa area di Kelurahan Tembesi masih memiliki ruang hijau yang signifikan, dan program penghijauan serta pelestarian lingkungan menjadi fokus utama bagi pemerintah setempat dan komunitas.

Tantangan

Pertumbuhan Penduduk: Pertumbuhan penduduk yang cepat dapat menimbulkan tantangan dalam hal penyediaan infrastruktur dan fasilitas publik yang memadai. Lingkungan: Seiring dengan perkembangan industri, ada tantangan dalam menjaga kelestarian lingkungan dan mengelola dampak negatif dari kegiatan industri.

Kelurahan Tembesi merupakan wilayah yang dinamis dengan potensi ekonomi yang besar serta keragaman sosial dan budaya yang kaya. Program-program CSR dari perusahaan seperti PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran sangat penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

METODE PERENCANAAN KEGIATAN

Kegiatan CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran di Kelurahan Tembesi berupa pemberdayaan masyarakat ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, kemandirian dan taraf hidup masyarakat. Adapun aspek yang menjadi perhatian dalam kegiatan pemberdayaan ini meliputi ekonomi, pendidikan, infrastruktur sosial, kesehatan, dan lingkungan hidup.

Sebelum melaksanakan kegiatan, terdapat kegiatan perencanaan yang disusun setiap tahunnya melalui *focus group discussion* (FGD) dengan melibatkan semua pihak yang ada di Wilayah Kelurahan Tembesi. Hal ini bertujuan agar kegiatan yang berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat terlaksana secara tepat sasaran. Diskusi bersama ini bertujuan untuk menampung aspirasi, harapan dan informasi mengenai kebutuhan masyarakat Kelurahan Tembesi terkait dengan kegiatan pemberdayaan yang akan dilaksanakan.

Pada bidang ekonomi, ditujukan untuk meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat. Dengan cara memberikan pelatihan dan pendampingan terkait kewirausahaan maupun pengembangan UMKM yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Dalam bidang pendidikan, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran berkontribusi untuk memberikan edukasi berupa penyuluhan terkait bahaya narkoba dan cara penanggulangannya. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat menurunkan angka kenakalan remaja yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Selanjutnya pada bidang kesehatan, berfokus pada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Upaya yang dilakukan antara lain, sosialisasi terkait stunting, pemberian bantuan makanan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

tambahan, serta pendampingan posyandu balita dan lansia. Kemudian dalam bidang lingkungan hidup, kegiatan yang dilaksanakan berupa peningkatan kapasitas kelompok wanita tani (KWT) dan pengembangan kelompok bank sampah. Terakhir, bidang infrastruktur sosial berupa pemberian bantuan dana untuk renovasi rumah ibadah (masjid) di Pulau Lance, Kelurahan Tembesi.



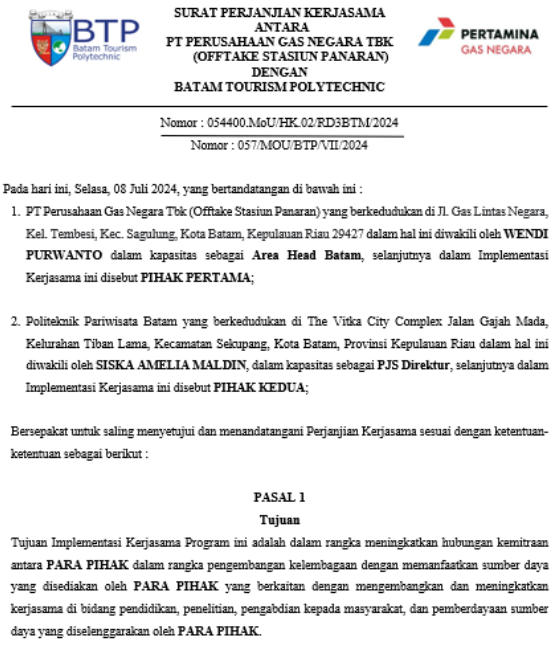
Gambar 2. Dokumentasi FGD Bersama Kelompok Masyarakat Kelurahan Tembesi
Sumber : Dokumentasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)



Gambar 3. Dokumentasi Diskusi Bersama
Sumber : Dokumentasi Politeknik Pariwisata Batam (2024)

Dalam merealisasikan kegiatan-kegiatan tersebut, khususnya pada kegiatan bidang ekonomi dan pendidikan. PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran menjalin kerja sama dengan Politeknik Pariwisata Batam. Perencanaan kegiatan dilakukan melalui diskusi bersama untuk membahas bagaimana pendekatan yang tepat terkait pelaksana kegiatan pemberdayaan ini. Berdasarkan diskusi bersama antara PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran dengan Politeknik Pariwisata Batam menghasilkan surat perjanjian kerja sama dalam kegiatan CSR bidang pemberdayaan masyarakat. Adapun kegiatan bersama ini meliputi: (1) Penyuluhan untuk mengatasi kenakalan remaja: sosialisasi bahaya penggunaan narkoba dan penanggulangannya, (2) Pengembangan Produk UMKM: Pelatihan dan peningkatan skill pengolahan hasil laut melalui demo memasak dan cara pengawetan masakan untuk UMKM, (3) Pengembangan legalitas UMKM: sosialisasi dan pendampingan pengurusan PIRT.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



SURAT PERJANJIAN KERJASAMA
ANTARA
PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK
(OFFTAKE STASIUN PANARAN)
DENGAN
BATAM TOURISM POLYTECHNIC

Nomor : 054400.MoU/HK.02/RD3BTM/2024
Nomor : 057/MOU/BTP/VII/2024

Pada hari ini, Selasa, 08 Juli 2024, yang bertandatangan di bawah ini :

1. PT Perusahaan Gas Negara Tbk (Offtake Stasiun Panaran) yang berkedudukan di Jl. Gas Lintas Negara, Kel. Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29427 dalam hal ini diwakili oleh **WENDI PURWANTO** dalam kapasitas sebagai **Area Head Batam**, selanjutnya dalam Implementasi Kerjasama ini disebut **PIHAK PERTAMA**;

2. Politeknik Pariwisata Batam yang berkedudukan di The Vitka City Complex Jalan Gajah Mada, Kelurahan Tiban Lama, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau dalam hal ini diwakili oleh **SISKA AMELIA MALDIN**, dalam kapasitas sebagai **PJS Direktur**, selanjutnya dalam Implementasi Kerjasama ini disebut **PIHAK KEDUA**;

Bersepakat untuk saling menyetujui dan menandatangani Perjanjian Kerjasama sesuai dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

PASAL 1
Tujuan

Tujuan Implementasi Kerjasama Program ini adalah dalam rangka meningkatkan hubungan kemitraan antara **PARA PIHAK** dalam rangka pengembangan kelembagaan dengan memanfaatkan sumber daya yang disediakan oleh **PARA PIHAK** yang berkaitan dengan mengembangkan dan meningkatkan kerjasama di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pemberdayaan sumber daya yang diselenggarakan oleh **PARA PIHAK**.

Gambar 4. Dokumen Kerja Sama Antara PGN dengan BTP
Sumber : Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran memiliki fokus pada pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan Tembesi. Tentu dalam proses pembentukan program ini, PGN telah melakukan pemetaan pada permasalahan dan potensi yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Dalam beberapa aspek, PGN berkomitmen untuk memberikan pemberdayaan yang memiliki manfaat berkelanjutan khususnya bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Tembesi. Beberapa program kolaborasi telah terlaksana dan terjalin kerja sama yang baik antara PGN dengan Politeknik Pariwisata Batam, maupun *stakeholder* lain yang terlibat. Kegiatan ini terklasifikasi menjadi beberapa bidang pemberdayaan, antara lain; ekonomi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur sosial, dan lingkungan hidup.

PENDIDIKAN

Pada bidang pendidikan, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam memiliki komitmen yang selaras dalam menurunkan tingkat kenakalan remaja yang ada di wilayah Kelurahan Tembesi. Melalui komitmen ini, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam berupaya memberikan edukasi kepada anak-anak usia remaja. World Health Organization (WHO) mencatat bahwa usia remaja berada di rentang usia 10 hingga 24 tahun. Di mana pada usia 10 hingga 24 remaja sedang mengalami proses perubahan biologis, kognitif, emosional, dan sosial yang signifikan (Dick & Ferguson, 2015). Hal ini menjadikan anak remaja masih labil dalam mengambil keputusan, sehingga perlunya pengawasan dan edukasi agar terhindar dari pergaulan bebas yang tidak diinginkan.

Fenomena pergaulan bebas maupun kenakalan remaja yang ironi, menjadi landasan kuat terlaksananya program pendidikan yang dilakukan antara PGN dan Politeknik Pariwisata Batam. Untuk merespon fenomena tersebut, PGN dan Politeknik Pariwisata Batam telah melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait bahaya narkoba dan jenis penanggulangannya. Pada program ini, materi disampaikan oleh dosen Politeknik Pariwisata Batam sebagai tenaga pendidik yang memiliki

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

legalitas dalam proses transfer ilmu pengetahuan kepada masyarakat khususnya para remaja terkait bahaya narkoba.



Gambar 5. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Bahaya narkoba dan Jenis Penanggulangannya
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

EKONOMI

Peningkatan ekonomi masyarakat merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat di Wilayah Kelurahan Tembesi. Untuk mencapai tujuan itu, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran bersama Politeknik Pariwisata Batam berupaya mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kelurahan tembesi melalui kegiatan UMKM. Kegiatan yang akan diberikan nantinya berupa peningkatan kapasitas dan kreatifitas pengolahan hasil laut dan pengetahuan mengenai pengurusan legalitas UMKM. Fokus utama dari kegiatan ini adalah transfer ilmu untuk membentuk dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang siap bersaing. Sebagaimana yang disampaikan Sarfiah et all. (2019) Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) merupakan komponen krusial dalam perekonomian suatu bangsa, sehingga perlunya upaya pengembangan UMKM dan dukungan dari berbagai pihak untuk memperkuatnya melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Adapun kegiatan yang sudah terlaksana yakni pendampingan produksi UMKM Dodol Pulut yang terdapat di Pulau Lance, Kelurahan Tembesi. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat bagaimana proses produksi yang dilakukan dan apa saja kendala yang dihadapi saat melakukan produksi. Pada kegiatan ini diketahui apa saja inovasi baru yang dapat dilakukan dan apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh pelaku usaha dodol pulut ini.



Gambar 6. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Produksi UMKM
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Selain UMKM Dodol Pulut, ada juga UMKM Godhong ku yang merupakan kelompok binaan dari Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran. UMKM Godhong ku merupakan unit usaha produksi *ecoprint* dalam bentuk kain, baju, tas, topi, dan gelas. Mengingat, Indonesia merupakan negara dengan kekayaan sumber daya alam dan keanekaragaman hayati yang melimpah, maka UMKM *ecoprint* ini memiliki peluang besar untuk mengembangkan sektor ekonomi ramah lingkungan. Hikmah dan Retnasari (2021) mengemukakan bahwa teknik *ecoprint* dapat mengurangi limbah cair dari pewarna sintetis dalam industri tekstil dengan menggantinya menggunakan pewarna alami dari tumbuhan. UMKM Godhong ku akan mengikuti bazar UMKM yang dilaksanakan pada Agustus 2024 berlokasi di Mega Mall Batam. Sebagai bentuk dukungan Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran terhadap kelompok binaannya, Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran telah melaksanakan kegiatan pendampingan produksi kain *ecoprint* yang akan dipasarkan pada bazar UMKM tersebut.



Gambar 7. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Persiapan Bazar UMKM
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

KESEHATAN

Terciptanya keluarga yang sehat dan sejahtera menjadi salah satu tujuan dari pelaksanaan program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran. Melalui sinergitas positif yang terjalin antara PGN dan masyarakat Kelurahan Tembesi, kegiatan pada bidang kesehatan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan menggandeng pihak pemerintah, posyandu balita dan lansia Kelurahan Tembesi, beberapa kegiatan dapat terealisasi dan mendapat antusiasme dari masyarakat Kelurahan Tembesi itu sendiri.

Pada bidang kesehatan, PGN memiliki fokus dalam mengurangi angka stunting pada anak. Langkah ini dimulai dari kegiatan pendampingan posyandu oleh PGN untuk meninjau optimalisasi kegiatan posyandu di wilayah Kelurahan Tembesi. Selain itu, kegiatan penyuluhan juga dilakukan oleh para kader posyandu kepada masyarakat Tembesi untuk memberikan edukasi terkait stunting. Penyuluhan ini dilakukan secara rutin oleh kader-kader posyandu Kelurahan Tembesi kepada masyarakat. Dalam upaya menurunkan angka stunting pada balita, PGN juga berkontribusi dalam pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) secara rutin setiap tiga bulan sekali. Pada program ini, PGN memiliki tujuan untuk memastikan bahwa setiap balita berhak menerima asupan gizi yang cukup dan seimbang, yang mana memiliki peran penting untuk tumbuh kembang anak. Melalui program dan kegiatan seperti pendampingan, edukasi, dan intervensi gizi yang telah dilakukan PGN. Diharapkan program ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menurunkan angka stunting khususnya di Kelurahan Tembesi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



Gambar 8. Dokumentasi Kegiatan Posyandu Lansia dan Pemberian BMT
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

INFRASTRUKTUR SOSIAL

Dalam upaya mendukung pembangunan infrastruktur sosial, PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran telah melaksanakan program CSR dengan memberikan bantuan dana untuk prose renovasi rumah ibadah muslim, yaitu masjid Nurul Haq Pulau Lance, Kelurahan Tembesi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan fasilitas ibadah dan kenyamanan masyarakat dalam melaksanakan aktivitas keagamaan khususnya di Pulau Lance. Renovasi masjid ini diharapkan dapat memberikan berbagai dampak positif bagi masyarakat setempat. Dari sisi keagamaan, renovasi ini akan meningkatkan kenyamanan dan kualitas fasilitas ibadah sehingga dapat mendukung berbagai aktivitas keagamaan lainnya seperti pengajian, ceramah, dan kegiatan sosial keagamaan. Bantuan dana untuk renovasi masjid ini menjadi salah satu bentuk nyata dari tanggung jawab sosial PT Perusahaan Gas Negara Tbk. Perusahaan memahami bahwa pembangunan infrastruktur sosial seperti rumah ibadah merupakan investasi jangka panjang yang akan memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat.



Gambar 9. Dokumentasi Serah Terima Bantuan Dana Renovasi Masjid di Pulau Lance
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

LINGKUNGAN HIDUP

PT Perusahaan Gas Negara - Offtake Stasiun Panaran menunjukkan komitmennya dalam mendukung pemberdayaan masyarakat melalui program CSR yang berfokus pada bidang lingkungan. Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas petani lokal, PT PGN menginisiasi kegiatan pelatihan dan peningkatan kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) di Kelurahan Tembesi, dengan fokus pada penanaman tanaman cabe dan Tanaman Obat Keluarga (TOGA). Kegiatan ini melibatkan peserta dari KWT di wilayah Kelurahan Tembesi yaitu KWT Agro Hijau dan KWT Mutiara Bersinar. Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

pengetahuan dan keterampilan praktis dalam budidaya tanaman cabe dan TOGA, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan anggota kelompok.



Gambar 10. Dokumentasi Pelatihan Penanaman Cabe dan TOGA KWT Kelurahan Tembesi
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

Pada kegiatan ini, PGN bersinergi dengan pihak Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Batam untuk memberikan pelatihan dan edukasi kepada anggota kelompok KWT. Kegiatan ini terbagi menjadi dua tahapan pembelajaran. Proses penyampaian materi menjadi tahapan utama, yaitu untuk menyampaikan isi materi terkait pemilihan bibit, persiapan lahan, teknik penanaman, pemupukan, pengendalian hama, serta pemanenan yang efektif. Selanjutnya, pembelajaran tahap kedua dilakukan proses praktik untuk dapat mengoptimalkan pemahaman yang sudah diberikan pada sesi penyampaian teori, sehingga para peserta dapat mengimplementasikan pengetahuan dan mampu memberikan pengalaman praktis untuk mengelola tanaman nantinya.Bersama penyuluh, PGN mengharapkan adanya pendampingan yang berkelanjutan dari pihak Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Batam agar dapat bersama-sama menciptakan KWT yang berkualitas, lebih mandiri, dan berdaya dalam mengembangkan usaha pertaniannya.



Gambar 11. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Kelompok Bank Sampah
Sumber: Dokumen PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran Panaran (2024)

Terdapat pula kegiatan lain dalam bidang lingkungan hidup ini berupa pengembangan kelompok bank sampah di Tembesi Tower, Kelurahan Tembesi, Batam. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung pelestarian lingkungan hidup dengan memberdayakan komunitas lokal dalam mengelola sampah mereka secara mandiri dan berkelanjutan. Dalam program ini, PT Perusahaan Gas Negara Tbk memberikan pendampingan kepada anggota bank sampah dalam proses penimbangan dan pengangkutan tabungan sampah ke Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Pendampingan ini memastikan bahwa proses penimbangan dilakukan dengan tepat dan efisien sehingga nilai sampah yang dikumpulkan dapat diakui dengan benar sebagai tabungan oleh para nasabah. Setelah penimbangan, sampah yang telah dicatat sebagai tabungan akan diangkut ke DLH untuk diproses lebih lanjut.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Kegiatan ini bertujuan untuk memberdayakan komunitas lokal dalam pengelolaan sampah berbasis kelompok, meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah yang baik, serta memberikan tambahan pendapatan bagi masyarakat melalui penjualan sampah yang dikumpulkan. Dalam jangka panjang, diharapkan pengelolaan sampah yang terorganisir ini dapat mengurangi jumlah sampah yang berakhir di tempat pembuangan akhir, berkontribusi pada pengurangan pencemaran lingkungan, dan pelestarian ekosistem lokal. Selain itu, kegiatan ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga lingkungan mereka dan membuka peluang untuk pengembangan jaringan serta kemitraan dengan berbagai pihak.

PENUTUP

Program CSR PT Perusahaan Gas Negara Tbk tidak hanya sekadar memberikan bantuan, tetapi juga mengusung pendekatan pemberdayaan masyarakat yang holistik. Narasi CSR perusahaan ini berfokus pada prinsip-prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, di mana setiap inisiatif dirancang untuk memberikan dampak jangka panjang yang positif. Dengan mengintegrasikan CSR melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat, PT Perusahaan Gas Negara Tbk menunjukkan bahwa mereka tidak hanya mengejar keuntungan finansial, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan. Melalui berbagai inisiatif di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur sosial, dan lingkungan hidup, perusahaan berupaya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat sekitar operasionalnya.

Dalam bidang ekonomi, pelatihan kewirausahaan dan pengembangan UMKM bertujuan untuk meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat. Bidang pendidikan difokuskan pada penyuluhan bahaya narkoba untuk menurunkan angka kenakalan remaja. Di bidang kesehatan, perusahaan berfokus pada pengurangan angka stunting melalui edukasi dan pemberian Bantuan Makanan Tambahan (BMT) serta pendampingan posyandu. Bantuan renovasi masjid di bidang infrastruktur sosial bertujuan untuk meningkatkan fasilitas ibadah dan kenyamanan masyarakat. Di bidang lingkungan hidup, peningkatan kapasitas Kelompok Wanita Tani (KWT) dan pengembangan kelompok bank sampah dilakukan untuk mendukung pelestarian lingkungan dan pemberdayaan komunitas lokal.

Kolaborasi dengan Politeknik Pariwisata Batam dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan dan ekonomi menambah efektivitas program-program ini. Keseluruhan program ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat Kelurahan Tembesi tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan komunitas, serta mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, program pemberdayaan masyarakat oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk - Offtake Stasiun Panaran tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat Kelurahan Tembesi, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan *stakeholder*. Program ini mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan, serta meningkatkan citra perusahaan sebagai entitas yang bertanggung jawab dan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan. Narasi CSR yang kuat ini menggambarkan komitmen perusahaan dalam mewujudkan keberlanjutan sosial, ekonomi, dan lingkungan, yang pada gilirannya mendukung kelangsungan operasional perusahaan dalam jangka panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih Kepada TIM Pengabdi Frangky Silitonga, Suprayogi, Chindy Respa, Rio Zakarias Widyandaru, Endang Reforyani, Alfina Aulia Bintang baik dari Politeknik Pariwisata Batam dan Mitra PT Perusahan Gas Negara berserta Pemerintah setempat yang terus mendukung bersama-sama dalam meningkat harmonisasi kemitraan antara Masyarakat, Institusi Pendidikan, Industri, Pemerintah, dan Publikasi. Dari kegiatan ini menjadi model yang harus dipertahankan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

dan menjadi contoh pengembangan inovasi daerah berbasis ekosistem kemitraan Petahelix di Kepri. Dan tak lupa kami mengucapkan dan apresiasi setinggi-tingginya kepada LPPM STIT. Hidayatullah karena telah mempublikasi kegiatan ini sehingga dapat dibaca dan diinformasikan kepada seluruh kalangan masalarakat.

DAFTAR RUJUKAN

Dick, B., & Ferguson, B. J. (2015). Kesehatan untuk remaja di dunia: kesempatan kedua di dekade kedua. *Journal of Adolescent Health, 56*(1), 3-6.

Hazriyanto, B. B. I., & Franky, M. M. (2015). *The Effect of Commitment and Motivation Toward Teacher's Performance at Tanjung Balai Karimun in Indonesia*. Copyright Conditions All Rights Are Reserved. No Part of This Publication May Be Reproducedstored in a Retrieval System, or Transmitted in Any Form or by Any Means, Electronic, Mechanical, Photocopying, Recording, or Otherwise, without the Express and Prior Written Permission of the STAI Sultan Abdurrahman, 3303.

Hikmah, A. R., & Retnasari, D. (2021). Ecoprint Sebagai Alternatif Peluang Usaha Fashion Yang Ramah Lingkungan. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 6(1), 1-5.

Maldin, S. A., Silitonga, F., Sianipar, B., Cahayani, K., Perwira, S. P., Tista, A. D., & Saputra, A. (2024). Penyuluhan Penggunaan Dan Pemanfaatan Sosial Media Bagi Masyarakat Pulau Lance Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 127-140.

Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan),* 4(2), 137-146. DOI: http://dx.doi.org/10.31002/rep.v4i2.1952

Sianipar, B., Cahayani, K., Santika, K., Handoko, B., & Silitonga, F. (2024). Sosialisasi Bahaya Narkoba dan Jenis Penanggulangannya di Kampung Tua Tiangwangkang Barelang Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 287-297.

Sianipar, Baktivillo, et al. "Media Sosial Sebagai Alat Pemasaran Mangrove Pandang Tak Jemu Di Kampung Tua Bakau Serip." *Jurnal Keker Wisata 2.2* (2024): 154-166.

Silitonga, F., Kartika, C., & Nasution, M. N. (2024). *Bahasa Indonesia.*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Sadar Wisata: Jurnal Pawirisata Volume 7 Nomor 2 (2024) Hal: 136-145
DOI: 10.32528/sw.v7i2.2614

p-ISSN: 1858-0114 | e-ISSN: 2657-0645
SADAR WISATA: JURNAL PAWIRISATA
Journal Homepage: http://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/wisata

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN LOYALITAS TAMU TERHADAP KEPUASAN DI HOTEL ASTON NAGOYA CITY BATAM

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Copyright (c) 2020 Sadar Wisata: Jurnal Pawirisata

Joya Honey R[1], Heri Nuryanto [2], Eva Amalia, [3], & Frangky Silitonga [4]

[1,2,3,4] Culinary Management, Batam Tourism Polytechnic, Indonesia
email: joyahoney428@gmail.com
email: heri@btp.ac.id

Corresponding Author: Joya Honey R, Batam Tourism Polytechnic, joyahoney428@gmail.com

Received Date: 6 Nopember 2024	Revised Date: 21 Nopember 2024	Accepted Date: 18 Desember 2024

Artikel Info
Kata kunci: Harga, Promosi, Loyalitas, Kepuasan.

Abstrak

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Promosi dan Loyalitas Tamu terhadap Kepuasan di Aston Nagoya City Hotel. Data diperoleh dari pertanyaan yang disebarkan dalam bentuk kuesioner melalui link Google Form (data primer). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, total sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 30 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu kategori tamu yang pernah menginap di Aston Nagoya City Hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengujian hipotesis dengan data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana harga yang ditawarkan kepada tamu yang ingin menginap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan. (2) Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana promo yang ditawarkan kepada tamu yang ingin menginap berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. (3) Loyalitas tamu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana pelayanan yang diberikan kepada tamu berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. (4) Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa harga, promosi dan loyalitas tamu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan, menunjukkan bahwa kombinasi ketiganya dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Keywords: *Price, Promotion, Loyalty, Satisfaction.*

Abstract

The research carried out aims to analyze the influence of prices, promotions and guest loyalty on satisfaction at the Aston Nagoya City Hotel. Data was obtained from questions distributed in the form of a questionnaire via a Google Form link (primary data). In this study using quantitative methods, the total sample taken in this study was 30 respondents using a purposive sampling technique, namely the category of guests who had stayed at the Aston Nagoya City Hotel. The method used in this research includes hypothesis testing with the data that has been collected. The research results show that: (1) The price variable has a significant effect on satisfaction, where the price offered to guests who want to stay overnight contributes to increasing satisfaction. (2) Promotions have a significant effect on satisfaction, where promos offered to guests who want to stay overnight contribute to increasing satisfaction. (3) Guest loyalty has a significant effect on satisfaction, where the service provided to guests contributes to increasing satisfaction. (4) In addition, the test results show that price, promotion and guest loyalty have a simultaneous effect on satisfaction, indicating that the combination of the three can increase overall satisfaction.

PENDAHULUAN

Saat terjadinya wabah virus covid-19 yang melanda ke seluruh Indonesia tepatnya di Batam, Kepulauan Riau. Terdapat 75 perusahaan hotel yang telah menutup usahanya dikarenakan tidak adanya pemasukan. Aston

Batam Hotel and Residence salah satu hotel dari Archipelago Management yang masih beroperasi dikala covid-19 selama dua tahun lamanya. Dijadikan sebagai tempat para tamu yang terjebak pada saat itu dikarenakan penjagaan yang ketat dan untuk meminimalisir penambahan pasien yang terkena virus covid-19 dan menjadi salah satu tempat produksi makanan untuk para pasien yang dikirim ke Rumah Sakit Khusus Infeksi Pulau Galang.

Pandemi covid-19 terjadi sejak tahun 2020 mendapatkan penurunan pada sektor pariwisata. Pada laman situs kemeparekraf.go.id dalam tren pariwisata Indonesia di tengah pandemi, Kemenparekraf mengatakan pada tahun 2020 terdapat sekitar 4.052 juta pengunjung mancanegara (Yuslistyari et al., 2023), berbeda dengan pada tahun 2019 yang terdapat 25% pengunjung wisatawan mancanegara. Angka tersebut sangat mempengaruhi bagi hotel-hotel di Indonesia, pada bulan Januari dan Februari terdapat 49.17% dan 49.22% untuk okupansi yang dialami oleh hotel yang ada di Indonesia. Memasuki bulan Maret dan April terdapat angka 32.24% dan 12.67% dan mengalami penurunan untuk okupansi hotel yang ada di Indonesia.

Setelah terjadinya pandemi virus 19, Archipelago Management telah membuka Aston Nagoya City Hotel pada tanggal 5 Agustus 2022 di kawasan Nagoya Thamrin City. Selama 1 tahun beroperasi, pada tahun 2024 periode 1 triwulan meningkat pesat sebanyak 41.527.092 pengunjung tamu (Indonesia, Singapura, dan Malaysia) yang menginap (Dokumen Front Office). Dengan meningkatnya para tamu yang berkunjung dikarenakan Kementrian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata Dan Ekonomi dalam siaran pers pada tanggal 26 Juni 2023 telah resmi mencabut status Indonesia dari pandemi dan memperbolehkan para wisatawan mancanegara atau wisatawan nusantara untuk berkunjung kembali ke Indonesia.

Aston Nagoya City Hotel, Batam merupakan hotel bintang 3 yang berlokasi di Nagoya Thamrin City. Terletak secara strategis di kawasan komersial utama Kota Batam, berdekatan dengan mall dan food market. Aston Nagoya City Hotel sudah berdiri selama 2 tahun dan dikelola oleh manajemen Archiperlago International. Memiliki 192 kamar dengan berbagai fasilitas didalamnya seperti Wi-Fi, Google Nest, dan Smart TV serta memiliki beberapa jenis kamar yaitu studio room, studio plus, dan suite. Aston Nagoya City Hotel memiliki fasilitas lain seperti restaurant, coffee bar, restroom, dan smooking area.

Kepuasan tamu perlu mendapatkan pelayanan yang terbaik karena pada bidang jasa ini tidak terwujud maka dengan memperhatikan pelayanan untuk tamu adalah salah satu bentuk komunikasi nyata dan akan berdampak pada profibilitas hotel (Amran et al., 2019). Tamu harus mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, jika tamu merasakan puas atas pelayanan hotel maka tamu tidak segan untuk dating kembali dan itu akan menjadi faktor penting keberlangsungan hotel tersebut (Jumheri & Paludi, 2023). Tujuan penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap harga kamar di Aston Nagoya City Hotel. (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap promosi di Aston Nagoya City Hotel. (3) Untuk mengetahui loyalitas tamu terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.

Harga membuat suatu nilai terhadap barang atau jasa harus teliti karena dapat mempengaruhi anggapan konsumen yang berbeda-beda (Abdul Kohar Septyadi et al., 2022). Promosi dibentuk untuk mendukung penjualan dan salah satu cara untuk memberi informasi tentang manfaat terhadap barang atau jasa tersebut untuk mempengaruhi pembeli potensial (Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, 2020). Komitmen dari tamu juga salah satu terbentuknya loyalitas tamu, komitmen terhadap membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa secara berulang (Apsari & Novitaningtyas, 2022). Jika kepuasan tamu terpenuhi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada pihak hotel maka tujuan dari perusahaan akan tercapai (Hardiyanti & Wulansari, 2023). Dengan dapat terciptanya keharmonisan dan loyalitas, pihak hotel bias mendapatkan keuntungan dari para tamu yang menginap (Maretza Naufal Fishendra, 2022).

Periode penelitian kurun waktu 6 bulan untuk mendapatkan data yang baik tanpa banyak variasi atau distorsi. Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan loyalitas tamu terhadap kepuasan di Hotel Aston Nagoya City Batam.

METODE PENELITIAN

Untuk pendekatan kuantitatif dengan metode survey dapat menguji Pengaruh Harga, Promosi, Dan Loyalitas Tamu Terhadap Kepuasan. Penelitian ini mengambil populasi tamu yang pernah menginap di Aston Nagoya City Hotel. *Purposive sampling* berfungsi sebagai teknik untuk pengambilan sampel dari populasi yang digunakan (Andi Asari, Zulkarnaini, Hartatik et al., 2023), dengan kriteria tamu yang telah menginap di hotel dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 responden yang telah menginap di Aston Nagoya City Hotel. Peneliti menggunakan 30 responden karena adanya keterbatasan dalam mengumpulkan data yang tidak dapat disebutkan dalam penelitian ini.

Tabel 1 menunjukkan responden wanita 66.7% > pria 33.3%. Pada kelompok umur < 25 tahun mendominasi 66.7%. Pada kelompok jumlah menginap 3-4 kali memiliki 46.7% yang artinya data responden menunjukkan loyalitas tamu yang baik.

Tabel 1 Hasil Perhitungan Data Responden

No.	Profil	Kategori	Frekuensi	(%)
1	JK	Pria	10	33.30%
		Wanita	20	66.70%
2	Umur	< 25 th	20	66.70%
		25-34 th	8	26.70%
		35-44 th	1	3.30%
		45-54 th	1	3.30%
		> 55 th	0	0%
3	JM	2 kali	12	40.00%
		3-4 kali	14	46.70%
		> 5 kali	4	13.30%

Sumber: Hasil Proses Penelitian, 2024

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan menggunakan *summated rating scale* 1 sampai 5, angka 1 = "sangat tidak setuju" dan angka 5 = "sangat setuju". Kuesioner yang telah dibuat mencakup empat variabel utama, yaitu harga (X_1), promosi (X_2), loyalitas tamu (X_3), dan kepuasan (Y).

Peneliti menggunakan teknik analisis berganda berfungsi sebagai mengetahui harga, promosi, dan loyalitas tamu apakah berpengaruh untuk kepuasan (Utami, 2023). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Uji validitas dan uji reliabilitas adalah langkah awal untuk menguji instrument data yang layak digunakan. Menurut (Sugiono:2009) minimal dalam pengumpulan data responden ialah 30, karena untuk mendekati kurva normal dalam hasil uji suatu penelitian pada tahap uji validitas dikatakan valid apabila $\alpha = 0.05$.

Variabel Penelitian

1. Harga
   Variable pertama memiliki 3 indikator menurut P. Kotler & Amstrong, 2005 dalam (Lystia et al., 2022) sebagai berikut **(a) Harga jual yang ditetapkan**, menetapkan harga sesuai dengan nilainya kepada konsmen yang akan menerima barang tersebut. **(b) Elastisitas pada harga,** perubahan nilai dari harga barang yang ditawarkan oleh konsumen**. (c) Pesaing dalam pertumbuhan harga**, membuat keputusan strategis untuk menentukan nilai dari harga barang dan memahami tren pasar untuk dapat menyesuaikan strategis.
2. *Promotion*
   Variabel kedua memiliki 5 indikator menurut Kotler dan Keller, 2002:272 dalam (Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, 2020) sebagai berikut **(a) Frekuensi dalam promosi,** kegiatan promosi dalam periode tertentu untuk membantu dalam mempertahankan minat konsumen, meningkatkan penjualan, dan memperkuat merek. **(b) *Quality promotion*,** tindakan efektif dalam menarik perhatian konsumen melalui strategi pemasaran. **(c) Waktu dalam promosi,** menarik perhatian konsumen dan memberikan dampak maksimal apabila tepat dalam durasi promosi dan mengurangi efektivitas promosi apabila tidak tepat dalam durasi promosi. **(d) Kuantitas terhadap promosi,** jumlah aktivitas promosi dalam periode tertentu yang terdiri dari berapa kali promosi tersebut diulang dan berapa banyak informasi yang tersebar ke target audiens. **(e) Pencapaian promosi,** tepat dalam menyampaikan pesan, penawaran, dan aktivitas promosi ke target audiens.

3. Loyalitas Tamu
   Variabel ketiga memiliki 6 indikator menurut Kobler dan Keller, 2015 dalam (Yuliasti & Cyasmoro, 2023) yaitu **(1) Pembelian berulang,** ketika tamu mendapatkan pelayanan yang baik maka tidak segan untuk datang kembali. **(2) Pembelian lintas produk,** ketika tamu telah mendapatkan pelayanan yang baik, maka tamu akan mencoba menggunakan fasilitas lain yang disediakan/ditawarkan oleh pihak hotel. **(3) Kecenderungan untuk tidak beralih,** apabila ada kompetitor menawarkan sesuatu kepada tamu yang sudah berkomitmen kepada suatu perusahaan maka tidak akan beralih ke kompetitor lain. **(4) Rekomendasi,** tamu yang mendapatkan pelayanan yang baik tidak akan segan untuk merekomendasikan kepada tamu lain yang ingin menginap di hotel tersebut. **(5) Respon terhadap promosi,** ketika pihak hotel menawarkan tentang promosi atau penawaran khusus, tamu yang memiliki loyalitas akan lebih responsif. **(6) Keterlibatan emosional,** tamu akan menunjukkan ekspresi emosinalnya apabila tamu mendapatkan kepuasan yang positif.
4. Kepuasan
   Variabel keempat memiliki 4 indikator menurut Irawan dalam (Baetie Destiana, 2018) sebagai berikut **(a) Kualitas dalam produk,** ketika tamu datang untuk kedua kalinya maka tamu tersebut merasa puas saat mencoba barang atau jasa yang kualitasnya baik. **(b) Harga yang ditawarkan,** sejmlah nilai yang diperuntukkan memperoleh suatu barang atau jasa karena mereka mendapatkan *value for money* yang tinggi untuk mendapatkan sumber kepuasan. **(c) Kualitas dalam pelayanan,** kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu ***tangible*** yang berarti penampilan kinerja, ***reliability*** yang berarti bisa diandalkan, ***responsiveness*** yang berarti kecepatan dalam menyediakan keperluan yang dibutuhkan oleh tamu, ***assurance*** yang berarti jaminan keamanan, kepercayaan, dan kesopanan, dan ***empathy*** yang berarti keperdulian individu terhadap perusahaan. **(4) *Cost and convenience,*** suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh para tamu untuk mendapatkan produk dan pelayanan yang relative mudah, nyaman, dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Dalam metode uji validitas ialah untuk mengukur validitas dari berbagai indikator atau instrumen dalam sebuah variabel. Keputusan dalam metode ini dilihat dari korelasi nya, instrumen dinyatakan valid jika R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} dan begitu sebaliknya, instrumen dinyatakan tidak valid jika R_{hitung} lebih kecil dari R_{tabel} dan harus melakukan pembuangan.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No.	R-HITUNG		R-TABEL	KET
1	0,671	>	0,296	VALID
2	0,736	>	0,296	VALID
3	0,486	>	0,296	VALID
4	0,559	>	0,296	VALID
5	0,567	>	0,296	VALID
6	0,508	>	0,296	VALID
7	0,513	>	0,296	VALID
8	0,835	>	0,296	VALID
9	0,665	>	0,296	VALID
10	0,580	>	0,296	VALID
11	0,510	>	0,296	VALID
12	0,749	>	0,296	VALID
13	0,727	>	0,296	VALID
14	0,722	>	0,296	VALID
15	0,648	>	0,296	VALID

Sumber: Data SPSS Penulis

Dari hasil tabel 2 analisis pengujian validitas dari 16 butir pertanyaan yang variabel harga, promosi, loyalitas tamu, dan kepuasan dengan perbandingan R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} sehingga pernyataan dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Metode dalam pengujian ini untuk mengukur kualitas dan kosistensi dari alat ukur, definisi dari uji reliabilitas ialah dilakukannya pengukuran ulang data. Dengan meliat nilai dari Cronbach alpha, dinilai baik apabila > 0.6 maka dapat dinyatakan data tersebut reliabel (Ramdani et al., 2023).

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha			KET
Harga	0.613	>	0.6	RELIABEL
Promosi	0.695	>	0.6	RELIABEL
Loyalitas	0.824	>	0.6	RELIABEL
Kepuasan	0.698	>	0.6	RELIABEL

Sumber: Data SPSS Penulis

Dari hasil tabel 3, dilihat nilai α setiap variabel dinyatakan reliabel jika > 0.6 yang artinya 16 butir pertanyaan dapat disimpulkan bisa digunakan untuk tahap selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dikatakan normal apabila hasil data yang diuji signifikasi bernilai > 0.05 (Permana & Ikasari, 2023).

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99531138
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.076
	Negative	-.115
Test Statistic		.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data SPSS Peneliti

Hasil uji pada tabel 4 menunjukkan nilai Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0.200 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran instrumen memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Metode model regresi ini mengidentifikasi adanya hubungan antara variabel independen. Hasil uji akan di evaluasi menggunakan nilai VIF atau *variance inflation factor* (Rahma et al., 2023).

Tabel 5 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	AVERAGEX1	.849	1.178
	AVERAGEX2	.789	1.268
	AVERAGEX3	.812	1.231

a. Dependent Variable: AVERAGEY

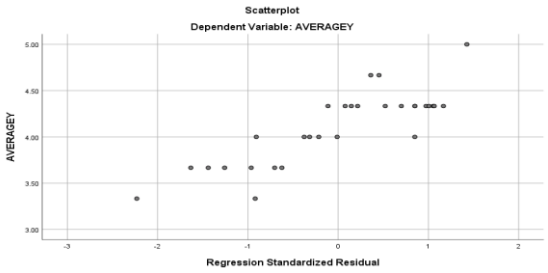
Sumber: Data SPSS Peneliti

Dari tabel 5, nilai VIF setiap variabel adalah harga sebesar 1.178, promosi sebesar 1.268, dan loyalitas tamu sebesar 1.231, maka dapat disimpulkan nilai VIF dalam batas tolerance yang telah ditentukan tidak < 10.00. Dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi masalah multikolonieritas diantara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian model regresi ini bertujuan untuk menguji perbedaan varians dalam residual. Heteroskedastisitas terjadi karena hasil pengujian varians residualnya sama, model regresi dianggap baik apabila varians residualnya berbeda (Firdausya & Indawati, 2023)

Table 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data SPSS Peneliti

Dari gambar tabel 6 menunjukkan grafik scatterplot diketahui bahwa pada model ini tidak terdapat heteroskedastisitas karena memiliki pola tidak jelas dan tersebar dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Nilai R bertujuan dalam kontribusi tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Harun & Salmah, 2020). Berikut hasil nilai R dalam pengolahan data.

Tabel 7 Hasil Uji Nilai R

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542[a]	.294	.212	1.05117

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS TAMU, HARGA, PROMOSI

b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Sumber: Data SPSS Peneliti

Pada tabel 7 menunjukkan nilai R sebesar 0.542 berada pada tingkat hubungan **sedang** (0.40-0.59) yang artinya kekuatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen cukup signifikasi. Nilai R square sebesar 29.4% yang artinya variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dan terdapat 70.6% variasi yang dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Nilai adjust R square sebesar 21.2% merupakan penyesuaian dari R square yang menunjukkan bahwa model regresi ini berkontribusi cukup baik untuk kepuasan tamu.

b. Uji T

Uji T merupakan uji statistik parametik yang memperoleh kesimpulan mengenai populasi dari sampel yang diambil (Soeprajogo; Purnama & Ratnaningsih, 2020). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_1: Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.
2. H_2: Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.
3. H_3: Loyalitas tamu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.
4. H_4: Harga, Promosi, dan Loyalitas Tamu sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.

Tabel 8 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.615	0.913		1.769	0.089
	SUMX1	0.262	0.046	0.479	5.648	0.000
	SUMX2	0.159	0.047	0.299	3.391	0.002
	SUMX3	0.236	0.047	0.439	5.063	0.000

a. Dependent Variable: SUMY

Sumber: Data SPSS Peneliti

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel harga, promosi, dan loyalitas tamu terhadap kepuasan. Model dapat disusun dalam

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.938	3	3.979	3.601	.027[b]
	Residual	28.729	26	1.105		
	Total	40.667	29			
a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU						
b. Predictors: (Constant), LOYALITAS TAMU, HARGA, PROMOSI						

persamaan Y= 1.615 + 0.262X_1 + 0.159X_2 + 0.236X_3

a. Nilai konstanta 1.615 memberi arti harga (X_1), promosi (X_2), dan loyalitas tamu (X_3) sama dengan nol maka variabel kepuasan akan bernilai 1.615 poin.
b. Nilai signifikasi variabel harga yaitu 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti Harga memiliki pengaruh positif dan signifikasi terhadap kepuasan dengan koefisien regresi harga bernilai 0.262 bahwa apabila Harga (X_1) naik satu poin maka variabel Kepuasan (Y) menjadi bernilai 0.262 (26.2%).
c. Nilai signifikasi variabel promosi yaitu 0.002 < 0.05 bahwa Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikasi terhadap kepuasan dengan koefisien regresi promosi bernilai 0.159 artinya jika Promosi (X_2) naik satu poin maka variabel Kepuasan (Y) bernilai 0.159 (15.9%).
d. Nilai koefisien regresi variable loyalitas tamu 0.000 < 0.05 bahwa Loyalitas Tamu memiliki pengaruh positif dan signfikan terhadap kepuasan dengan koefisien regresi loyaliyas tamu senilai 0.236 apabila Loyalitas Tamu (X_3) memiliki satu poin maka variabel Kepuasan (Y) bernilai 0.236 (23.6%).

Dari tabel 8 diketahui nilai T_{hitung} (5.648) > T_{tabel} (2.055) yang artinya H1 diterima yaitu Harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan (Y). Diketahui bahwa T_{hitung} (3.391) > T_{tabel} (2.055) yang artinya H2 diterima yaitu Promosi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan. Diketahui bahwa T-hitung (5.063) > T-tabel (2.055) dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yaitu Loyalitas Tamu (X3) berpengaruh terhadap kepuasan.

c. Uji F (Simultan)

Pada tahap yang digunakan dalam pengujian ini dapat diketahui jika variable independen simultan terhadap variable dependen secara signifikasi (MARDIATMOKO, 2020).

Tabel 9 Hasil Uji F

Sumber: Data SPSS Peneliti

Pada tabel 9 diatas yaitu harga, promosi, dan loyalitas tamu berpengaruh terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel, bahwa nilai F-hitung (3.601) > F-tabel (2.96) dapat juga dikatakan bahwa dari hasil penelitian ini menemukan harga, promosi, dan loyalitas tamu berpengaruh terhadap kepuasan. Nilai sig bernilai 0.027 < 0.05 yang artinya harga (X_1), promosi (X_2), dan loyalitas tamu (X_3) bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan di Aston Nagoya City Hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil analisis dan pembasan data, berikut kesimpulan yang diperoleh berdasarkan keempat variabel bebas yang digunakan yaitu:

a. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan di Aston Nagoya City Hotel, yang artinya semua pengujian pada variabel harga menunjukkan hasil yang baik sehingga harga dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan. Dapat disimpulkan apabila harga ditawarkan kepada tamu maka tingkat kepuasan naik.
b. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan di Aston Nagoya City Hotel, yang artinya semua pengujian pada variabel promosi menunjukkan hasil yang baik sehingga promosi dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan. Dapat disimpulkan apabila pihak hotel menawarkan promo

kepada tamu sehingga kepuasan meningkat.

c. Loyalitas Tamu memiliki pengaruh postitif dan signifikan terhadap Kepuasan di Aston Nagoya City Hotel, yang artinya semua pengujian pada variabel loyalitas tamu menunjukkan hasil yang baik sehingga loyalitas tamu dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan. Dapat disimpulkan apabila tamu merasa puas terhadap pelayanan hotel sehingga loyalitas tamu terbentuk dan tingkat kepuasan meningkat.
d. Harga, Promosi, dan Loyalitas Tamu berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan di Aston Nagoya City Hotel. Dilihat dari hasil uji F pada nilai signifikasi nya menujukkan angka 0.027 < 0,05 yang artinya variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen. Dikatakan simultan apabila nilai sig F lebih kecil dari 0.05.
e. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Aston Nagoya City Batam, bisa dilihat dari peneliti sebelumnya (Rahmawati, 2023) dan (Tumuyu et al., 2024) yang juga mengatakan bahwa harga dan promosi dapat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan tamu.
f. Variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini seperti kualitas layanan, fasilitas hotel, dan lokasi juga dapat meningkatkan loyalitas tamu, seperti dalam penelitian terdahulu (Zaid Khader, 2024) yang mengatakan setiap indikator dalam variabel independen yang berkontribusi dalam menciptakan kenyamanan dan mendukung pengalaman tamu yang menginap juga dapat meningkatkan loyalitas tamu.
g. Saran untuk manajemen hotel untuk tetap terus menawarkan harga dan promosi kepada tamu yang akan menginap atau yang sudah pernah menginap 2 kali untuk dapat menciptakan loyalitas atau komitmen dari tamu tersebut sehingga dapat terbentuknya suatu kepuasan yang bias menjadi rekomendasi para tamu lain yang ingin menginap dan dapat meningkatkan *rating* untuk Hotel Aston Nagoya City Batam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kohar Septyadi, M., Salamah, M., & Nujiyatillah, S. (2022). Literature Review Keputusan Pembelian Dan Minat Beli Konsumen Pada Smartphone: Harga Dan Promosi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(1), 301–313. https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.876

Amran, A., Widjaja, Y. R., & Nuryanti, S. (2019). Service Excellence dan Servicescape: Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Kajian Pariwisata*, *1*(1), 44–52. http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/135

Andi Asari, Zulkarnaini, Hartatik, A. C. A., Suparto, Jacomina Vonny Litamahuputty, F. M., Dewadi, Dyah Rini Prihastuty, Maswar, W. A. S., & Nanti Sari Murni, T. S. (2023). *PENGANTAR STATISTIKA*.

Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *3*(3), 107–118. https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i3.779

Baetie Destiana. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, *5*(1), 1–13. https://www.neliti.com/publications/205894/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-tamu-di-hotel-niagara-parapat-prov

Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, *7*(1), 793–796. https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069

Hardiyanti, D. Y., & Wulansari, N. (2023). *Analisis Faktor Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang*. *6*(2), 2023.

Harun, A., & Salmah, N. N. A. (2020). Determinan Keputusan Pembelian Pelanggan Berdasarkan Kepercayaan dan

Kemudahan Melalui Aplikasi Shopee. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *17*(2), 114–126.

Jumheri, S., & Paludi, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, *20*(02), 231–244. https://doi.org/10.25134/equi.v20i02.7793

Lystia, C., Winasis, R., Widianti, H. S., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Umum Manajemen Terapan*, *3*(4), 392–403. https://doi.org/10.31933/jimt.v3i4

MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, *14*(3), 333–342. https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342

Maretza Naufal Fishendra. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, *8*(1), 66–73. https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199

Permana, R. A., & Ikasari, D. (2023). Uji Normalitas Data Menggunakan Metode Empirical Distribution Function Dengan Memanfaatkan Matlab Dan Minitab 19. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi)*, *7*(1), 7–12. https://doi.org/10.30998/semnasristek.v7i1.6238

Rahma, D. N., Dewi, R. A. K., & Nanda, A. (2023). Pengaruh PembangunanInfrastruktur Terhadap Pengurangan Pengangguran Kab. Sidoarjo. *Jurnal Edukasi Ekonomi*, *8*(1), 24–35.

Rahmawati, P. (2023). Pengaruh Harga, Cita Rasa, Lokasi, Promisi Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Mie Ayam Sebatas Ikhtiar Bekasi. *Jurnal Mirai Management*, *8*(2), 226–237. https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/5090

Ramdani, D., Supriatna, E., & Yuliani, W. (2023). Validitas Dan Reliabilitas Angket Kematangan Emosi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *6*(3), 232–238. https://doi.org/10.22460/fokus.v6i3.10869

Soeprajogo; Purnama, M., & Ratnaningsih, N. (2020). Perbandingan Dua Rata-Rata Uji-T. *Universitas Padjajaran*, 5–20.

Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, A. (2020). Jurnal ilmiah akuntansi, manajemen & ekonomi islam (jam-ekis) volume 3, no. 1, januari 2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam (Jam-Ekis)*, *3*(1), 1–14.

Tumuyu, E. R., Tumbel, A. L., Tampenawas, J. L. A., Harga, A., Kualitas, D. A. N., & Terhadap, P. (2024). *KONSUMEN PADA HOTEL LUCKY INN MANADO ANALYSIS OF PRICE , PROMOTION , AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT THE LUCKY INN MANADO HOTEL Jurnal EMBA Vol . 12 , No . 4 November 2024 , Hal . 346-356*. *12*(4), 346–356.

Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, *4*(2), 21–24. https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730

Yuliasti, N., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, CRM dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Horison Ultima Bekasi. *ECo-Buss*, *6*(1), 238–252. https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.775

Yuslistyari, E. I., Umam, C., & Ramayanti, G. (2023). Pengaruh Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Motivasi Perjalanan Wisata Ke Anyer Banten. *Jurnal Intent: Jurnal Industri Dan Teknologi Terpadu*, *6*(1), 106–116. https://doi.org/10.47080/intent.v6i1.2641

Zaid Khader, H. A. (2024). the Impact of Using the Art of Etiquette for Working Individuals on the Quality of Services Provided (a Sample Study of Restaurants

in the Holy City of Karbala). *International Journal of Business Management and Economic Review*, *07*(01), 11–12. https://doi.org/10.35409/ijbmer.2024.3546





Diterbitkan Oleh:
Program studi Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
Anggota Himpunan Lembaga Pendidikan Tinggi Pariwisata Indonesia (HILDIKTIPARI)

Alamat Redaksi
Ruang redaksi Sadar Wisata Program studi DIII Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
Jl. Karimata No.49 Telp. (0331) 322557 Fax. (0331) 337957 / 322557
Surel: jurnalsadarwisata@unmuhjember.ac.id
Laman: http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/wisata

The Ecotourism Development Strategy At Pandang Tak Jemu Mangrove Batam

Kartika Cahayani[1], *Frangky Silitonga[2]
{kartika@btp.ac.id[1], frangky@btp.ac.id[2]}

The Vitka City Complex. Jl. Gajah Mada, Tiban, Batam, Kepulauan Riau, INDONESIA 29425
Master's Program in Planning and Tourism Development, Batam Tourism Polytechnic

Abstract. The Kampung Bakau Serip Tourism Village has the Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism located in Nongsa, Batam City, Riau Archipelago. Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism was used as the research location for this thesis. The purpose of this study is to describe the development strategy carried out by three parties. The three parties are the government, ecotourism managers, and local communities. In this study, the method used is a qualitative approach where the data analysis instrument is SWOT analysis. The elements of the SWOT analysis in this study are linked through the development indicators of 4A Tourism Destinations (Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary). All the resulting data were analyzed based on the quality of the data obtained through observation, interviews, questionnaires, and literature review. The data obtained is divided into two main data sections and supporting data, both data are analyzed to obtain the results of the Pandang Tak Jemu ecotourism development strategy from IFAS and EFAS. Results Strength (The strength) of this study the highest is the affordable cost and varied types of mangrove Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism. Results Weaknesses (weaknesses) of this study are the lack of optimal marketing management and the involvement of third parties in the development of Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism management. The results of the opportunities from this study are to have opportunities to develop SMEs in Tourism Villages and create jobs for local communities. Results Threats from this research are the inability to manage waste or garbage and policies that do not favor local communities. Therefore, for future researchers, the results of these findings can be used as a reference for more in-depth research so that they become studies that can be used by the government as a consideration for policymakers.

Keywords: Development Strategy, Mangrove Ecotourism, Tourist Destinations, SWOT, 4A.

1 Introduction

Indonesia as an archipelagic country has a very wide coast, especially the Indonesian mangrove forest area, according to published figures 3,489,140.68 ha, located along the coasts of the Indonesian islands, and around 1,817,999.93 ha were damage[13]. Indonesia has a wider ocean than land, where the land consists of mountains, hills, and forests. Forests in Indonesia consist of tropical rainforests, monsoon forests, steppe forests, savanna forests, swamp forests, moss forests, mangrove forests, and mangrove forests [2]. Also known as mangrove forest, is an important ecosystem located between the sea and the coast, which has a rich biodiversity inhabited by various plants and animals. Mangroves or mangroves are also a source of life and livelihood for coastal communities [9]. The Directorate of Coastal and Small Islands Utilization states that the total area of mangroves in Indonesia is 3,364,076 ha, with dense mangroves covering 3,121,239 ha (93%), medium mangroves 188,363 ha (5%), the largest mangroves - 54,474 ha (2%). The government has focused on mangrove restoration which is rarely carried

ABEC 2023, September 21, Bengkalis, Indonesia
Copyright © 2024 EAI
DOI 10.4108/eai.21-9-2023.2343005

out by the responsibilities, principles, and functions of each ministry/agency [13]. According to the Directorate General of Reclamation, Land Rehabilitation, and Social Forestry, the current level of damage to mangrove forests is 5.9 million hectares, or around 68.8%, of which 1.7 million hectares, or 44.73%, is in the form of forests. While the damage that occurred outside the forest area reached 4.2 million hectares or 87.5 percent [5].

Mangrove forests or mangroves have high economic value and the benefits of millionaires for life. By Government Regulation Number 73 of 2012 concerning the National Strategy for Mangrove Ecosystem Management, Article 1 point 1: National Strategy for Mangrove Ecosystem Management, hereinafter abbreviated as SNPEM, is an effort in the form of policies and programs to carry out sustainable management of mangrove ecosystems and prosperous communities based on available resources [14]. available as an integral part of the national development planning system (Regulation of the President of the Republic of Indonesia Number 73 of 2012, 2012). The damage was mainly caused by the conversion of mangrove forests into cultivation, residential and industrial areas. Meanwhile, in 2021, the Riau Archipelago Province will have mangrove forests covering an area of 68,351 hectares, of which 37,364 hectares are damaged due to land clearing, illegal sand mining, and charcoal logging [8]. In the Strategic Plan (Renstra) of the Riau Islands Provincial Tourism Office for 2021 - 2026 22 important issues will be prioritized in the development of the tourism sector in Batam. Of the 22 problems in the tourism sector, some of them are related to non-optimal management of tourism objects, facility development, health, community readiness, synergy, promotion, human resources, creative economy, and government policies in supporting the development of the tourism sector [12]. Therefore, it is necessary to do mangrove conservation to preserve the existing mangroves. Mangroves and tree canopies provide habitat for birds, insects, and mammals. One form of mangrove conservation is the creation of mangrove ecotourism. Tourism Law No. 9 of 1990 article 1 (5) – everything related to tourism and companies related to this field (Law No. 9 of 1990 concerning Tourism, 1990). Indonesia in general has abundant marine wealth, which includes the life of around 28 thousand species of flora, 350 species of fauna, 110 thousand species of microbes, and around 600 species of coral reefs. The diversity of coral reefs in Indonesia reaches 600 species from 400 generations, far more than in the Red Sea which is only 40 species. There are hundreds of treasure places in the Indonesian seas [19].

Data from the Batam City Tourism Office in 2022, foreign tourists visiting Batam City from January to July 2021 are dominated by Singaporean and Malaysian tourists with a total percentage of 18.75 percent of the total number of foreign tourists from January to July 2021. Room Occupancy Rate (TPK) for star hotels in the Riau Archipelago Province in July 2021 averaged 19.30 percent, down 3.93 points compared to the TPK in June 2021 which was recorded at 23.03 percent. The average length of stay of foreign guests and Indonesian guests at star hotels in the Riau Archipelago Province in July 2021 was 2.01 days, an increase of 0.22 points compared to the average length of stay of guests in June 2021[3].
In Batam, there are several findings that destination owners have used mangroves as a tool to attract domestic and foreign tourists. Such as Kampung Terih and Bakau Serip Nongsa Pandang Tak Jemu which are tourism-based using mangroves as the main dish. Based on Edi's information above, only the Serip Nongsa Pandang Tak Jemu Mangrove Tourism is included in the 50 best tourist villages in Indonesia [6]. To restore mangrove forests so they don't become extinct, President Joko Widodo has planted 49,500 mangrove trees with 500 environmental activists in Batam. Mangrove planting itself was carried out on a 15-hectare land, which is located at Setokok Village, Bulang District, Batam City. That is why Mangrove Ecotourism has

its charm in the tourism sector. In addition to improving the welfare of the surrounding community, it also has an impact on the balance of nature. Based on the background discussion above, the problems that will be studied in this study can be formulated, namely: How is the development strategy carried out by the Pandang Tak Jemu Batam Mangrove Ecotourism manager using the SWOT analysis approach? What are the IFAS and EFAS matrices for Managers in the Mangrove Ecotourism development strategy? Gazing at Batam without boredom? and What is the sustainable development strategy (4A) in Pandang Tak Jemu Batam Mangrove Ecotourism?

Based on the discussion of the problem formulation described above, the objectives to be achieved in this study are as follows: Knowing the development strategy carried out by the Pandang Tak Jemu Batam Mangrove Ecotourism manager using the SWOT analysis approach, Knowing the IFAS and EFAS matrices for Managers in the Mangrove Ecotourism development strategy Pandang Tak Jemu Batam and Knowing sustainable development strategies (4A) in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism Batam.

1.1. Development Strategy

Strategy development can be understood as an overall effort, that must receive support from senior management that is used to improve the efficiency and health of the organization through the use of several intervention techniques by applying insights from behavioral science [17]. As explained in the definition of growth strategy, the process of improving organizational performance by integrating individual desires for growth and the development of organizational goals is also defined as strategy development. A development strategy is a method or strategy used by a forum or place to deal with a planned change that requires the support of all parties, including managers and employees [10]. Some experts consider the use of this indicator to ignore the pattern of distribution of national income, consisting of economic structure, urbanization, savings rate, and Quality of Life index [4].

1.2. Ecotourism

Ecotourism is a tool for sustainable development that provides long-term benefits in social, environmental, and economic aspects and is a priority in development. In addition, ecotourism is an effort to promote responsible tourism objects, make a positive contribution to the environment, and improve the welfare of local communities [1]. For ecotourism types according to Yoeti (1997) in [7], depending on the type and number of visitors to tourism facilities and infrastructure, ecotourism is divided into several types, namely: independent ecotourism, small group ecotourism, and hard and soft ecotourism.

Tourism potential is capital owned by a region or tourism aspect, which is used for economic interests, without forgetting the cultural aspect. The attraction is deliberately prominent and has the character of a tourist attraction. In general, tourism potential can be divided into two, namely: 1. Site Attraction Places that serve as tourist attractions and natural settings. In this case, it refers to the physical conditions of tourist attractions which may be superior to other tourist attractions. 2. Event Attraction An interesting event that can be used as a tourist activity, such as holding exhibitions, religious ceremonies, art festivals, congresses, and so on. Ecotourism indicators have three basic concepts that are most suitable for ecotourism, one of which is; Tourism in the open (outdoor), Services using tour guides, and tourism trips that prioritize the natural environment and local indigenous culture Mangrove.

1.3. Definition of Mangroves

Mangroves have important functions and benefits for land and sea. Physically, mangroves act as wave and wind absorbers, protect against abrasion, retain mud and trap sediment, dampen or neutralize increased salinity, precipitate silt so that mangrove land can grow, and prevent and protect against the threat of coastal erosion. The types of mangroves are as follows: *Sonneratia alba, Avicennia alba, Rhizopora apiculate, Aegiceras corniculatum*

Tourist Destination Development Theory
In the development of an ecotourism destination, the researchers used the 4A approach. The selection of this theory is close to the results of previous research, according to the conditions and place of research being carried out. The 4A theory consists of: Attraction: Tourist attraction is a form of cultural activity, natural beauty, and events that encourage tourists to visit (Nurbaeti et al., 2021) and is the main product of a destination that can attract tourists. Amenities: Mason (2000) and Poerwanto (1998) stated that amenities refer to facilities used to obtain pleasure, for example: accommodation, cleanliness, and hospitality (tangible and intangible products). Accessibility: Accessibility is the ability to provide tourists with the ability to access a tourist destination, including travel to all destinations [16], a means of transportation that facilitates visitors approaching tourist destinations. Ancillary: According to Utama & Bagus, (2016) ancillary is an organization that organizes tour trips including tour guides, ticket bookings, travel agents, ticketing, and availability of information centers [19].

1.4. Tourist Destinations
Explained that tourism is simply defined as the journey of a person or group of people from one place to another in a planned manner within a certain period, with the aim of recreation, and entertainment to achieve desires[11]. The activities provided by ecotourism with an endless gaze consist of: Educational Tours, Tourism Villages, and Serip Old Village. Diagram. 1. Main Framework

Diagram1. Main Framework

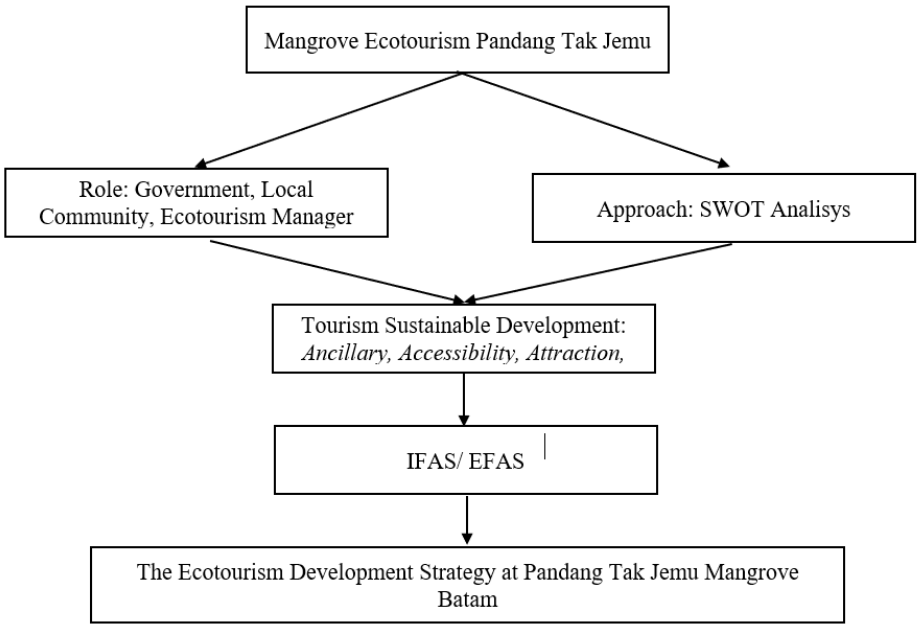


Fig 1. Flowchart

2 Research Method

2.1 Research design

The cross-check method is a technique used in qualitative research to test and determine the validity by analysis from different angles. The validity of quantitative research is assessed based on the accuracy of the measuring instrument, namely the measuring instrument. Value in qualitative research refers to whether the research results accurately reflect the situation and are supported by evidence [15]. Data Collection Techniques in terms of methods or methods of collection can be done through interviews, questionnaires, observation, and review of documentation. It is explained that the data analysis method is the process of systematically searching and summarizing data obtained from interviews, observations, surveys, and documentation, organizing data into categories, breaking into units, synthesizing, compiling into template categories, selecting things important things, and will be studied, and draw conclusions. The results of the data from the interviews were analyzed to consider statement items and questions to identify respondents and development strategy research variables using SWOT analysis. All data analyzed is divided into two parts, qualitative data such as descriptions of respondents and respondents' answers, while quantitative values or numbers are represented as answer choices, including; strongly agree is 5, agree is 4, neutral is 3, disagree is 2, strongly disagree is 1. The sample data collection method in this study is a non-probability or convenience sampling method. Sampling by convenience sampling means that the researcher determines it himself based on considerations by the researcher [18]. Therefore the researcher got a repressive sample to be used as the respondent of this study as many as 8 people. The data

analyzed is all that has been selected based on the quality of the respondents. There are two types of data analyzed, the first is the main data where the researcher chooses to be 8 respondents from 19 respondents. The second data is supporting data from 11 respondents. The respondents in this study describe that the highest percentage value is 29% working as private employees and 14% as academics, students, and entrepreneurs. Diagram 2. Respondent Description Result

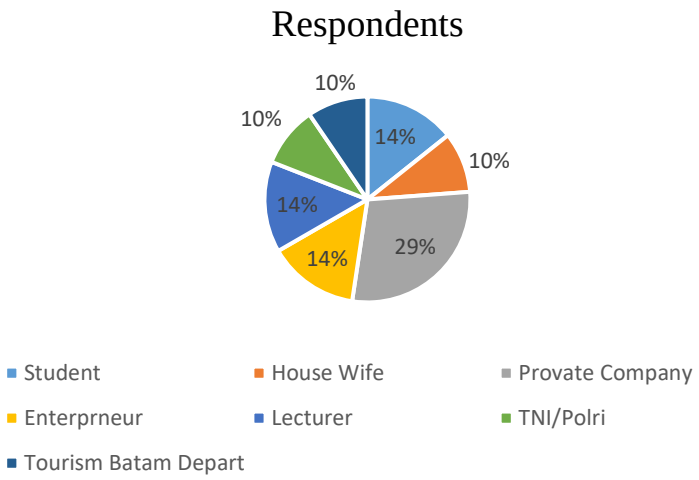


Fig 2. Respondences

SWOT analysis of respondents who were considered to have quality answers given through the Google form questionnaire consisted of seven respondents, the eight respondents consisted of number one as Deputy Director I for Academic Affairs, number two Head of Student Affairs, number three Batam City Tourism Office, number four Staff Cooperation, number five Deputy Director III for Cooperation, Student Affairs, Public Relations, number six Secretary for the Culinary Management Study Program, number seven Secretary Puslitabmas, number eight Secretary for the Internal Quality Assurance System.

Discussion

Based on the SWOT analysis of the questionnaire, the analysis of the main respondent's data resulted in a sequence of questionnaire items from 1 to 19. From SWOT 4A analysis on ancillary, accessibility, attraction, and amenity points, there were 19 statement items given to respondents. As shown in Table 4.10. The results of the SWOT analysis of the questionnaire items are based on the development strategy (4A).

Table 4.10. The results of the SWOT analysis of questionnaire items based on the Sustainable Development Strategy – 4A.

Table 1. the SWOT analysis

Tourism Sustainable Development - 4A	Item Questions	Total
ancillary	2,3,8,9,12,13,18,19	8
amenity	10,11,14,16,17	5
accessibility	5,7,15	3
attraction	1,4,6	3

3 Result and Discussion

Based on the results of the data analysis, the Internal Factor matrix on the indicators of strengths and weaknesses possessed by Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism is as follows, in Table 4.16. From this table it is explained that the highest weight in the indicators of strengths and weaknesses lies in item number 5 with a total weight of 0.119, with a rating of 4.625, and a score of 0.552, then number 1 with a total weight of 0.110, with a rating of 4.250, and a score owned by 0.446, then number 2 with a total weight of 0.110, with a rating of 4.250, and a score owned by 0.446, then number 3 with a total weight of 0.110, with a rating of 4.250, and a score owned by 0.446, then number 4 with a total weight 0.110, with a rating of 4.250, and a score of 0.446, and number 6 with a total weight of 0.097, with a rating of 3.750, and a score of 0.363, number 7 with a total weight of 0.071, with a rating of 2.750, and a score that owned by 0.195, number with a total weight of 0.087, with a rating of 3.375, and a score of 0.294, and number 8 with a total weight of 0.090, with a rating of 3.500, and a score owned by 0.316, and number 10 with a total weight of 0.097, with a rating of 3,750, and a score of 0,363.

Table 2. Internal Strategic Factor Analysis Summary (IFAS) Matrix

NO	INDICATOR		VALUE TOTAL	BOBOT	RATING	SCORE
1	S	S1	34	0.110	4.250	0.466
2		S2	34	0.110	4.250	0.466
3		S3	34	0.110	4.250	0.466
4		S4	34	0.110	4.250	0.466
5		S5	37	0.119	4.625	0.552
6		S6	30	0.097	3.750	0.363
7	W	W1	22	0.071	2.750	0.195
8		W2	28	0.090	3.500	0.316
9		W3	27	0.087	3.375	0.294
10		W4	30	0.097	3.750	0.363
TOTAL			*310*	*1.000*		*3.948*

Table 3. External Strategic Factor Analysis Summary (EFAS) Matrix

NO	INDICATOR		VALUE TOTAL	BOBOT	RATING	SCORE
11	O	O1	38	0.118	4.750	0.562
12		O2	37	0.115	4.625	0.533
13		O3	36	0.112	4.500	0.505
14		O4	37	0.115	4.625	0.533
15		O5	37	0.115	4.625	0.533
16	T	T1	28	0.087	3.500	0.305
17		T2	37	0.115	4.625	0.533

18		T3	36	0.112	4.500	0.505
19		T4	35	0.109	4.375	0.477
	TOTAL		*321*	*1.000*		*4.486*

3.1 *Pandang Tak Jemu* Mangrove Ecotourism Development Strategy

The main strength in the internal factor of Pandang Tak Jemu mangrove ecotourism is the cost of the ecotourism package offered by Pandang Tak Jemu is affordable, and the main weakness is that Pandang Tak Jemu Ecotourism carries out the marketing process optimally while the main opportunities in external factors arise from Pandang Tak Jemu Ecotourism has opportunities in development UKM Tourism Village and the main threat comes from the unprofessional management of waste/garbage which is a threat to the sustainable development of the Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism. The results of calculations between the internal and external environment produce an internal environmental value that is more influential than the external environment in managing mangrove ecotourism businesses. The x coordinate is obtained from the difference between strengths and weaknesses. The y coordinate is obtained from the difference between opportunities and threats. Both environments produce positive values so that the quadrant area is in Region I (one) with coordinates (1.158; 1.454). As shown in Table 4.18 Internal Strategic Factor Analysis Summary (IFAS) Matrix. Table 4.18 Internal Strategic Factor Analysis Summary (IFAS) Matrix.

Table 4. Internal Strategic Factor Analysis Summary (IFAS) Matrix

NO	INDICATOR		VALUE TOTAL	BOBOT	RATING	SCORE
1	S	S1	34	0.110	4.250	0.466
2		S2	34	0.110	4.250	0.466
3		S3	34	0.110	4.250	0.466
4		S4	34	0.110	4.250	0.466
5		S5	37	0.119	4.625	0.552
6		S6	30	0.097	3.750	0.363
		Total Strenght/S				2.779
7	W	W1	22	0.071	2.750	0.195
8		W2	28	0.090	3.500	0.316
9		W3	27	0.087	3.375	0.294
10		W4	30	0.097	3.750	0.363
		Total Weakness/W				1.168
	TOTAL S+W		*310*	*1.000*		*3.948*

The way to determine the development strategy is the x-axis in a way, the total score of strengths - the total score of weaknesses, so, the horizontal axis (x) = sub total strengths - sub total weaknesses. Strengths – Weaknesses = 2.779 – 1.168 = 1.611 (x-axis values). So the total of internal factors showing a strong internal position of mangrove ecotourism from the view of Tak Jemu is 1,611. As shown in Table 4.19 External Strategic Factor Analysis Summary (EFAS) Matrix.

Table 5. Eksternal Strategic Factor Analysis Summary (EFAS) Matrix.

NO	INDICATOR		VALUE TOTAL	BOBOT	RATING	SCORE
11	O	O1	38	0.118	4.750	0.562
12		O2	37	0.115	4.625	0.533
13		O3	36	0.112	4.500	0.505
14		O4	37	0.115	4.625	0.533
15		O5	37	0.115	4.625	0.533
	Total Opportunitie/O					2.666
16	T	T1	28	0.087	3.500	0.305
17		T2	37	0.115	4.625	0.533
18		T3	36	0.112	4.500	0.505
19		T4	35	0.109	4.375	0.477
	Total Threats/T					1.820
	TOTAL O+T		*321*	*1.000*		*4.486*

Planning a development strategy for Pandang Tak Jemu Mangrove ecotourism is carried out with the second step of analyzing the opportunities and threats that have been analyzed based on calculated data using SWOT analysis in the external environment. The way to determine the development strategy is the y axis in a way, the total score of opportunities - threats, then, the horizontal axis (y) = sub total opportunities - sub total threats. Opportunity – Threat = 2.666 – 1.820 = 0.846 (y-axis value). So the total of external factors indicating an external position that has a great opportunity in mangrove ecotourism from the view of Tak Jemu is 0.846.

3.2 Matrix Strategy and Evaluation

In the strategy matrix and evaluation of ecotourism, an unsatisfied view is found in an aggressive strategic position. The basis of IFAS analysis is 3.948 and EFAS is 4.4862, this can be illustrated in graph 4.1.Grafik 4.1. Matrix Strategi dan Evaluasi

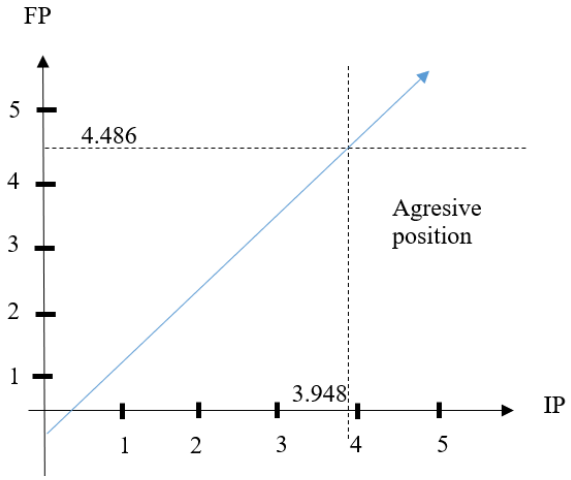


Fig 3. Matrix Strategy and Evaluation

From graph 4.1. Position strategy and evaluation found that the elements of strengths and weaknesses that need to be focused on our financial position (FP). What concerns the financial position of the data analysis is the return on investment, usability, working capital, cash flow, financial inventory turnover, and income ratio in Pandang Tak Jemu mangrove ecotourism. As for the company's position, growth potential, profit potential, financial stability, level of leverage, resource utilization, ease of entry into the market, productivity, and capacity utilization.

4 Conclusions

From the results of this study which have been described in the formulation of the problem to the results and discussion, the researchers concluded that the Pandang Tak Jemu mangrove ecotourism development strategy, namely; The results of the SWOT strategy analysis shows a strategy value (SO) of 5,446, meaning that there are two existing development strategies for Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism, namely competitive prices and the development of UMKM Tourism Villages in Kampung Bakau Serip. The results of the SWOT strategy analysis show a strategy value (WO) of 3,834, meaning that there are two development strategies in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism, namely collaborating with the government, academics and the tourism driving sector in managing marketing management and human resources and maintaining facilities available and regular and measurable waste management. The results of the SWOT strategy analysis show a strategy value (ST) of 4,600, meaning that there are two development strategies, namely maintaining and preserving the existence of Mangrove species and the involvement of

Pandang Tak Jemu mangrove ecotourism managers in government programs, especially management of tourist destinations in Pandang Tak Jemu Mangrove ecotourism. The results of

the SWOT strategy analysis show a strategy value (WT) of 2,988, meaning that there are two development strategies, namely making a training schedule for Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism managers regarding tourist destination management and educating the people of Kampung Bakau Serip to be aware of the existence of Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism. The results of the internal factor analysis (IFAS) on the element of strength (strength), which is 2,779, is greater than the weakness (weakness) of the Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism, namely 1,168. The results of the external factor analysis (EFAS) show that the element of opportunity is 2,666 greater than the threats of Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism, namely 1,820. In the sustainable tourism development strategy, the manager's priority scale in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism for ancillary elements is to have opportunities to create jobs and have an impact on normal and non-formal education related to mangrove tourism. In the sustainable tourism development strategy, the manager's priority scale in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism for the amenity element is having opportunities in MSMEs and the role of mangroves in maintaining the balance of nature. In the sustainable tourism development strategy, the priority scale for managers in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism for accessibility elements is having opportunities to market products produced by local communities and competitive ecotourism package costs. In the sustainable tourism development strategy, the manager's priority scale in Pandang Tak Jemu Mangrove Ecotourism for the attraction element is the Mangrove Type which is more varied and has a Tourism Village which is the main attraction for visitors.

Acknowledgments

We thank you very much for supporting this research

References

[1] Almeyda, A. M., &, Eben N. Broadbent, M. S. W. and W. H. D. (2010). Ecotourism Impacts in the Nicoya. Tourism, 819(July), 803–819.

[2] Azura, M. (2023). 6 Jenis Hutan di Indonesia Beserta Ciri-cirinya | merdeka.com. inilah.com. https://www.merdeka.com/trending/6-jenis-hutan-di-indonesia-beserta-ciri-cirinya-kln.html

[3] BPS. (2022). Badan Pusat Statistik Kota Batam. In Https://Batamkota.Bps.Go.Id. Badan Pusat Statistik Kota Batam. https://batamkota.bps.go.id/dynamictable/2018/10/23/35/kondisi-angkatan-kerja-kota-batam-2012-2017.html

[4] Fatimah, Z., Paruntungan, B. S., & Silitonga, F. (2022). Pemberlakuan FTZ Di Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Batam Dalam Peningkatan Pariwisata. Jurnal Mekar, 1(1), 7–13.

[5] Fred R. David, F. R. D. (2017). Strategic Management: A Competitive Advantage Approach. In Pearson Education Limited (Vol. 1).

[6] Hidayat. (2023). Potensi wisata mangrove di Batam besar - ANTARA News Kepulauan Riau - Berita Kepulauan Riau Terkini. Antara.

[7] Jan, V. H., Peter, F., Liisa, T., Dominik, S., & Kreg, L. (2009). Prospects for Nature-based Tourism: Identifying Trends with commercial potential. Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis, 369(1), 1689–1699. http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016

/j.precamres.2011.08.005%0Ahttp://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757%0Ahttp://dx.
[8] Madani, M. A. (2021). 37.364 Hektare Hutan Mangrove di Kepri Rusak. Republika.
[9] Mulyadi, T., Adi Putra, W., & Silitonga, F. (2022). Mutu Brownies Menjadi Peluang Usaha Rumahan. Jurnal Cafetaria, 3(2), 51–68. https://doi.org/10.51742/akuntansi.v3i2.627
[10] Prasetya, A., Warih Anjarwi, A., Kumalasari, K. P., & Lishandy, N. P. (2022). Strategi Pengembangan Laboratorium Business Venturing (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). In Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan (Vol. 5, Issue 2). https://journalkopin.acd/index.php/fairvalue
[11] Prayogo, D., & Suryawan, I. B. (2018). Dampak Fenomena Wisata Kuliner Terhadap Kunjungan Wisatawan di Kota Malang, Jawa Timur. Jurnal Destinasi Pariwisata, 5(2), 335. https://doi.org/10.24843/jdepar.2017.v05.i02.p24
[12] Rencana Strategis Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, Dispar Kepri 110 (2021). https://doi.org/10.47655/dialog.v44i1.470
[13] Siahaan, I. N. (2021). Strategi Pengelolaan Mangrove Sebagai Upaya Konservasi Berkelanjutan Di Pesisir Kota Semarang [UNIVERSITAS DIPONEGORO]. https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/6152/%0Ahttps://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/6152/3/%23TESIS_IRENE_BAB II.pdf
[14] Silitonga, F., Nasution, M. N. A., & Asman, A. (2023). Inovasi Melalui Managemen 4A Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Pada PAD Kota Batam. Jurnal Mahatvavirya, 10(No.1), 1–18.
[15] Siswanto, Tegor, & Silitonga, F. (2023). Metode Penelitian Terapan. Deepublish.
[16] Suarthana, I. K. P., K, N. L. P. A., & Hardini, W. (2015). The Impact of Social, Economic, and Environment in Local Community Participation of Archeological Tourism Village Bedulu Gianyar, Bali. Journal of Business on Hospitality and Tourism, 1(1), 12. https://doi.org/10.22334/jbhost.v1i1.27
[17] Tampubolon, H. (2014). Strategi manajemen sumber daya manusia dan perannya dalam pengembangan keunggulan bersaing.
[18] Wasiman, Slitonga, F., & Wibowo, A. E. (2020). Jurnal cafeteria. Jurnal Cafetaria, 1(2), 64–73.
[19] Wijaya, I. M. S., & Silitonga, F. (2023). The Role of Leadership, Organizational Culture, Competence and Motivation Toward Employee Commitment and Its Implications on Employee Performance in Pt Telkom Head Office. Jurnal Cafetaria, 4(1), 185–199. http://ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/832%0Ahttps://ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/832/560

Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)
Website: http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Email: jurnal.ajsh@ardenjaya.com

Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Baker Stone Batam

INFO PENULIS

Amira Zalfa Savira
Politeknik Pariwisata Batam
amirazalfa2424@gmail.com
+6289682274944

Frangky Silitonga
Politeknik Pariwisata Batam
frangkyka@gmail.com
+6281266329747

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Savira, A. Z., & Silitonga, F. (2024). Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Produk dan Kualitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Baker Stone Batam. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 4* (3), 2121-2131.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variasi menu, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam melalui variabel yang di teliti, peneliti mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang merupakan kunci keberhasilan bisnis di era yang semakin kompetitif. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis data adalah SPSS 26. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah Variasi Menu, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form terhadap 90 orang responden menunjukkan bahwa: (1) Variasi Menu tidak berpengaruh secara siginifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kualitas tidak berpengaruh secara singifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasaan Pelanggan, (4) hasil penelitian menunjukan bahwa Variasi Menu, Kualitas Produk dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan variasi menu dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, sehingga direkomendasikan bagi manajemen Baker Stone Batam untuk terus melakukan inovasi dalam menu dan menjaga standar kualitas produk Penelitian ini dapat menjadi salah satu pedoman dalam mengoptimalkan strategi marketing dan operasional di industri kuliner.

Kata Kunci: Variasi Menu, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This study aims to analyze the effect of menu variations, product quality, and service quality on customer satisfaction at Baker Stone Batam. This research method uses quantitative methods with the data analysis tool is SPSS 26. The purpose of this study is to analyze whether Menu Variations, Product Quality and Service Quality affect customer satisfaction at Baker Stone Batam. Based on the results of research conducted by distributing questionnaires in the form of Google Forms to 90 respondents, it shows that: (1) Menu Variations have no significant effect on Customer Satisfaction, (2) Quality has no significant effect on customer satisfaction (3) Service Quality affects Customer Satisfaction, (4) the results showed that Menu Variations, Product Quality and service quality can simultaneously affect customer satisfaction. The conclusion of this study is that increasing menu variety and product quality can significantly increase customer satisfaction, so it is recommended for Baker Stone Batam management to continue to innovate in the menu and maintain product quality standards This research can be one of the guidelines in optimizing marketing and operational strategies in the culinary industry.

Keywords: Menu Variations, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

A. Pendahuluan

Dunia kuliner *bakery* adalah bagian dari industri makanan yang khususnya berkaitan dengan pembuatan berbagai jenis roti, kue, *pastry*, dan produk *bakery* lainnya. Industri kuliner sangat luas dan beragam, mencakup berbagai jenis masakan dan gaya memasak dari berbagai belahan dunia. Setiap negara, wilayah, dan budaya memiliki tradisi kuliner mereka sendiri dengan ragam hidangan khas, teknik memasak, dan bahan makanan yang digunakan. *Bakery* merupakan salah satu cabang dari industri kuliner yang memiliki ciri khas dan teknik memasak tersendiri. Perkembangan industri usaha *bakery* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan hal ini dapat dilihat dari banyaknya usaha roti yang bermunculan

Dalam dunia kuliner kualitas produk menjadi hal yang sangat diperhatikan. Kualitas produk merupakan suatu upaya yang dilakukan demi memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya penilaian pada suatu produk tetapi juga meliputi pelayanan, proses serta lingkungan yang mendukung (Afnina and Hastuti 2018). Dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas dan melewati preses produksi yang baik akan menghasilkan produk yang baik pula, karena tidak semua pelaku bisnis *bakery* mengedepankan bahan baku yang berkualitas, Sebagian dari mereka yang memilih untuk menggunakan bahan baku biasa untuk menekan harga penjualan. Kualitas produk merupakan hal pertama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan untuk membeli suatu produk. Seperti halnya yang dilakukan pada Baker Stone, mereka membuat komitmen untuk menggunakan bahan yang berkualitas dan natural agar dapat menghasilkan produk yang dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat.

Setiap konsumen memiliki selera dan ketertarikan yang berbeda-beda maka dari itu diperlukan kreatifitas dalam menciptakan variasi menu agar dapat menarik konsumen sehingga akan meningkatkan volume penjualan (Karya 2019). Pelaku bisnis *bakery* perlu memertimbangkan berbagai hal dalam Menyusun variasi menu, dimulai dengan mempertimbangkan presentasi, cita rasa, tren makanan yang ada, variasi menu untuk orang dengan diet tertentu serta bagi yang memiliki alergi makanan. Variasi menu yang dimiliki juga bisa menjadi ciri khas dari toko *bakery* tersebut.

Berikut adalah daftar variasi menu yang dimiliki oleh Baker Stone Batam:

Tabel 1. Daftar Menu Baker Stone Batam

Sourdough	Focaccia
Country White	Herbs & Salt
Whole Wheat	Tomato & Herbs
Sesame	Garlic & Parmesan Cheese
Multigrain	
Cranberry cream cheese & walnut	
Oat Porridge	

Croissant	Bagel
Butter Croissant	Original Bagel
Pain Au Chocolate	Cheese Bagel
Honey Seasalt	Sesame Bagel
Almond TwiceBaked	
Espresso Hazelnut TwiceBaked	**Hokkaido bun**
Pandan Coconut	Chicken Floss Mayo
Earl Grey Chocolate	Nutella
Ham & Cheese	Cranberry Creamcheese
Crookie Croissant	
Strawberry vanilla Danish	
Tiramisu Danish	
Pistachio Escargot	
Egg Tart	

Sumber; Savira;2024

Dengan menyediakan berbagai macam variasi menu yang berbeda pelanggan jadi lebih leluasa dalam memilih menu makanan yang sesuai dengan selera mereka sehingga pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat besar pada bisnis kuliner dan dapat secara langsung meningkatkan pendapatan bisnis,

Kepuasan pelanggan akan terbentuk apabila konsumen telah merasakan pengalaman dalam pembelian produk dengan harapan dari konsumen tersebut (Mas'ud, Rombe, and Nainggolan 2018). Pelanggan yang puas lebih mungkin untuk Kembali lagi dan menghabiskan lebih banyak uang pada produk bisnis tersebut. Terlebih lagi pada masa kini dengan mudahnya akses internet di sosial media, Masyarakat dapat dengan mudah untuk merekomendasikan sebuah tempat yang nyaman dan memberikan pelayanan yang baik untuk dikunjungi. Oleh karena itu semua pelaku bisnis berlomba lomba menyediakan variasi menu yang beragam dengan kualitas produk yang terjamin agar mendapat kepuasan pelanggan.

Setelah mencapai kepuasan pelanggan makan akan terbentuk loyalitas, Dalam konteks loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan memiliki pernanan yang penting. Dari penjelasan diatas dalam penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui apakah dari variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis memilih judul **"Pengaruh Variasi Menu Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Baker Stone**".

Berdasarkan terbatasnya waktu, tenaga dan tempat. Peneliti akan membatasi beberapa hal penting yang akan diteliti, sehingga tidak akan memperluas permasalahan serta memfokuskan solusi yang akan menjawab setiap rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti. Pada penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam
4. Pengaruh variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan peelitian ini yaitu:

1. Apakah variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
3. Apakah kualitat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?
4. Apakah, variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam?

Kualitas Produk sebagai unsur atribut produk yang tidak berwujud yang menjadi pertimbanan pelanggan dalam membuat suatu keputusan pembelian. Pelanggan akan memilih produk yang memiliki kualitas terbaik dalam membeli produk yang dibutuhkan. Dalam menghasilkan produk diperlukan standar tertentu sebelum pada akhirnya di distribusikan ke pasar hal ini dilakukan agar suatu bisnis dapat bersaing dan bertahan lama. Suatu produk dapat dikatakan memiliki kualitas ketika produk tersebut dapat memperagakan fungsinya dengan baik, hal ini dapat dinilai dari rasa, tampilan dan fungsi yang dihasilkan dari suatu produk yang dapat memuaskan pelanggan serta kualitas produk yang bermutu dapat menunjukan ukuran

ketahanan dari produk, (Husnul 2020)

Dalam (Rupantra 2021) menyatakan kualitas produk merupakan "keseluruhan kompilasi karakteristik produk yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk tersebut dapat digunakan memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Ernawati (2019) menjelaskan bahwa dalam membuat Keputusan pelanggan sangat mempertimbangkan seberapa berkualitasnya produk yang diinginkan. Yang menjadi pilihan akhir pelanggan adalah produk dengan kualitas yang baik dengan inovasi yang berbeda sehingga menimbulkan minat lebih bagi pelanggan.

Dalam penjelasan dari beberapa ahli diatas kualitas produk adalah sebuah aspek dan spesifikasi yang dimiliki pada sebuah produk yang telah melewati proses seleksi tertentu sehingga menghasilkan nilai yang lebih tinggi. Pelanggan tentu saja akan lebih memilih produk yang menunjukan nilai kualitas yang tinggi karena hal ini dapat menentukan seberapa pantas value yang dimiliki oleh produk tersebut. Dalam hal ini, Baker Stone Batam sudah berupaya untuk memebrikan kualitas terbaik dalam setiap produk yang dihasilkan.

Indikator Kualitas Produk

Terdapat beberapa hal yang dapat menjadi pengukur kualitas produk makanan menurut Shaharudin, Mansor, dan Elias (2011) pada jurnal (Yafie, Suharyono, and Abdillah 2016) sebagai berikut:

A. Kesegaran
   Kesegaran menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan keamanan makanan. kesegaran menjadi tanda dari sebuah produk yang memiliki nutrisi produk yang baik.
B. Estetika
   Bentuk tampilan secara fisik yang dapat meningkatkan pengalaman makan yang lebih memikat bagi konsumen.
C. Rasa
   Sensasi yang dihasilkan oleh sebuah produk yang kemudian dapat dinikmati oleh konsumen.
D. Inovasi
   Melakukan pengembangan dengan suatu bahan yang dapat menghasilkan suatu bentuk atau rasa yang baru.

Variasi menu merupakan keberagaman dari sebuah daftar hidangan makanan yang disusun oleh pelaku bisnis kuliner untuk meningkatkan minat pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa ketertarikan untuk mencoba menu dari sebuah tempat yang dituju. (Ali 2021). Kata variasi menurut Fathurrohman dan M. Sobry merupakan tindakan perbedaan yang dilakukan sehingga tidak menghasilkan hal yang monoton. (Ryan, Cooper, and Tauer 2013).

Variasi mencakup keragaman pilihan yang tersedia pada sebuah daftar menu makanan yang disusun berdasarkan tingkat kebutuhan dan peminatan pelanggan. Hadirnya Variasi Menu dapat membuat pelanggan dengan lebih mudah menyesuaikan memilih menu hidangan yang sesuai dengan keinginan dan preferensi mereka.

Terdapat beberapa aspek yang menjadi indikator Variasi Menu yang dapat dijabarkan menjadi :

A. Jumlah item
   Jumlah total item makanan dan minuman yang terdapat dalam sebuah menu bisa menjadi indikator variasi. Semakin banyak item yang ditawarkan akan memberikan semakin banyak pilihan bagi pelanggan.
B. Kategori makanan
   Banyaknya kategori makanan yang tersedia pada menu, dimulai dari kategori hidangan pembuka, hidangan utama, hidangan penutup, makanan ringan dan juga minuman. Banyaknyakategori yang tersedia dapat meningkatkan variasi menu.
C. Jenis masakan
   Menyediakan beberapa jenis masakan denga asal yang berbeda.
D. Variasi harga
   Pilihan harga yang berbeda mulai dari pilihan harga yang terjangkau hingga pilihan yang premium. Hal ini dapat menjadi peluang bagi pelanggan untuk memilih sesuai dengan kemampuan anggaran mereka.

Kualitas pelayanan merupakan kinerja yang diberikan oleh suatu Perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan dengan cara penyampaian dan perlakuan yang tepat sehingga dapat memenuhi ekspetasi

pelanggan. Kualitas merupakan keseluruhan kaakteristik pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan tesebut. (Afan Zaini 2022)

Indikator Kualitas Pelayanan Dalam (Afan Zaini 2022) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan :

a. Keberwujudan (Tangible)
   Merupakan penilaian atas estetika dari suatu tempat yang dikunjungi oleh pelanggan, hal ini dapat berupa penilaian penampilan fisik, peralatan, dan penampilan pegawai dari tempat tersebut. Kebersihan dan kenyamanan juga menjadi aspek kualitas tempat tersebut.
b. Keandalan (Reliability)
   Merupakan suatu pembuktian untuk memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta dapat memuaskan pelanggan.
c. Daya Tanggap (Responsiveness)
   Merupakan tindakan nyata yang dilakukan untuk menangkap peluang atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan.
d. Jaminan (Assurance)
   Merupakan peluang bagi pegawai untuk dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan dengan kemampuan pengetahuan yang dimiliki. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman serta kenyamanan pada pelanggan.
e. Empati (Empathy)
   Merupakan kemampuan individual yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat memahami kebutuhan dan perspektif pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan puas atau memuaskan yang dirasakan oleh seseorang setelah memperoleh sesuatu yang memelampaui harapan atau keinginannya. Kepuasan melingkupi perasaan kenyamanan, kepuasan serta kesebebagauapbagaubahagiaan yang muncul dari hasil pencapaian atau pemenuhan ekspetasi seseorang. Kepuasan adalah sebuah evaluasi yang emosional dari seseorang setelah menggunakan atau mengkonsumsi sebuah produk Dimana produk tersebut harus melebihi harapan mereka (Silvana 2020).

Pelanggan adalah individu atau kelompok organisasi yang menggunakan atau membeli produk atau layanan dari suatu penjual untuk nilai dan manfaat tertentu. Dalam industri bisnis pelanggan adalah tujuan utama yang paling penting karena pelanggan merupakan sumber pendapatan bagi Perusahaan (Ariana 2016). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pengalaman yang dialami dalam mengevaluasi perbandingan antara interaksi mereka dengan suatu produk ataupun jasa yang dapat melebihi harapan, kebutuhan dan ekspetasi pelanggam. Kepuasan pelanggan pada umumnya disampaikan dalam bentuk perasaan yang positif, hal ini juga dapat menunjukan kesetiaan pelanggan, minat beli ulang atau untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menjalankan sebuah bisnis perlu memahami aspek apa saja yang akan memenuhi kebutuhan pelanggan, karena kepuasan pelanggan yang tinggi memberikan kontribusi pada reputasi dan kesuksesan perjalanan sebuah Perusahaan.

Indikator Kepuasan pelanggan

a. Kualitas Pelayanan
   Aspek utama yang secara langsung berpengaruh kepuasan pelanggan.
b. Kualitas Produk
   Merupakan indikator penting yang telah memenuhi standar kualitas Perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
c. Harga
   Harga merupakan salah satu aspek yang sensitiff bagi pelangan. Harga yang ditawarkan harus setara dengan kualitas produk yang diberikan.
d. Emosional
   Kondisi dimana pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang telah mereka rasakan.
e. Kemudahan Akses
   Aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
f. Kesesuaian Harapan
   Suatu kondisi dimana tindakan nyata berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan yang tidak merasakan kekecewaan atas harapan pelanggan.
g. Kesediaan Rekomendasi
   Indikator yang menunjukan kepuasan pelanggan secara nyata sehingga dapan merekomendasikan kepada orang lain.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Instrumen analisis yang digunakan adalah SPSS 26, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian kuantitatif merujuk pada pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian (Silitonga et al. 2024). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah (X_1) Variasi menu, (X_2) Kualitas produk, (X_3) Kualitas Pelayanan. Sementara itu, variabel terikat yang menjadi fokus penelitian adalah (Y) Kepuasan Pelanggan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Jodoh, kawasan baru phrayangan, Jl. Tj. Uma, Tj. Uma, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Subjek dalam penelitian ini adalah customer Baker Stone batam sebanyak 90 responden dan data yang dianalisis dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dirancang untuk mencakup indikator dari masing-masing variabel. Kuesioner tersebut disebarkan secara online menggunakan Google Form, dengan tautan yang dapat diakses oleh reponden. Selain itu , Teknik pengumpulan data juga melibatkan kajian Pustaka, dimana data sekunder diperoleh dari hasil penelitian terdahulu dan teori- teori pendukung terkait kedua variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan jenis pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur tingkat keselarasan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala likert terdiri dari lima tingkat: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing pilihan jawaban ini diberikan bobot nilai yang berbeda untuk memudahkan analisis data

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi responden

Hasil dari deskripsi jenis kelamin pada responden dabat dilihat pada tabel 2. Dari hasil analisis daya, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah Wanita dengan frekuensi 58,9% dengan jumlah 53 orang dan laki – laki memiliki frekuensi 41% dengan jumlah 37 orang.

Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	**Cumulative Percent**
Valid	Pria	37	41.1	41.1	**41.1**
	Wanita	53	58.9	58.9	**100.0**
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskripsi usia pada responden dapat dilihat pada tabel 3. Responden terbagi dalam 3 kategori rentang usia, dengan mayoritas berusia antara 17 – 23 Tahun dengan frekuensi 87,8%, diikuti oleh kelompok usia 24 – 30 Tahun dengan frekuensi 11,1% serta 31 – 36 Tahun dengan frekuensi 1,1%. Pelanggan Baker Stone

Tabel 3. Usia Responden

Tabel Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-23 Tahun	79	87.8	87.8	87.8
	24-30 Tahun	10	11.1	11.1	98.9
	31-36 Tahun	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskirpsi jenis pekerjaan pada responden dapat dilihat pada Tabel 4. Dari keseluruhan pengunjung Baker Stone Batam di dominasi dengan pelanggan berjenis pekerjaan sebagai Mahasiswa/I dengan frekuensi sebesar 72% dengan jumlah 65 orang. Sedangkan Karyawan Swasta 17,8% (16 orang). Wirausaha 5,6% (5 orang) dan PNS 4,4% (4 orang). Berikut data dari latar belakang Pendidikan responden yang di dominasi dengan latar belakang Pendidikan SMA Sederajat dengan frekuensi 68,9% sebanyak 62 orang

Tabel 4. Jenis Pekerjaan

Tabel Jenis Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	65	72.2	72.2	72.2
	Karyawan Swasta	16	17.8	17.8	90.0
	Pns	4	4.4	4.4	94.4
	Wirausaha	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira;2024

Hasil dari deskripsi latar belakang pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5. Pendidikan SMA Sederajat lebih dominan dikarenakan pelanggan yang berkungjung ke Baker Stone Batam mayoritas Mahasiswa yang mana memang sangat menggemari produk pastry dan bakery yang merupakan suatu makanan yang sedang tren dikalangan mereka.

Tabel 5. Latar Belakang Pendidikan

Tabel Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sma Sederajat	62	68.9	68.9	68.9
	Sarjana Sederajat	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber : Savira;2024

Hasil dari deskripsi frekuensi kunjungan pada responden dapat dilihat pada Tabel 6. Dari analisis data yang didapat frekuensi kunjungan pelanggan Baker Stone Batam mayoritas berkunjung sebanyak sebulan sekali dengan frekuensi sebesar 85,6% lalu dibawahnya sebesar 10% frekuensi kunjungan untuk sebulan dua kali dan 4,4% untuk frekuensi kunjungan setiap minggu.

Tabel 6. Frekuensi Kunjungan

Tabel Frekuensi Kunjungan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	**Cumulative Percent**
Valid	Sebulan Sekali	77	85.6	85.6	**85.6**
	Sebulan Dua Kali	9	10.0	10.0	**95.6**
	Setiap Minggu	4	4.4	4.4	**100.0**
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Savira:2024

2. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas adalah suatu proses yang digunakan untuk menentukan sejauh mana suatu instrument mampu aspek yang ingin diukur. Hasil dari uji validitas pada variasi menu, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 7. Dimana hasil dari validitas adalah nilai r tabel dibandingkan dengan nilai r hitung, nilai r tabel dengan jumlah 90 responden sebesar 0,2072, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

df = (N-2)
= (90-2)
= 88

Keterangan:
N : jumlah responden

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	R-Hitung		R-Tabel	Remark
X11	0.882	>	0,2072	Valid
X12	0.774	>	0,2072	Valid
X13	0.790	>	0,2072	Valid
X14	0.776	>	0,2072	Valid
X15	0.833	>	0,2072	Valid

X21	0.882	>	0,2072	Valid
X22	0.890	>	0,2072	Valid
X23	0.884	>	0,2072	Valid
X24	0.851	>	0,2072	Valid
X25	0.871	>	0,2072	Valid
X31	0.803	>	0,2072	Valid
X32	0.612	>	0,2072	Valid
X33	0.599	>	0,2072	Valid
X34	0.701	>	0,2072	Valid
X35	0.748	>	0,2072	Valid
Y1	0.741	>	0,2072	Valid
Y2	0.763	>	0,2072	Valid
Y3	0.575	>	0,2072	Valid
Y4	0.735	>	0,2072	Valid
Y5	0.846	>	0,2072	Valid

Sumber: Savira;2024

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari hasil instrument yang didapatkan pada Tabel 8. Uji ini dilakukan untuk mengukur nilai dengan tujuan untuk mengukur kualitas dan konsistensi dari alat ukur jika pengukuran diulang adalah definisi dari uji reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABLE	Cronbachs Alpha		Nilai Alpha	Hasil
Variasi Menu	0,863	>	0,6	Reliable
Kualitas Produk	0,948	>	0,6	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,729	>	0,6	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,771	>	0,6	Reliable

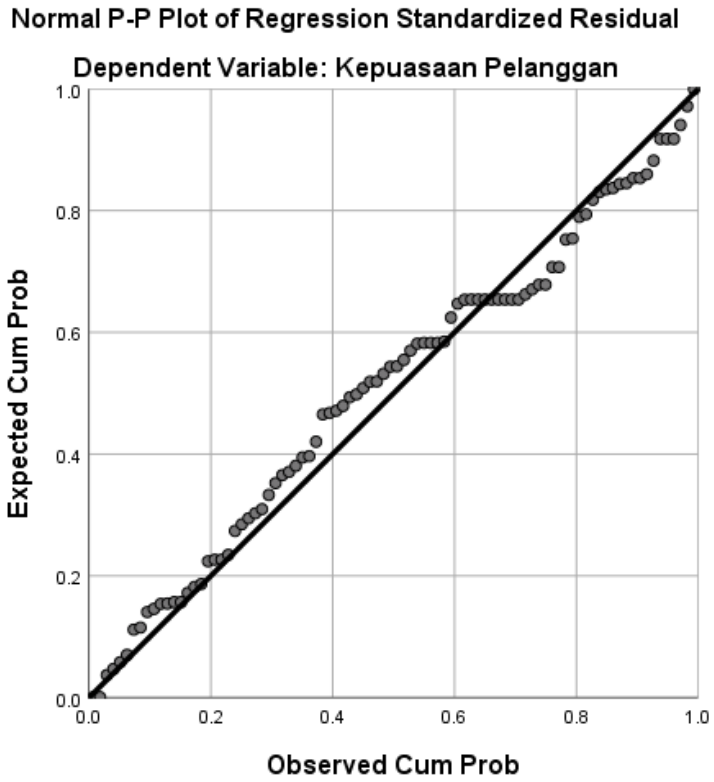
Sumber: Savira;2024

Dari hasil Tabel 8. diatas hasil instrument menunjukan bahwa nilai Cronbach Alpha dari masing – masing variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 yang berarti seluruh pernyataan dari variabel seluruhnya adalah reliabel dan dapat di gunakan dalam penelitian.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menganalisa kenormalan dari variabel yang diteliti serta memastikan data tersebut terdistribusi secara normal.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Savira;2024

Berdasarkan hasil dari Tabel 9. Pengujian uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS Model 26. Dapat dilihat bahwa uji normalitas menggunakan p-plot seluruh variabel dapat dinyatakan normal karena dalam tabel tersebut titik dari p-p plot of regression relative mendekati garis diagonal.

4. Hasil Uji T dan hasil uji F

Dari hasil analisis uji t hitung pada tabel 11. dapat dijelaskan bahwa variasi menu nilai uji t hitung sebesar 1.545 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1.988, dapat dikatakan bahwa variasi menu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Dari hasil uji t hitung pada kualitas produk bernilai sebesar 1.757 yang berarti lebih kecil dari nilai t tabel 1.988, dapat dikatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam. Dari hasil uji t hitung pada kualitas pelayanan bernilai sebesar 2.048 yang berarti lebih besar dari nilai t tabel 1,988, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam.

Tabel 10. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.160	1.596		2.607	.011
	Variasi Menu	.256	.166	.293	1.545	.126
	Kualitas Produk	.268	.153	.313	1.757	.082
	Kualitas Pelayanan	.275	.134	.241	2.048	.044

a. Dependent Variable: Kepuasaan Pelanggan

Sumber: Savira;2024

Hasil Uji F

Dari hasil uji f pada Tabel 11. Dapat dilihat bahwa hasil nilai f hitung sebesar 54.397 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan nilai f tabel untuk 90 responden sebesar 2.711, maka dapat disimpulkan variabel independent berepngaruh secara simultan terhadap variabel dependent.

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	745.992	3	248.664	54.397	.000[b]
	Residual	393.130	86	4.571		
	Total	1139.122	89			

a. Dependent Variable: Kepuasaan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk , Variasi Menu

Sumber: Savira:2024

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan terkait dari variabel – variabel independent terhadap kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam :

1. Variasi menu, hasil analisis menunjukan bahwa Variasi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 1.545 yang lebih kecil dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.988. hal ini mengindikasi bahwa variabel variasi menu tidak menjadi pertimbangan utama dalam kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Produk, pada variabel ini hasil menunjukan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 1.757 yang lebih kecil daripada t tabel 1.988. hal ini mengindikasi bahwa kualitas produk yang ditawarkan oleh Baker Stone Batam telah memenuhi kepuasan pelanggan sehingga tidak mejadi pertimbangan utama.
3. Kualitas Pelayanan, pada variabel kualitas pelayanan hasil menunjukan bahwa variabel ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan t tabel sebear 2.048 yang lebih besar daripada t tabel 1.988. hal ini mengindikasi bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Baker Stone Batam.
4. Dari hasil analisis yang didapat menunjukkan bahwa variasi menu, kualitas produk dan kualitas pelayana memeiliki pengaruh yang signifian terhadap kepuasan ppelanggan di Baker Stone Batam dengan nilai f hitung sebesar 54.397 yang lebih besar daripada f tabel 2.722. . Hal ini mengindikasi bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama – sama dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan.

E. Referensi

Afan Zaini, Ahmad. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen 'Warung Bek Mu 2' Banjaranyar Paciran Lamongan)." *Pemasaran Jasa* 1(1):15.

Afnina, Afnina, and Yulia Hastuti. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9(1):21–30. doi: 10.33059/jseb.v9i1.458.

Ali, Muhammad Chaidar. 2021. "Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cafe Kangen Ngopi Kota Kudus." 8–34.

Ariana, Riska. 2016. "Konsep Mengenai Pelanggan." 1–23.

Husnul, Khotimah. 2020. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan Shopee Di PT. Biro Klasifikasi Indonesia Jakarta Utara)." *S1 Manajemen* 1–21.

Karya, Huznul. 2019. "Pengaruh Variasi Menu, Harga Dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal Di Kota Makassar." *[Skripsi] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia* 95.

Mas'ud, Anshar Anwar, Elimawaty Rombe, and Enki P. Nainggolan. 2018. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 4(1):71–80. doi: 10.22487/jimut.v4i1.107.

Rupantra. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai Ud Pak Suroto Berastagi." *Digital Repository Universitas Quality Berastagi* 5–30.

Ryan, Cooper, and Tauer. 2013. "Kajian Variasi Mengajar." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (20–22):1–42.

Silitonga, Frangky, Kartika Cahayani, Catur Supriyono, and Indah Andesta. 2024. *Metode Penelitian Pariwisata*. Vol. 11. 1st ed. edited by Agung. BATAM: Politeknik Pariwisata Batam.

Silvana, Riska. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung* (1):10–17.

Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono, and Yusri Abdillah. 2016. "The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Satis-Faction (Study on Customers of Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)." *Business Administration (JAB)* 35(2):11–19.

ANALISIS PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DALAM PENENTUAN HARGA JUAL MAKANAN PADA UMKM RM NASI KAPAU PAK NIN

Zahara Fatimah[1)], Arina Luthfini Lubis[2)], Supardi[3)]
[1,2,3]Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Correspondence author: Z. Fatimah, zaravirgo2579@gmail.com, Batam, Indonesia

Abstract

The cost of goods produced refers to the expenses incurred by a company, both directly and indirectly, during the production process to prepare goods and services for sale. This cost is calculated before determining the selling price. This study aims to understand the calculation of the cost of goods produced, its impact on the selling price, and how it influences the profit of RM Nasi Kapau Pak Nin. This research is descriptive and qualitative. Data is collected through interviews, documentation, observation, and literature study. The analysis technique involves a cost-based analysis to calculate all costs incurred from the processing of raw materials to the finished product ready for sale. The results revealed that RM Nasi Kapau Pak Nin's calculation of the Cost of Goods Manufactured (COGS) is based on estimates of raw materials, direct labor, and indirect labor only, without including factory overhead costs such as electricity and water. When determining the selling price, RM Nasi Kapau Pak Nin considers the desired profit to ensure the company's progress. The average impact of COGS on profits is relatively low, with the café-style building able to generate a net profit for the owner in the range of 22.25%–30%.

Keywords: cost of goods manufactured, selling price, SMEs

Abstrak

Harga pokok produksi merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan perusahaan baik langsung maupun tidak langsung untuk proses produksi sehingga barang dan jasa tersebut bisa dijual. Perhitungan harga pokok produksi dilakukan sebelum perusahaan menentukan harga jual. Tujuan penyusunan penelitian ini untuk untuk mengetahui bagaimana perhitungan harga pokok produksi, harga jual dan dampak harga pokok produksi terhadap laba RM Nasi Kapau Pak Nin. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan analisis berbasis biaya untuk menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan sejak bahan baku mulai diproses sampai produk jadi dan siap untuk dijual. Hasil penelitian menunjukan bahwa perhitungan Harga Pokok Produksi (HPP) yang dilakukan oleh RM Nasi Kapau Pak Nin masih berdasarkan perkiraan dengan menghitung bahan baku, tenaga kerja langsung dan tenaga kerja tidak langsung saja, sementara biaya overhead pabrik tidak diperhitungkan seperti biaya listrik, air dan lain-lain. RM Nasi Kapau Pak Nin dalam menetukan harga jual memperhitungkan keuntungan yang ingin dicapai dengan harapan

REMITTANCE
JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN
VOLUME 05 NOMOR 01 JUNI 2024
ISSN 2774-2407 (p-issn) | 2774-2288 (e-issn)

perusahaan semakin maju. Dampak rata-rata HPP terhadap laba yang diperoleh sudah sangat relatif murah dengan bentuk gedung ala-ala café tersebut sanggup menghasilkan laba bersih bagian pemilik berkisaran 22,25%-30%.

Kata Kunci : harga pokok produksi, harga jual, UMKM

A. PENDAHULUAN

Rumah Makan merupakan Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan peranannya sangat vital didalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di negara-negara berkembang seperti Indonesia tetapi juga di negara-negara maju, di Indonesia UMKM berperan dalam pertumbuhan pembangunan dan ekonomi juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mengatasi masalah pengangguran karena dengan adanya usaha mikro menjadikannya sebagai sumber pertumbuhan kesempatan kerja dan pendapatan. Dengan banyaknya menyerap tenaga kerja berarti UMKM juga punya peran strategis dalam upaya pemerintah dalam memerangi pengangguran sehingga mengurangi kemiskinan. Hal ini sudah mulai berjalan sejak tahun 2014 dan terus mengalami perkembangan. Diperkirakan pelaku UMKM di Indonesia akan terus bertambah dan di tahun 2022 ini UMKM di Indonesia sudah mencapai 8,71 juta (Putri, 2023)

Dalam memperoleh laba tentunya UMKM harus memperhatikan harga pokok produksinya sehingga dapat mementukan harga pokok penjualan yang tepat untuk mendapatkan laba yang tepat (Fatimah et al., 2023). Informasi harga pokok produksi yang dihasilkan dapat diandalkan baik untuk penentuan harga jual produk maupun untuk perhitungan laba rugi. Perhitungan harga pokok produksi yang kurang cermat dapat mempengaruhi harga penjualan sehingga bisa menyebabkan konsumen kecewa dan akibatnya konsumen beralih ke UMKM lain yang memiliki harga penjualan yang lebih sewajarnya. Penentuan harga penjualan merupakan hal penting dalam suatu perusahaan karena merupakan dasar dalam penentuan keuntungan yang diharapkan (Utami et al., 2017).

Penentuan harga jual mempengaruhi kehidupan perusahaan jika harga penjualan terlalu tinggi akan menyebabkan konsumen beralih pada perusahaan pesaing yang menawarkan harga yang lebih murah dengan kualitas barang atau jasa yang relatif sama (Andoko & Devina, 2015). Hal ini menyebabkan perusahaan memperoleh kerugian jangka panjang yaitu kehilangan konsumen yang secara otomatis akan mengurangi perolehan laba perusahaan. Sedangkan penentuan harga jual yang terlalu rendah menyebabkan kerugian perusahaan mengalami kerugian karena harga jual barang atau jasa tidak bisa menutupi biaya produksi (Hartini, 2019).

Dewasa ini, bisnis rumah makan semakin berkembang di Indonesia. Khususnya kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung dan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari beragam rumah makan yang dapat dijumpai, mulai dari makanan tradisional hingga makanan barat semua tersedia (Dwiputra, 2017). Belakangan ini masyarakat berubah selera. Mulai banyak masyarakat yang menggemari makanan barat, hal ini menyebabkan beberapa rumah makan yang menyediakan masakan Nusantara mulai kehilangan pelanggannya. Namun, bukan berarti bisnis ini tidak prospek untuk dijalankan. Karena itulah, dalam berbisnis kuliner dibutuhan manajemen yang tepat. Rumah makan Padang saat ini sudah tersebar luas di daerah Kepulauan Riau seperti di Tanjung Pinang, Batam, Natuna, Bintan, Karimun, Kepulauan Anambas, Kabupaten Lingga (Virna, 2017).

Nasi Kapau Pak Nin terletak di Kompleks Vitka Point City, letaknya persis di belakang deretan café-café kekinian yang berada di pinggir jalan yang menghubungkan Sekupang

ke Nagoya, Batam. Alvidyan Virgarazman selaku pemilik Nasi Kapau Pak Nin, mengakui tidak sepenuhnya pakem Nasi Kapau diterapkan disana, seperti cara penyajian kepada konsumen yang diakuinya karena terbatasnya pegawai yang tersedia, kegiatan bekerja dilakukan dari hari Senin sampai minggu, dibagi menjadi dua bagian dimana bagian masak dilakukan pada pukul 06.30 sampai dengan pukul 12.00 WIB dan bagian pelayanan pukul 10.00 sampai dengan pukul 21.00 WIB. Sistem kerja karyawan masuk semua dengan jumlah karyawan sebanyak 21 orang dan libur karyawan persepuluh hari sekali sebanyak 2 orang.

Harga Pokok Produksi RM Nasi Kapau Pak Nin dimana informasi yang terkait dengan biaya bahan baku, biaya tenaga kerja langsung dan biaya overhead pabrik, ketiga biaya tersebut harus ditentukan secara cermat, baik dalam pencatatan maupun penggolongannya. RM Nasi Kapau Pak Nin menghitung harga pokok produksi berdasarkan perkiraan bahan baku, biaya tenaga kerja langsung, dan biaya overhead pabrik. Biasanya perhitungan bahan baku diantaranya yaitu perhitungan berapa bahan baku yang dibutuhkan, untuk tenaga kerja dihitung berdasarkan berapa banyak jumlah pekerja yang dibutuhkan untuk produk yang dibuat dalam satu hari, sementara biaya overhead pabrik akan dimasukkan diakhir penyelesaian atau diperkirakan saja karena belum memperhitungkan semua unsur biaya kedalam perhitungan harga pokok produksi di overhead pabrik terdapat beberapa biaya yang seharusnya dimasukan kedalam biaya overhead, diantaranya biaya listrik, biaya air, dan biaya overhead lainnya. Padahal dalam menghitung Harga Pokok Produksi (HPP), terdapat beberapa metode yang umum digunakan disebut juga metode *full costing* (Astri & Mulyantie, 2021).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perhitungan harga pokok produksi dan harga jual pada RM Nasi Kapau Pak Nin.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena yang ada dan menjelaskannya dengan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berhubungan dengan masalah dari fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subyek. (Sujarweni, 2019).

Penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena bertujuan untuk mengetahui perhitungan harga pokok produksi. Artinya metode kualitatif deskriptif akan menggambarkan bagaimana metode *full costing* dalam mengidentifikasi biaya-biaya produksi (biaya bahan baku langsung, biaya tenaga kerja langsung, dan biaya overhead pabrik variabel dan tetap) dan biaya non produksi (biaya penjualan, dan biaya administrasi dan umum) untuk menghitung total harga pokok produksi melalui perhitungan yang telah ditentukan secara teoritik. Selain itu metode *cost plus pricing* digunakan untuk menetapkan harga jual produk pada perusahaan yang diteliti (Gunawan, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan pada RM Nasi Kapau Pak Nin yang berlokasi di Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: wawancara, dokumentasi, observasi dan studi pustaka. Observasi artinya melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. Sumber data yang digunakan adalah data primer dimana data langsung diberikan oleh sumber data yaitu pihak manajemen usaha rumah makan tersebut, data diperoleh melalui keterangan-keterangan dari sumbernya langsung dan melalui pengamatan serta wawancara. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari sumber lain yang melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama, yang dipakai dalam penelitian ini. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis berbasis biaya UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin untuk menghitung seluruh

REMITTANCE
JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN
VOLUME 05 NOMOR 01 JUNI 2024
ISSN 2774-2407 (p-issn) | 2774-2288 (e-issn)

biaya yang dikeluarkan sejak bahan baku mulai diproses sampai produk jadi dan siap untuk dijual (Santoso, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara Perhitungan Harga Pokok Produksi.

Cara perhitungan Harga Pokok Produksi (HPP) diantaranya menghitung Bahan Baku yang dipakai bahan baku yang digunakan = persediaan awal bahan baku + pembelian bahan baku – persediaan akhir bahan baku. Menghitung biaya produksi total biaya produksi = bahan baku yang digunakan + biaya tenaga kerja langsung + biaya overhead produksi. Menghitung HPP = total biaya produksi + Persediaan awal barang dalam proses produksi – persediaan akhir barang dalam proses produksi. Yang berbeda di RM Nasi Kapau Pak Nin adalah dalam hal pengambilan kebijakan persentase harga jual yang diambil, tetapi pengambilan harga jual tetap berdasarkan harga dasar bahan yang dibeli dengan kata lain harga bahan pasar untuk penjualan semua jenis masakan ditambah dengan harga nasi sebesar Rp. 8.000,- dan dengan catatan tambahan *Additional fee for Tour & Travel* biaya service 10% dan Hidang 10%.

Penetapan Harga Jual

Dalam menentukan harga jual RM Nasi kapau Pak Nin menggunakan metode berbasis biaya karena menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan sejak bahan baku mulai diproses sampai produk jadi dan siap untuk dijual. Keuntungan yang ingin diperoleh ditentukan oleh pemilik yaitu Bapak Alvidyan Virgarazman, keuntungan bersih yang ingin diperoleh sekitar 22,25% s/d 30% setelah pemotongan tenaga kerja dan overhead pabrik dari masing-masing produk berbeda seperti berikut ini (Setiadi et al., 2014) :

1. Nasi Putih
   Dalam menetapkan harga jual nasi putih (Dewi & Isnawati, 2013) UMKM RM Nasi kapau Pak Nin memberikan harga Rp. 8.000 perporsinya, harga ini didapatkan dari harga pokok produksi dari data tabel diatas dilihat untuk membuat 10 porsi nasi putih 200 gr dibutuhkan bahan baku 1,250 kg beras harga 8.000 = 12.000, air 5 liter harga 1.000 = 5.000 berjumlah 17.000 utk 10 porsi = 1.700 dengan tidak mengabaikan tenaga kerja serta overhead pabrik menjadi sekitar Rp. 2.000 ditambah dengan keuntungan yang ingin diperoleh sebesar Rp.6.000 dalam hal ini persentase yang didapat sebesar 300% untuk pembayaran tenaga kerja langsung, sewa gedung, aprisiasi karyawan dan biaya tak terduka lainnya semua sekitar 270% sehingga laba bersih yang didapat pemilik berkisar 30%.
2. Rendang
   Dalam menetapkan harga jual rending yang berasala dari daging lembu (Yusoff & Mulok, 2000) UMKM RM Nasi kapau Pak Nin memberikan harga Rp. 17.000 perpotongnya, harga ini didapatkan dari harga pokok produksi yang telah dihitung sebesar Rp.5.766 ditambah dengan keuntungan yang ingin diperoleh sebesar Rp.11.234. dalam hal ini persentase yang didapat sebesar 295% belum dipotong tenaga kerja langsung, overhead pabrik, sewa gedung dan biaya tak terduka lainnya sekitar 265% sehingga laba bersih yang didapat oleh pemilik berkisar 30%. Dan jika digabung dengan nasi, maka hpp yang didapat menjadi Rp.5.766 + Rp.425=6.191 sehingga bisa menetapkan harga jual menjadi 25,000 perporsi tetap masih mengabaikan tenaga kerja langsung, overhead pabrik, sewa gedung dan biaya tak terduka lainnya laba kotor yang didapat sebesar 404%, sisa laba operasional sebesar Rp. 374% dan laba bersih yang didapat oleh pemilik hanya 30%
3. Nasi goreng nanas.
   Dalam menetapkan harga jual nasi goreng nanasnya UMKM RM Nasi kapau Pak Nin memberikan harga Rp. 20.000 perporsinya, harga ini didapatkan dari harga pokok produksi yang telah dihitung sebesar Rp.1.525 ditambah dengan keuntungan

yang ingin diperoleh sebesar Rp.5.000. dalam hal ini persentase yang didapat sebesar 1.176% belum dipotong tenaga kerja langsung, overhead pabrik, sewa gedung dan biaya tak terduga lainnya sekitar 1.150% sehingga laba bersih yang didapat oleh pemilik berkisar 26%. Kita melihat persentasi nasi ini paling tinggi karena dinasilah untuk menutupi persentase mengurangi keuntungan dari lauk.

D. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti menarik kesimpulan bahwa harga pokok produksi masih ditentukan berdasarkan perkiraan harga bahan bakunya saja. Dalam menentukan harga pokok produksi dalam menetapkan harga jual tidak memasukan semua komponen biaya seperti tenaga kerja langsung, overhead pabrik dan semua peralatan serta perlengkapan yang digunakan untuk proses produksi.

Dalam penetapan harga penjualan UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin untuk nasi kosong masih terlalu tinggi dan digabungkan dengan lauk lain harga nasi tidak dilakukan pengurangan.

Harga jual dipasaran seimbang jika diposisi istimewa seperti di Bandara atau di mall-mall. Perhitungan keuntungan yang ingin diperoleh begitu tinggi walaupun belum memperhitungkan tenaga kerja langsung, overhead pabrik dan presentase kerugian jika terjadi kelebihan atau basi

Penentuan harga pokok produksi UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin sebaiknya menggunakan metode *full costing* karena metode tersebut dirasa sangat sesuai untuk menetukan harga jual yang optimal dimana biaya produksi untuk pembuatan produk terdiri dari biaya bahan baku, tenaga kerja langsung dan overhead pabrik kemugkinan perhitungan harga jual masih masih bisa diturunkan lagi atau harus dinaikkan.

Dalam penetapan harga jual sebaiknya UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin dihitung secara rinci selain memasukan semua komponen juga dalam hitungan *gramature* bahan-bahan baku karena akan menyebabkan pembengkakkan HPP untuk menentukan keuntungan yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

Andoko, J., & Devina, P. (2015). Analisis Pengaruh Marketing Mix (Produk, Harga, Promosi dan Lokasi) terhadap minat Beli Konsumen pada Guest House di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, *3*(2), 55–69.

Astri, & Mulyantie, E. (2021). Analisis Penerapan Metode Full Costing dan Variabel Costing sebagai Perhitungan Harga Pokok Produksi dalam Penentuan Harga Jual. *Nusantara Hasana Journal*, *1*(4), 121–128.

Dewi, A. P., & Isnawati, M. (2013). Pengaruh Nasi Putih Baru Matang dan Nasi Putih Kemarin (Teretrogradasi) Terhadap Kadar Glukosa Darah Postprandial Pada Subjek Wanita Pra Diabetes. *Journal of Nutrition College*, *2*(3), 411–418. https://doi.org/10.14710/jnc.v2i3.3443

Dwiputra, G. A. (2017). Analisis Kelayakan Pengembangan Usaha Rumah Makan Krebo Jantan. *JSMI : Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, *1*(2), 85–90. https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.478

Fatimah, Z., Rita, R., & Lubis, A. L. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel (Studi Kasus Pasific Palace Hotel Batam Tahun 2017-2021). *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, *4*(1), 54–60. https://doi.org/10.56486/remittance.vol4no1.319

Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.

Hartini, T. (2019). *Skripsi: Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Penetapan Harga Jual Pada Home Industri Cap Warung*. IBI

Kesatuan Bogor.

Putri, A. M. H. (2023). Jumlah UMKM Capai 8,71 Juta, Bisa Jadi "Tameng" Resesi? *CNBC Indonesia*. https://www.cnbcindonesia.com/research/20230207115843-128-411724/jumlah-umkm-capai-871-juta-bisa-jadi-tameng-resesi

Santoso, S. (2018). *Menguasai SPSS versi 25*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Setiadi, P., Saerang, D. P. E., & Runtu, T. (2014). Perhitungan Harga Pokok Produksi dalam Penentuan Harga Jual pada CV. Minahasa Mantap Perkasa. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, *14*(2), 70–81.

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : PT Pustaka Barupress.

Utami, D., Santoso, E. B., & Pranaditya, A. (2017). Pengaruh Struktur Modal, Pertumbuhan Perusahaan, Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Kinerja Keuangan Perusahaan, Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur Sektor Aneka Industri Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *3*(3), 1–20.

Virna, E. (2017). Wisata Kuliner, Bukan Sekedar Wisata Pemuas Nafsu Perut. *Warta Pariwisata*, 1–4.

Yusoff, R., & Mulok, D. (2000). Kajian Ekonometrik ke atas Penawaran dan Permintaan daging di Sabah. *Jurnal Kinabalu*, *VI*(2000), 72–97.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

Augmented Reality Learning Media Application In Computer Networking Courses

Novi Hendri Adi[1)*], Arina Luthfini Lubis [2)], Ali Basriadi [3)], Ika Parma Dewi [4)], Yera Wahda Wahdi[5)]
[1,3,5)]Teknik Informatika, Universitas Ibnu Sina, [2)]Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam,
[4)] Prodi Pendidikan Teknik Informatika, Universitas Negeri Padang
[1)]novi.hendriadi@gmail.com*, [2)] a.luthfinilubis@gmail.com, [3)] ali.basriadi@uis.ac.id, [4)]ika_parma@ft.unp.ac.id,
[5)] wahdawahdiyera@gmail.com

Submitted :May 27, 2024 | **Accepted** : July 9, 2024 | **Published** : July 10, 2024

Abstract: In computer network learning, there is still little use of media which has an impact on students' understanding of device material and computer network topology. Augmented Reality (AR) based learning media can answer these problems by providing dynamic visualization and interactive simulations. The research objective is that AR applications can be used to help visualize abstract concepts for understanding and structure of an object model. The development method used is MDLC (Multimedia Development Life Cycle) which consists of six stages, namely concept, design, material collecting, assembly, testing, and distribution. The results of the AR application research show that the value of the learning media application in terms of material is declared valid at 0.85 and in terms of design it is declared valid at 0.86. The AR application was also stated to be very practical, this can be seen from the responses of lecturers and students with the practicality of the learning media application being 87% as seen from ease, motivation, attractiveness, and usefulness. From the results of this research, the AR learning media application is very practical to apply to students, especially in computer networking courses

Keywords: *Augmented Reality, Learning Media Application, MDLC, Computer Network*

INTRODUCTION

Technological developments have had a broad and deep impact on various aspects of daily life, from communication, education, and health, to industry and entertainment. This change is driven by ongoing innovations in fields such as computing, telecommunications, artificial intelligence, and biotechnology. Each of these advances brings new challenges and opportunities, affecting nearly all aspects of human life and preparing society for a rapidly changing future. The Industrial Revolution 4.0 in almost all fields has seen a gradual shift to computer digitalization and automation. These changes require readiness to face the future (Adi et al., 2023). The challenges and opportunities of the Industrial Revolution 4.0 also have an impact on aspects of education, including vocational education, which is required to be more innovative and balanced with four 21st-century skills, namely creativity, critical thinking, communication, and collaboration. In the 21st century, digital transformation has changed the way businesses operate. The development of the internet, big data, and cloud computing has enabled Companies to optimize their operations, increase efficiency, and expand their market reach globally. Educational technology (EdTech) has revolutionized the way people learn. E-learning platforms, educational apps, and AR/VR-based learning tools have made education more accessible and interactive (Sudira, 2017). In the 21st century, lifelong learning is key, with technology supporting people to continue developing their skills throughout life (Daryanto & Karim, 2017).

The closest technology now is smartphone device technology. In learning activities, lecturers should be able to pay attention to the use of media, therefore the use of media in conveying material must also be more creative and innovative, as well as making learning activities more enjoyable so that students are motivated (Adi, Wahdi, et al., 2022). Learning media are physical means, communication is used for learning purposes to carry messages that can convey learning material including technology (Adi, Dewi, et al., 2022). There are several types of learning media such as print media, displays, audio media, motion pictures, web-based media, and multimedia (Zaus et al., 2018)

Computer Networking is one of the learning activities at the Faculty of Engineering, Ibnu Sina University. This learning aims to develop students' abilities in installing computer networks. Learning activities on campus still use little media, but if learning media is needed, only the Microsoft PowerPoint application is used as a medium in an

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

effort to utilize technology. However, learning media using smartphones is still rarely used as a medium to support student learning. Learning multimedia that utilizes technology can be a supporting medium in improving learning. Observation results show that there are several obstacles in learning activities, such as limited resources for tools and materials because some products are expensive, resulting in learning about the introduction of network devices being limited to explaining and introducing existing devices without looking at them as a whole. Apart from that, the lack of use of learning media also makes students less motivated, resulting in little feedback from students in enjoying learning. Conditions like this require lecturers to be more innovative in delivering teaching material, as well as creative in creating learning media, so that students are motivated and interested in learning activities so that their understanding of the teaching material increases.

There are various types of learning media, including computer-assisted learning media such as using the Microsoft PowerPoint application as presentation media, Android-based and website-based mobile learning applications, or e-learning. Several types of media contain novel learning media by visualizing the abstract into concrete through Augmented Reality. The media developed should organize teaching materials with visual elements so that students' imagination power increases (Novita & Harahap, 2020). It can be seen from relevant research that researchers are increasingly successful in using augmented reality media as a learning medium (Damayanti et al., 2021). Apart from that, lecturers can also use smartphones as learning media which contain teaching materials, 3D displays for display, and questions for evaluation. Augmented reality has the potential in the development of interactive applications (Batubara et al., 2021). The development of smartphones is getting better with the camera features they have, many smartphone device application developers have emerged, and nowadays many Android-based application developments use the Vuforia Software Development Kit (SDK)(Dewi, Mursyida, et al., 2021). Vuforia is a software development by Qualcomm that focuses on Computer Vision Focus Image Recognition. Vuforia works using markers (Mubai et al., 2020).

Augmented Reality development applications include marketing, education, medical, industrial training, games, and tourism. The opportunities for Augmented Reality in the field of education are very large, with augmented reality abstract teaching materials can be visualized to be more concrete, and objects are projected through 3-D simulations so that objects can be seen in real-time by students (Riyanda et al., 2021). Another benefit of using Augmented Reality is that it can help lecturers to explain the delivery of material well and the teaching material is easy for students to understand (Tasrif et al., 2020). Augmented Reality learning media is expected to produce learning media for students, to be a solution to boredom and ineffective delivery of material so that the smartphone they own has added value, and students are motivated by its attractiveness because the presentation is not only in the form of text but also 3D display multimedia elements that are visualized to make it easier. understand the material. The hope of this research is that the learning media provides information about network devices. Developing learning concepts using Augmented Reality media in an effort to motivate students and increase student activity in order to increase students' understanding of the material and have an impact on learning outcomes. Helping students choose alternative media as flexible and motivated learning sources in learning activities. It is hoped that teachers will be more encouraged to develop Augmented Reality learning media in developing creative and innovative learning media (Dewi, Sofya, et al., 2021). The product specifications developed include the development of media containing material content for computer network devices in the form of 3D displays, text, images, and quiz content to help with assessment using this media. The extension. apk application can be installed on Android-based smartphones. Media development using the Unity application and Vuforia SDK as supporting tools for Augmented Reality (Irfan & Huda, 2022).

This research aims to answer these challenges by developing and evaluating AR-based learning applications specifically designed for computer networking courses. The main goal is to increase students' understanding of network concepts, improve their practical skills through interactive simulations, and assess the validity and practicality of AR as a learning medium in this context. By incorporating AR into computer networking teaching, this research seeks to provide students with a more engaging and effective learning experience. AR applications will allow students to visualize and interact with network components and processes in real-time, facilitating a deeper understanding of the Course material.

LITERATURE REVIEW

Augmented Reality (AR) has been recognized as a potential technology for enhancing learning experiences in various educational fields. Validity and practicality are two important aspects that determine the success of implementing AR applications in education. Validity refers to the extent to which an AR application can achieve the desired learning objectives, while practicality focuses on the ease of use and implementation of the application in an educational environment. Based on research (Chang et al., 2015) found that the use of AR in biology learning helps students visualize the structure and function of human body organs, thereby increasing their understanding of the subject matter. According to (Billinghurst & Duenser, 2012) noted that AR applications can increase student engagement in the learning process through direct interaction with virtual objects. Students are more motivated to learn when they can interact with the learning material in a real way. (Di Serio et al., 2013) reported that students

*name of corresponding author
This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

who used AR applications showed higher levels of motivation and were more interested in the subject matter compared to students who used conventional learning methods.

In research, Radu (2014) stated that one of the keys to the successful implementation of AR in education is its ease of use. AR applications designed with intuitive and easy-to-use user interfaces are more likely to be accepted by students and teachers. However, in several studies related to augmented reality applications, there are also several gaps that occur, including many studies that only involve small and unrepresentative samples, pointing out that most studies were conducted on specific groups of students, often in experimental settings that do not reflect real classroom conditions. Further research is needed with larger and more diverse samples to generalize the findings regarding the effectiveness of AR. Most studies measure the impact of AR in the short term. noted the need for longitudinal research that can evaluate the long-term effects of AR use on students' understanding and retention of information. The importance of collaboration between technology developers and educators to ensure AR content is contextual and appropriate to the lesson material. The importance of intuitive and easy-to-use interface design to minimize technical barriers for students and teachers recommends testing user interfaces by involving end users (students and teachers) in the design process to ensure ease of use (Huang et al., 2019).

Based on the literature above, it shows that to increase the validity and practicality of AR applications as a learning medium, solutions are needed that include improving research methodology, developing relevant content, integration with active learning methods, user-friendly interfaces. By overcoming these challenges, AR can be adopted more widely and effectively in education, providing significant benefits to the learning process.

METHOD

The research method used is the Multimedia Development Life Cycle (MDLC). The MDLC development method is a multimedia system that is carried out based on six stages, namely concept, design, material collecting, assembly, testing, and distribution. These six stages do not have to be sequential in practice, they can interchange positions. Even so, the concept stage must be the first thing to be done (Roedavan et al., 2022).

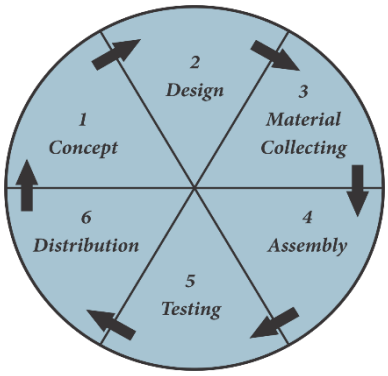


Fig. 1 Stages of the Multimedia Development Life Cycle Method

The development stages in the Multimedia Development Life Cycle (MDLC) are as follows:

Concept

Formulate the basics of analysis for the application to be created and developed. Especially on the purpose and type of application to be created. At this stage, the author determines the purpose of creation, determines user identification, determines the form of the application, and determines other general specifications. The research subject in developing the learning media AR application involved four media validators, two material expert validators, and two media expert validators to determine the validity of the learning media AR media application. Then to determine the practicality of the AR application using respondents, lecturers, and students who will use the AR application as learning media. The class used for practical respondents was class 3F with 20 students.

Design

The design stage is the stage of making specifications regarding application architecture, style, appearance, and requirements or materials for the application. At the design stage, a design will be created for each scene using a storyboard from one scene to another using a navigation structure and interface design.

Material Collecting

It is a process for collecting everything needed to make this application. Regarding the material to be presented, then multimedia files such as audio, text and images will be included in the presentation of the application.

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

Assembly

The materials and multimedia files that have been obtained are then assembled and arranged in such a way that they match the design that has been created.

Testing

After the results of the visualization are ready, a trial needs to be carried out. The trial was carried out by applying the results of the application. This is intended so that what has been created previously is correct before it can be applied in mass publications. Then a product trial is carried out to see whether the product that has been developed is valid or not, to see whether the learning media that has been developed is valid and can be applied to computer networking courses. Validity Analysis The learning media obtained in the research will be analyzed descriptively. Data is classified into quantitative data in the form of numbers and qualitative data expressed in words. Next, the results of data analysis will be used to assess learning media in terms of validity. Scoring each validated item on a scale of 1-5. In adding up the scores from each validator for all indicators using Aiken's V statistics it is formulated as (Bashooir & Supahar, 2018):

$$V = \sum s / [\, n\,(c - 1)]$$

Information:
s = r - lo
lo = The lowest validity assessment number (= 1)
c = The highest validity assessment number (= 5)
r = A number given by an appraiser

Tabel. 1. Category Validity of learning media

No	Achievement Level	Category
1	0 – 1,00	Valid
2	< 0	Invalid

Distribution

The stage of duplication and distribution of results to users. This visualization needs to be packaged well according to the media for its distribution, whether via CD/DVD or other media. Then, the practicality test of the AR-based learning media application was carried out. Practicality test data was obtained from data provided by lecturers and students. Of all the item scores obtained, they are then tabulated and the percentage is found using a formula (Riduwan, 2010):

$$\text{The Value of Practicality} = \frac{Total\ score\ of\ answers\ to\ each\ item}{number\ of\ item\ scores} \text{ X } 100\%$$

The scores resulting from the analysis of practicality by lecturers and students are grouped into the following categories:

Table 2.
Category Practicality of learning media

No	Achievement Level (%)	Category
1	81-100	Very Practical
2	61-80	Practical
3	41-60	Quite Practical
4	21-40	Less practical
5	0-20	Not Practical

RESULT

Concept

Formulate the basics of analysis for the application to be created and developed, especially on the purpose and type of application to be created. Creating Augmented Reality applications for computer network learning aims to increase understanding, and involvement, and provide virtual practical experience to students. The development process requires appropriate hardware and software and goes through steps that include determining goals, identifying users, designing the application form, and determining general specifications. With good planning and proper implementation, AR applications can become highly effective and innovative educational tools. To develop AR applications, proper hardware and software are required. Computer or Laptop as well as Smartphone or Tablet

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

that has support for AR (ARKit for iOS, ARCore for Android). The software required is the IDE and Unity Development Software for developing AR applications. Material from computer networking courses adapted to the computer networking curriculum. In developing the AR learning media application, four media validators were involved, two people as material expert validators and two people as media expert validators to determine the validity of the AR learning media application. Then to determine the practicality of the AR application using respondents, lecturers, and students who will use the AR application as learning media. The class used for practical respondents was class 3F with 20 students

Design

The design stage is one of the important stages in developing an Augmented Reality (AR) application, where specifications regarding the application architecture, style, appearance, and material requirements are prepared. At this stage, designers and developers work together to create a visual and functional design of each scene, using storyboards and navigation structures, and designing an intuitive and effective user interface (UI). Scene Design with Storyboard and Navigation Structure is a visual tool that helps in planning each scene in the application, showing how the user will interact with the application from one scene to another. The navigation structure defines the user flow in the application.

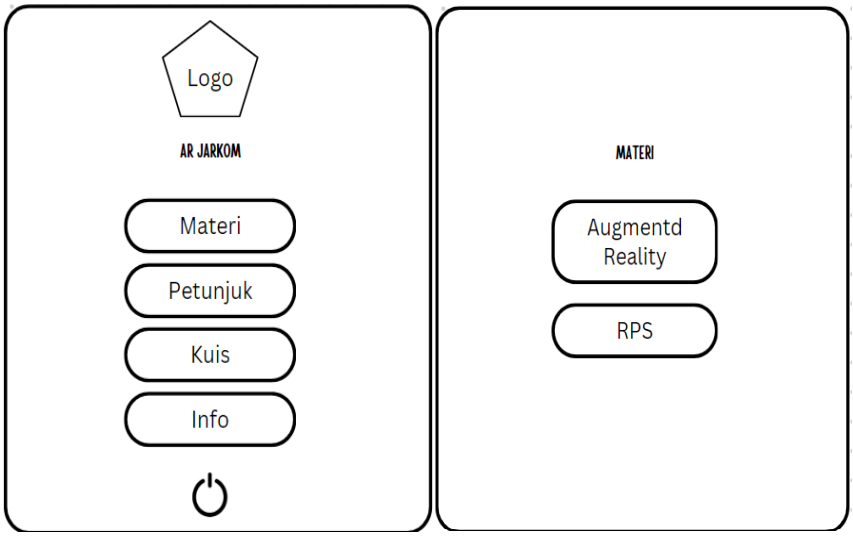


Fig. 2 Augmented reality application storyboard

Material Collecting

Material collection is one of the important steps in developing Augmented Reality (AR) applications for computer network learning. At this stage, the development team gathers all the materials and resources required to build the application. The material collected includes material content taken from computer networking textbooks, text, images, videos, 3D models, and other information that will be used in the application. A structured and systematic process will help ensure that all aspects of the AR application can be built well and support the learning objectives that have been set

Assembly

The preparation and manufacturing stages of all the materials that have been collected are integrated into the Augmented Reality (AR) application for computer network learning. At this stage, the development team works together to bring together educational content, 3D models, and other technical components in a functional and interactive application.

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X



Fig. 3 Main View and Material Display

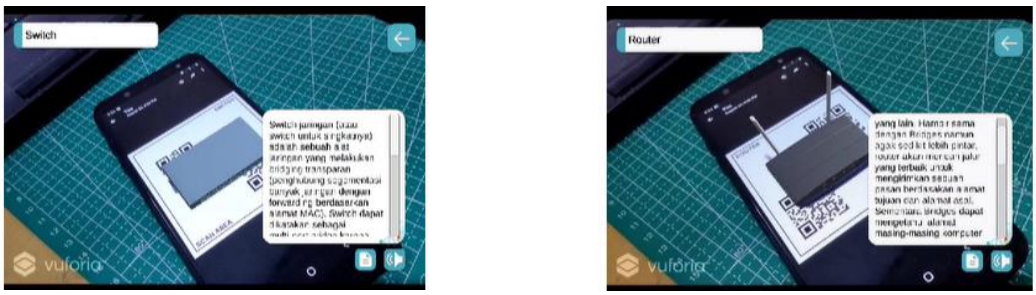


Fig. 4 AR-based Material Display

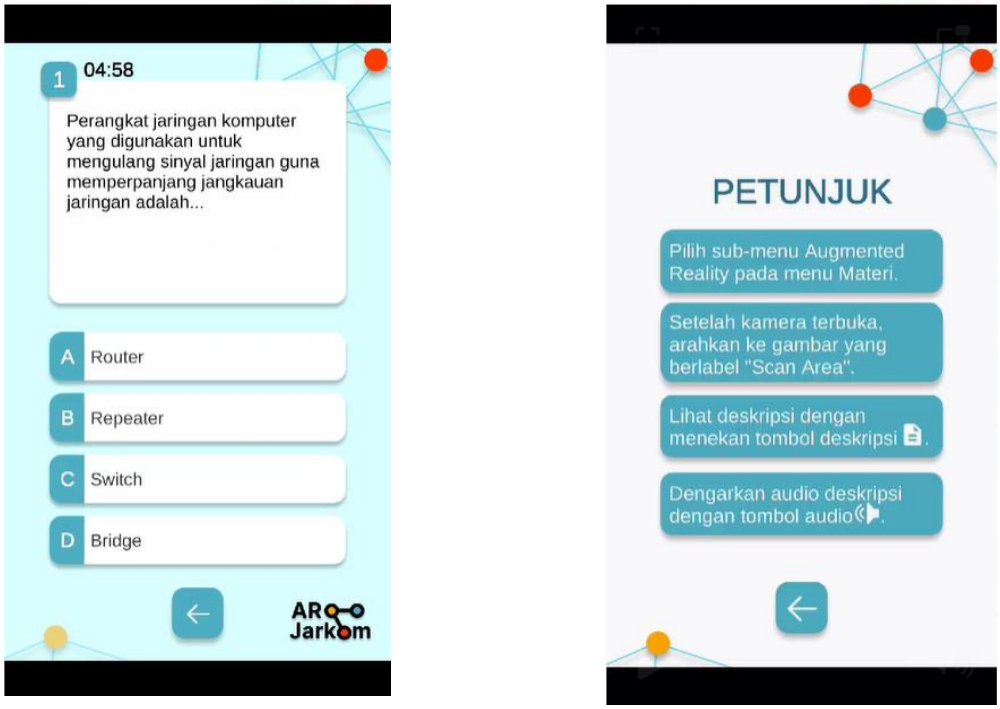


Fig. 5 Quiz view and Display instructions

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

Testing

Black box testing is a software testing method in which the tester does not require knowledge of the internal structure or code of the application being tested. The focus of this testing is on the application input and output and the observed functionality. This testing is important in ensuring that the application performs according to functional specifications without requiring knowledge of its internal structure. This method helps ensure that the application under test meets requirements and is reliable by users.

Table 3. Black Box Testing Results

Page	Testing Details	Results
Main course	The Augmented Reality application contains the University Logo, Materials, Instructions for use, Quizzes, and developer information	Succeed
RPS	The Computer Network Semester Learning Plan document will appear	Succeed
AR	Displays 3D images from camera scans of objects and material explanations containing text and sound	Succeed
Contents of the material	Displays the content of device introduction material and network topology as a sub-topic for learning commuter networks	Succeed
Quiz	Display quiz questions as a learning evaluation	Succeed
Score	Displays the results of quiz answers that have been answered by the user	Succeed
Profile	Displays developer information	Succeed
Instruction	Displays information on how to use the AR application as a Jarkom learning medium	Succeed

Apart from testing the software, researchers also tested the validity of the AR application as a learning medium. Collecting data on the validity of learning media as a learning resource is by using a questionnaire. In this case, the researcher gave a questionnaire to 4 validators who would validate the media being developed. For material and design validity tests, the results can be seen in the following table:

Table 4. Validity Test of Material and Media

No	**Validator**	**Indicator**	**Results**	**Category**
1	Validator 1	Material assessment	0,86	Valid
2	Validator 2	Material assessment	0,85	Valid
3	Validator 3	Design assessment	0,85	Valid
4	Validator 4	Design assessment	0,87	Valid
Average			0.85	Valid

From Table 4 you can see the results from Validator 1 and Validator 2, related to material assessment indicators, namely 0.86 and 0.85 in the Valid category. Then the results from validator 3 and validator 4, related to the assessment of learning media design, are 0.85 and 0.87 in the Valid category. From these results, it can be concluded that the material included in the application and the design of the AR-based application as a learning medium is declared valid for use.

Distribution

The dissemination stage is the stage where the Augmented Reality (AR) application for computer network learning is ready to be launched and available to end users. This process includes various steps to ensure the application can be accessed, downloaded, and used by target users. it is important to ensure that AR applications for computer network learning are accessible and usable by the target audience. With careful preparation, effective marketing strategies, and ongoing support, apps can achieve success in the market and provide maximum value to users. After being disseminated, the AR learning media application is then tested for practicality. The practicality test data for learning media for Introduction to Computer Network Devices and Topology was taken from a

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika
Volume 8, Number 3, Juli 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.13707
e-ISSN : 2541-2019
p-ISSN : 2541-044X

questionnaire that was distributed to lecturers and students. Practicality is related to the ease of using the learning media developed. Practicality data was obtained through a questionnaire filled in by two practical people.

Table 5. Lecturer Response Results

No	Assessment Aspects	Valuation Percentage			category
		D1	D2	Rata2	
1	Technical	90	89	89,5	Very Practical
2	Design	86	88	87	Very Practical
3	Contents	86	80	83	Very Practical
Total Average				86,5 %	Very Practical

Based on the table, it can be seen that there are three aspects of assessing the practicality of learning media based on the results of lecturers' responses via questionnaires. The average percentage of assessments for Lecturer 1 (D1) and Lecturer 2 (D2) with an average score of 89.5% based on the tennis aspect, 87% from the design aspect, and 83% from the content aspect, with a total score of 86. 5% media very practical use. The practicality of learning media also requires input in the form of responses from students. This data was obtained after learning was carried out, through a questionnaire given to students.

Table 6. Student Response Results

No	Assessment Aspects	Percentage	Category
1	Convenience	88 %	Very Practical
2	Motivation	85 %	Very Practical
3	Attractiveness	86 %	Very Practical
4	Usefulness	88 %	Very Practical
Total Average		87 %	Very Practical

Based on the table above, it can be seen that there are 4 aspects of the practicality of learning media based on student responses via questionnaires. The average percentage is an assessment from students which includes, among others: (1) ease of use obtained 88% in the very practical category, (2) motivation obtained 85% in the very practical category, (3) attractiveness obtained 86% in the very practical category, (4) the usefulness obtained was 88% in the very practical category and the overall average was 87% in the very practical category. These results show that the practical categories developed can make it easier for students to understand the material.

DISCUSSIONS

Computer networking, as a subject, often involves abstract and complex concepts that can be challenging for students to understand through traditional teaching methods. These concepts include network architecture, protocols, and data transmission processes, which are especially important for students pursuing careers in information technology and computer science. Traditional teaching methods, such as textbooks and lectures, may not adequately convey the dynamic and interconnected nature of networked systems. Based on the results of research that has been carried out, the augmented reality application as a learning medium provides benefits and motivation to students in learning computer networking courses. This can be seen from the results of product validity testing which show that the AR application is valid with an average value of 0.85. Then, looking at the practicality of the AR application product, it can also be said to be very practical with an average score of 87% stating that the AR application is very practical to use. In line with the research results (Ibáñez & Delgado-Kloos, 2018) found that the use of AR in STEM education improved students' understanding of complex concepts. In their research, 85% of students reported increased understanding after using AR applications. In terms of student engagement and student motivation, it also shows that AR applications increase student involvement in biology learning, with 90% of students feeling more motivated and involved in the learning process after using AR (Cheong et al., 2022). Also strengthened by research (Huang et al., 2019) shows that 85% of users feel that AR applications that can be accessed via mobile devices increase ease of use and flexibility in a variety of learning environments. In this research, the application of AR as a learning medium has strong validity, with a significant increase in

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

understanding, engagement, and mastery of concepts among students. Practicality is also high, with ease of use, good integration with the curriculum, and adequate technical support.

CONCLUSION

Augmented Reality application as a learning medium in computer network courses, especially in the Introduction to Computer Network Devices and Topology material through analysis of the needs required by students and lecturers, which is then designed, developed, and tested for the validity and practicality of the application. Based on the results of the validity test of the Augmanted Reality application for Introduction to Devices and Computer Network Topology, it was declared valid for use and the results of the Practicality test for the Development of Augmanted Reality Learning Media Applications for Introduction to Devices and Computer Network Topology which was carried out for lecturers and students obtained very practical results for use. This AR application is useful for teachers in applying lesson material, especially in computer networking courses. The limitation of this application is that not all smartphone devices can be used because it only supports the Android operating system, not others. Based on the results obtained, the researcher provides recommendations to future researchers to develop an AR application as a compact learning medium for all types of smartphones and also test the effectiveness of this application on student learning outcomes.

REFERENCES

Adi, N. H., Dewi, I. K., Lubis, A. L., Ambiyar, A., & Aminuddin, F. H. (2022). The Development of Computer Network Learning Media to Support Online Learning. *Jurnal Basicedu*, *6*(4), 7121–7130. https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3444

Adi, N. H., Riyanda, A. R., Nadia, H., Maulana, F., Ambiyar, A., Verawardina, U., & Lapisa, R. (2023). *Model Pembelajaran Kejuruan*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.

Adi, N. H., Wahdi, Y. W., Dewi, I. P., & Samala, A. D. (2022). *The Effectiveness of Learning Media as a Supporter of Online Learning in Computer Networking Courses*. *535*.

Bashooir, K., & Supahar, S. (2018). Validitas dan reliabilitas instrumen asesmen kinerja literasi sains pelajaran Fisika berbasis STEM. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, *22*(2), 219–230.

Batubara, H. S., Jalinus, N., Sukardi, S., Waskito, W., Samala, A. D., Ranuharja, F., Devega, A. T., & Dewi, I. P. (2021). Approval Test of Augmented Reality-Based Learning Media on Computer Network Installation Materials. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, *14*(3), 223–229.

Billinghurst, M., & Duenser, A. (2012). Augmented reality in the classroom. *Computer*, *45*(7), 56–63.

Chang, Y.-L., Hou, H.-T., Pan, C.-Y., Sung, Y.-T., & Chang, K.-E. (2015). Apply an augmented reality in a mobile guidance to increase sense of place for heritage places. *Journal of Educational Technology & Society*, *18*(2), 166–178.

Cheong, C. W.-L., Guan, X., & Hu, X. (2022). Augmented reality (AR) for biology learning: a quasi-experiment study with high school students. In *Social and Emotional Learning and Complex Skills Assessment: An Inclusive Learning Analytics Perspective* (pp. 167–185). Springer.

Damayanti, L., Suana, W., & Riyanda, A. R. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Augmeneted Reality Pengenalan Perangkat Keras Komputer. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer Dan Informatika*, *6*(1), 10–19.

Daryanto, K. S., & Karim, S. (2017). Pembelajaran abad 21. *Yogyakarta: Gava Media*, *267*.

Dewi, I. P., Mursyida, L., & Samala, A. D. (2021). *Dasar-dasar android studio dan membuat aplikasi mobile sederhana*.

Dewi, I. P., Sofya, R., & Huda, A. (2021). *Membuat media pembelajaran inovatif dengan aplikasi articulate storyline 3*. UNP PRESS.

Di Serio, Á., Ibáñez, M. B., & Kloos, C. D. (2013). Impact of an augmented reality system on students' motivation for a visual art course. *Computers & Education*, *68*, 586–596.

Huang, K.-T., Ball, C., Francis, J., Ratan, R., Boumis, J., & Fordham, J. (2019). Augmented versus virtual reality in education: An exploratory study examining science knowledge retention when using augmented reality/virtual reality mobile applications. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *22*(2), 105–110.

Ibáñez, M.-B., & Delgado-Kloos, C. (2018). Augmented reality for STEM learning: A systematic review. *Computers & Education*, *123*, 109–123.

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Irfan, D., & Huda, A. (2022). Design of Augmented Reality As a Learning Media Application On Network Topology and Network Topology Lessons In Vocational Middle School. Syntax Literate. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(9).

Mubai, A., Rukun, K., Tasrif, E., & Huda, A. (2020). Augmented Reality (AR)-Based Learning Media on the Subject of Computer Network Installation. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, *53*(2), 213–226.

Novita, R., & Harahap, S. Z. (2020). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Pada Mata Pelajaran Sistem Komputer Di Smk. *Jurnal Informatika*, *8*(1), 36–44. https://doi.org/10.36987/informatika.v8i1.1532

Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel Variabel Penelitian*. Alfabeta.

Riyanda, A. R., Jalinus, N., Sukardi, S., Waskito, W., Ranuharja, F., Samala, A. D., Adi, N. H., & Dewi, I. P. (2021). Augmented Reality Technology for 3D Photoelectric Simulation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, *14*(3), 217–222.

Roedavan, R., Pudjoatmodjo, B., & Sujana, A. P. (2022). Multimedia Development Life Cycle (MDLC). *Teknologi Dan Informasi, Multimedia*.

Sudira, P. (2017). *TVET Abad XXI Filosofi,Teori, Konsep, dan Strategi Pembelajaran Vokasional*.

Tasrif, E., Mubai, A., Huda, A., & Rukun, K. (2020). Pemanfaatan media pembelajaran berbasis augmented reality menggunakan aplikasi Ar_Jarkom pada mata kuliah instalasi jaringan komputer. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, *8*(3), 217. https://doi.org/10.29210/153400

Zaus, M. A., Wulansari, R. E., Islami, S., & Pernanda, D. (2018). Perancangan Media Pembelajaran Listrik Statis dan Dinamis Berbasis Android. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, *1*(1), 1–7. https://doi.org/10.31539/intecoms.v1i1.140

*name of corresponding author

This is anCreative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

JURNAL MEKAR Volume 3. No.1. April 2023 E-ISSN 2829-4114
DOI: 10.59193 E-ISSN 2829-4009

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM

Olivia Diva Wulanda
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
olivia@gmail.com

Andri Wibowo
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

Arina Luthfini Lubis*
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
a.luthfinilubis@gmail.com

Zahara Fatimah
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
Zaravirgo2579@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the critical role of interpersonal communication carried out by the front office team in enhancing the guest experience at the Asialink Hotel in Batam. Through qualitative research methods, data were collected via interviews and direct observations of both front office staff and hotel guests. The findings reveal that effective and friendly communication from the front office not only strengthens relationships with guests but also significantly contributes to guest satisfaction and loyalty. These results underscore the essential nature of communication skills within the hospitality industry and highlight their impact on service quality. The study suggests that management should prioritize training programs focused on enhancing these skills to improve overall guest experience. Furthermore, the front office staff demonstrated high levels of empathy, showing keen sensitivity to guest needs and a proactive approach to addressing complaints. Their supportive and positive attitudes were evident as they responded to guest concerns with spontaneity and clarity, using polite language and maintaining friendliness while providing information. The staff's ability to offer relevant supporting information further enhances guest experience. Additionally, the study found that the front office staff exhibited fairness and equality in their service delivery, ensuring that all guests received consistent, high-quality service without discrimination. This comprehensive approach to communication highlights its vital role in the success of the hospitality industry.

Keywords: **Interpersonal Communication, Hospitality, Guest Experience.**

PENDAHULUAN

Kontribusi industri perhotelan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada tahun 2023 mencapai 4,48%, menjadikannya sebagai salah satu sektor penting dalam perekonomian nasional (BPS, 2023). Keberhasilan industri ini tidak terlepas dari upaya untuk memenuhi kepuasan tamu, yang merupakan kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Kepuasan tamu dapat dicapai melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang prima dan konsisten. Dalam hal ini, peran komunikasi interpersonal yang efektif dari staf front office menjadi sangat vital. Staf front office adalah garda terdepan dalam menjalin komunikasi dengan tamu, dan interaksi pertama kali yang terjadi di meja resepsionis sangat menentukan kesan pertama tamu terhadap hotel. Staf front office diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan dengan ramah, serta menyelesaikan masalah dengan sigap dan profesional (Yosep & Syaiful, 2023).

Komunikasi interpersonal yang efektif antara staf front office dan tamu memiliki banyak manfaat, terutama dalam meningkatkan kepuasan tamu. Tamu yang merasa dihargai dan dihormati melalui komunikasi yang baik cenderung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Kepuasan ini tidak hanya berpengaruh pada pengalaman tamu selama menginap, tetapi juga pada keputusan mereka untuk kembali menginap di hotel yang sama di masa depan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga dapat membangun citra

positif hotel sebagai tempat yang ramah dan profesional. Citra positif ini sangat penting untuk menarik tamu-tamu baru dan mempertahankan tamu-tamu yang sudah pernah menginap. Menurut penelitian Estikowati (2016), tamu yang puas dengan pelayanan hotel cenderung akan kembali lagi ke hotel tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga menciptakan lingkaran umpan balik positif yang berkelanjutan.

Kepuasan tamu merupakan kunci dalam industri perhotelan, karena tidak hanya mendorong loyalitas, tetapi juga menghasilkan rekomendasi positif yang berharga bagi hotel. Menurut Susnita (2020), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu, yaitu kualitas pelayanan, nilai yang diterima, keadilan dalam perlakuan, dan kepuasan emosional. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keramahan staf, kebersihan kamar, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespon permintaan tamu. Nilai yang diterima berkaitan dengan persepsi tamu tentang keseimbangan antara harga yang mereka bayar dengan kualitas layanan yang mereka terima. Sementara itu, keadilan dan kepuasan emosional lebih banyak berhubungan dengan bagaimana tamu diperlakukan secara personal dan bagaimana perasaan mereka selama menginap di hotel. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kinerja pengawas, karena pengawas yang efektif dapat memonitor dan meningkatkan standar pelayanan, memastikan bahwa seluruh aspek layanan memenuhi harapan tamu, serta menangani masalah dengan cepat dan efisien untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan (Putri, Wibowo and Lubis, 2023).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi dan makna antara dua orang atau lebih, yang sangat berperan dalam membangun hubungan positif dan saling percaya. Menurut Harapan et al. (2022), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki beberapa ciri-ciri utama, yaitu keterbukaan, kejujuran, rasa hormat, empati, dan keterampilan komunikasi yang baik. Dalam konteks industri perhotelan, terutama di departemen front office, komunikasi yang baik dapat membuat tamu merasa lebih nyaman dan dihargai. Staf front office yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat lebih mudah memahami kebutuhan tamu, memberikan solusi yang tepat, dan menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Sebaliknya, hambatan komunikasi yang terjadi dapat berdampak negatif, tidak hanya pada kualitas layanan yang diterima tamu, tetapi juga pada performa karyawan dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penguasaan ilmu hospitality yang mendalam sangat berpengaruh dalam mengasah kemampuan seorang front office, memungkinkan mereka untuk berkembang menjadi hotelier profesional yang mampu memberikan pelayanan unggul dan menghadirkan pengalaman positif bagi setiap tamu (Lubis *et al.*, 2024).

Hambatan komunikasi interpersonal di departemen front office, seperti yang sering terjadi di Asialink Hotel, dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hambatan ini bisa berupa kesalahpahaman, ketidaktepatan dalam menyampaikan informasi, atau kurangnya empati dalam berkomunikasi dengan tamu. Hambatan-hambatan semacam ini perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan bahwa komunikasi yang terjadi antara staf front office dan tamu selalu berjalan dengan lancar. Dengan memperbaiki komunikasi interpersonal, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan tamu, dan pada akhirnya, berkontribusi lebih besar lagi terhadap kesuksesan industri perhotelan di Indonesia. Pengalaman magang memiliki pengaruh besar terhadap profesionalitas seorang front office, terutama dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat penting untuk berinteraksi efektif dengan tamu dan kolega (Andriyatno, Lubis and Fatimah, 2023).

TINJAUAN PUSTAKA

Front office adalah departemen vital dalam hotel yang memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif, karena stafnya berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga check-out, sehingga kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi impresi dan kepuasan tamu (Yosep & Syaiful, 2023). Fungsi utama front office meliputi menyambut, melayani, dan membantu tamu selama mereka menginap. Tanggung jawab utama mereka mencakup penerimaan tamu dengan ramah, pengelolaan proses check-in dan check-out, serta registrasi dan administrasi yang mencakup verifikasi identitas dan pencatatan data tamu. Selain itu, front office bertanggung jawab atas penanganan reservasi, penyimpanan barang berharga tamu, penanganan keluhan dan permintaan dengan profesionalisme, serta pemberian informasi akurat mengenai fasilitas hotel dan tempat wisata. Mereka juga bertugas dalam penjualan layanan hotel tambahan dan pembangunan hubungan yang baik dengan tamu untuk menciptakan suasana ramah dan nyaman selama menginap.

Kemampuan staf front office dalam berkomunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu dan menciptakan pengalaman yang positif. Efektivitas komunikasi interpersonal ini dipengaruhi oleh berbagai keterampilan, termasuk kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian untuk memahami kebutuhan dan keinginan tamu, serta kemampuan berbicara dengan jelas, sopan, dan mudah dipahami. Staf front office juga harus mampu menyampaikan informasi yang akurat dan relevan, serta menunjukkan empati dengan memahami perasaan dan sudut pandang tamu. Selain itu, kemampuan mengelola emosi, terutama dalam situasi sulit atau stres, dan penggunaan bahasa tubuh yang positif, seperti tersenyum, menjaga kontak mata, dan gestur terbuka, juga merupakan faktor penting yang

mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal di front office.

Pengetahuan yang luas tentang hotel, fasilitas, layanan, dan kebijakan sangat penting bagi staf front office untuk memberikan informasi yang akurat dan membantu tamu selama mereka menginap. Staf front office harus menguasai pengetahuan tentang berbagai fasilitas dan layanan hotel, seperti jenis kamar, restoran, spa, dan fasilitas lainnya. Selain itu, mereka harus memahami kebijakan hotel, termasuk kebijakan check-in/check-out, pembatalan reservasi, dan penggunaan fasilitas. Pengetahuan tentang destinasi wisata di sekitar hotel, seperti objek wisata, restoran, dan tempat hiburan, juga diperlukan agar staf dapat memberikan rekomendasi yang tepat kepada tamu. Selain itu, pemahaman tentang budaya lokal, termasuk adat istiadat, bahasa, dan norma-norma setempat, sangat penting untuk menciptakan pengalaman tamu yang lebih personal dan berkesan.

Berdasarkan kajian pustaka, beberapa strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal front office guna memperbaiki pengalaman tamu di hotel. Pertama, rekrutmen dan seleksi staf front office yang tepat sangat penting untuk mendapatkan staf dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan motivasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik. Kedua, pelatihan dan pengembangan berkala dalam komunikasi interpersonal, termasuk simulasi, teknik komunikasi nonverbal, dan penanganan situasi sulit, sangat penting untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berinteraksi dengan tamu. Selain itu, budaya organisasi yang menekankan pentingnya pelayanan pelanggan dan komunikasi interpersonal yang efektif akan mendorong staf untuk memberikan layanan terbaik. Pemberian umpan balik konstruktif dan pengakuan atas kinerja yang baik juga membantu staf front office meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Teknologi, seperti sistem CRM, dapat digunakan untuk meningkatkan personalisasi layanan dengan menyimpan data dan preferensi tamu. Terakhir, penilaian dan evaluasi berkala terhadap efektivitas komunikasi interpersonal sangat penting untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan berjalan dengan baik.

Kepuasan tamu adalah kunci keberhasilan dalam industri perhotelan, karena dapat mendorong loyalitas dan menghasilkan rekomendasi positif. Menurut Susnita (2020), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu meliputi kualitas pelayanan, yang mencakup keramahan staf, kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, dan kecepatan respons terhadap permintaan tamu; nilai yang diterima, yaitu perbandingan antara harga yang dibayarkan dengan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diterima; keadilan, yang merujuk pada perlakuan yang adil dan hormat kepada semua tamu tanpa diskriminasi; serta kepuasan emosional, yang melibatkan perasaan senang dan nyaman selama berada di hotel, menciptakan pengalaman positif yang tak terlupakan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di hotel. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalam ke dalam pengalaman, persepsi, dan interaksi antara tamu hotel dengan staf front office dalam konteks yang alami dan situasional.

Penelitian ini mengumpulkan data primer dan sekunder untuk mendapatkan informasi yang relevan. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara dengan subyek penelitian, yaitu manajer, supervisor, dan staf front office di Asialink Hotel Batam. Data sekunder dikumpulkan dari buku, literatur kepustakaan, internet, serta sumber tertulis lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai metode utama.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait pelaksanaan prosedur pengaduan dan praktik komunikasi interpersonal di front office. Wawancara terstruktur dengan staf yang dipilih berdasarkan pengalaman kerja dan keahlian komunikasi ini membantu peneliti memahami tantangan dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan pengalaman tamu. Observasi langsung juga dilakukan untuk melihat interaksi antara staf dan tamu tanpa menggunakan pedoman khusus agar informasi yang didapat lebih alami dan mendalam. Selain itu, analisis dokumentasi dari pedoman komunikasi internal, pelatihan staf, dan feedback tamu memberikan wawasan tambahan tentang bagaimana komunikasi interpersonal diatur dalam hotel.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema dan pola-pola yang muncul dari wawancara dan observasi, serta mengembangkan pemahaman mendalam tentang komunikasi interpersonal di hotel tersebut. Penelitian ini dilakukan di Asialink Hotel Batam, yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.22, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas pola komunikasi yang berfokus pada kemampuan komunikasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian juga menyoroti hambatan komunikasi yang dapat mengganggu interaksi dengan tamu maupun dengan departemen lain, serta langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut di Asialink Hotel *by* Prasanthy Batam, khususnya di departemen front office. Berdasarkan data yang telah penulis

kumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staf departemen *front office* di Asialink Hotel *by* Prasanthy Batam, serta data pendukung, ditemukan bahwa setiap staf memiliki pandangan dan jawaban yang berbeda dalam menanggapi beberapa pertanyaan terkait komunikasi yang terjadi di departemen *front office*.

Kemampuan komunikasi Staf *Front Office* dalam Pelayanan

Kemampuan komunikasi merupakan hal yang sangat penting terlebih harus dimiliki oleh seorang karyawan *front office*, dikarenakan para karyawan akan langsung bertemu dan berinteraksi dengan tamu pada saat tamu datang. Suzatri (2020:17) bahwa peran komunikasi merupakan salah satu bentuk penyampaian atau dapat dikatakan bahwa mengirim pesan kepada orang lain. Pernyataan tersebut penulis sampai pada pemahaman bahwa seorang staf harus memiliki kemampuan berkomunikasi pada proses penyampaian agar pesan yang disampaikan diterima dengan baik. *Front office* juga merupakan sebuah *first impression* sebuah hotel yang dilihat langsung oleh tamu.

Kemampuan komunikasi staf *front office* department Asialink Hotel by Prasanthy Batam ternyata masih belum cukup baik karena ada beberapa staf yang memiliki sifat pendiam. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh supervisor *Front Office* bahwa kemampuan staf dalam berkomunikasi masih belum cukup baik, dikarenakan ada beberapa hal yang masih di bawah pengawasan contohnya dalam hal kemampuan menyanggah, staf masih perlu banyak belajar untuk menyampaikan ide, menyelesaikan masalah, dimana masih banyak staf yang salah persepsi dan belum memiliki keberanian dalam mencari celah masalah. Kemampuan dalam hal *problem solving* merupakan salah satu aspek yang harus staf *front office* miliki dalam hal berkomunikasi, tentunya hal ini akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tamu merasa kurang puas atas pelayanan yang didapat, dalam hal ini dapat berakibat pada kurangnya informasi yang diterima oleh tamu dalam hal *product knowledge*, maupun tentang regulasi hotel yang seharusnya diinformasikan kepada tamu. Lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam mempengaruhi performa kerja front office, menciptakan suasana yang mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan yang optimal kepada tamu (Sagala, Lubis and Supardi, 2023).

Kemampuan Interpersonal Staf Front Office dalam berkoordinasi

Di dalam menjalankan tugas pelayanan jasa khususnya dalam bidang *front office*, staf dituntut menjadi seseorang yang peka terhadap masalah apapun, dengan selalu berkoordinasi dengan sesama rekan kerja maupun departemen lain. Berdasarkan departemen ini, staf *front office* merupakan seseorang yang berinteraksi langsung dengan tamu, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta berinteraksi sekedar mencairkan suasana. Hal tersebut dikatakan sebagai komunikasi interpersonal yang dimana dibutuhkan untuk meginformasikan ide-ide atau masalah yang terjadi baik sesama rekan kerja maupun dengan tamu. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja staf dalam memberikan pelayanan, saling berkoordinasi juga akan memberikan kemudahan untuk shift selanjutnya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang belum diselesaikan oleh *shift* sebelumnya. Komunikasi interpersonal itu sangat penting untuk menunjang kinerja para staf demi meningkatkan kualitas pelayanan. kedekatan komunikasi interpersonal sangatlah mempengeruhi perilaku untuk niat menyadarkan penerima agar menerima pesan dengan baik (Parantikan dan Irawan, 2021:38).

Komunikasi Interpersonal Staf *Front Office* Asialink Hotel by Prasanthy Batam

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh satu orang yang mengirimkan pesan dan orang lain atau sekelompok kecil orang yang menerimanya, dengan berbagai dampak dan kesempatan untuk mendapatkan umpan balik. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara tamu dan staf Asialink hotel by Prasanthy Batam. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan tamu, meminimalkan konflik, dan meningkatkan citra hotel, dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat penting untuk diterapkan di bagian front office guna meningkatkan kepuasan tamu. Dari perspektif tersebut, saya mengulas teori komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif.

Aspek-aspek tersebut dialami oleh Staff Asialink hotel by Prasanthy Batam dan tamu Hotel. Saat proses pelayanan dilakukan oleh Staff Hotel terhadap konsumen terjadi interaksi. Interaksi terjadi melalui kontak komunikasi. Staf harus bisa menciptakan kontak komunikasi yang baik dengan konsumen karena komunikasi yang baik tersebut menjadi salah satu faktor yang menentukan puas atau tidaknya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa staff *front office* sudah memiliki keterampilan berkomunikasi yang cukup baik, sehingga komunikasi interpersonal yang terjalin antara staf *front office* dengan tamu dapat berhasil.



Gambar 1. *Asialink hotel by Prasanthy Batam* (2023).

Berdasarkan gambaran jawaban dari manager, supervisor dan staf *front office* sebagai responden dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam meningkatkan pengalaman tamu. Staf *front office* tidak hanya mengenali pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk membangun hubungan positif dengan tamu dan memahami kebutuhan mereka, tetapi juga mampu mengatasi situasi sulit dengan empati dan profesionalisme. Staf *front office* menunjukkan kemampuan yang luar biasa dalam membangun *rapport* dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya, menekankan pentingnya sikap ramah, sopan, dan personal dalam interaksi mereka.

Kemampuan untuk menangani keluhan dengan tenang dan mencari solusi yang memuaskan menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan tamu, sementara penggunaan komunikasi nonverbal seperti senyum dan bahasa tubuh terbuka menambahkan dimensi positif dalam pengalaman tamu. Selain itu, mereka juga terampil dalam memberikan pelayanan yang luar biasa dengan memberikan kejutan kecil yang personal kepada tamu. Dalam situasi stres, staf menunjukkan kemampuan untuk tetap profesional dan fokus pada penyelesaian masalah, sambil terus memprioritaskan kebutuhan tamu. Dukungan terhadap pembelajaran dan pengembangan diri juga terlihat kuat, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengukuran keberhasilan melalui umpan balik tamu dan ulasan online memungkinkan mereka untuk terus memperbaiki kinerja mereka dan mempromosikan budaya layanan pelanggan yang unggul di seluruh hotel.

Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menggambarkan komitmen Asialink Hotel Batam by Prasanthy dalam menyediakan pengalaman menginap yang istimewa bagi setiap tamu, didukung oleh staf front office yang tidak hanya profesional tetapi juga berorientasi pada pelayanan yang memuaskan dan personal.

Upaya untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi di Front Office Department

Komunikasi yang efektif dibutuhkan untuk efektivitas operasional sebuah hotel, komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu berjalan dengan baik dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi efektivitas dan kinerja seorang karyawan hotel khususnya front office department. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa hambatan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan front office Asialink hotel by Prasanthy Batam, baik secara individu maupun team. Kenyataannya, komunikasi yang terjadi baik antara sesama rekan kerja maupun dengan tamu belum berjalan dengan lancar, dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang menjadikan sebuah masalah.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi secara interpersonal yang dialami oleh semua staf front office yaitu dengan melakukan briefing secara personal atau grup untuk membahas masalah yang terjadi dan memberikan motivasi agar staf merasa bahwa kemampuannya itu sangat layak. Beberapa hambatan antara lain kurangnya kemampuan berkomunikasi staf tersebut dapat menjadi salah satu hambatan berkomunikasi dan dapat di atasi dengan beberapa macam training. Berdasarkan pernyataan diatas, penulis sampai pada pemahaman bahwa kemampuan staf front office yang kurang, sehingga diperlukan berbagai macam training yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasinya, sehingga memberikan kelancaran dalam hal berkomunikasi antara rekan kerja maupun dengan tamu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hubungan antara komunikasi dengan kinerja karyawan dapat dideskripsikan bahwa dalam efektivitas komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan, dikarenakan dalam operasional pada kenyataannya saling berhubungan. Pelatihan kerja memiliki peran krusial dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh seorang front office untuk meningkatkan performansi secara keseluruhan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, profesional, dan memuaskan bagi para tamu (Putri, Wibowo and Lubis, 2024). Menurut Gani (2014:8) bahwa kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan mempunyai pengaruh yang negatif bagi divisi lain maupun divisi itu sendiri, sehingga tidak tercapai kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Komunikasi interpersonal antara staf *front office* dengan tamu di Asialink hotel *by* Prasanthy Batam sangat baik, hal ini dikarenakan staf *front office* tersebut sangat terbuka dalam memberikan informasi. Dimana staf *front office* tersebut memberikan informasi dengan jujur dan sanggup bertanggung jawab atas informasi tersebut. Selain itu mereka juga sangat empati. Karena mereka sangat peka terhadap kebutuhan tamu jika tamu tersebut merasa tidak nyaman saat tinggal di hotel pasti keluhan tersebut akan ditindaklanjuti dengan cepat oleh *front office*. Staf juga sangat mendukung dan positif, dalam hal ini mereka merespon keluhan tamu dengan spontan dengan kata yang baik, bahkan memberi informasi yang baik dan positif. Staf *front office* sangat setara, dalam hal ini mereka tidak berbeda perlakuan dalam memberikan informasi dan layanan kepada tamu.

Kepuasan tamu terhadap pelayanan Staff Front office di Asialink hotel *by* Prasanthy Batam sangat baik, karena kinerja dan komunikasi Staff Front office di Asialink hotel *by* Prasanthy Batam mencapai ekspektasi tamu. Performance yang sesuai SOP yang telah ditetapkan, seperti penampilan yang rapih, percaya diri, menyapa, sopan santun dan menjadi pendengar yang baik, antusias dalam melayani dan mampu menimbulkan hubungan yang baik dengan tamu. Produk yang diiklankan sesuai dengan sebenarnya, kamar hotel memiliki kualitas yang baik.

Disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antar komunikasi interpersonal staf *front office* Asialink hotel *by* Prasanthy Batam terhadap kepuasan tamu. Peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal di front office sangat penting dalam pengembangan karir karyawan, karena hal ini berkontribusi langsung terhadap produktivitas mereka dan kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman tamu dan reputasi hotel (Lubis, Gunawan and Wardhani, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionality of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, *21*(2), 314–328. https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535

Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE), 1(3),337–342. https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611

Creswell, J. W. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications Ltd.

Estikowati, E. (2016). Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Tugu Malang. Jurnal Pariwisata Pesona, 1(1), 1–12. https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.367

Gani, J. (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surbaya. Jurnal E-Komunikasi 2 (1).

Happy Mefri, Y. dan Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Menginap. Universitas Negeri Padang, 7(1), 37–72.

Harapan, E., Pd, M., Ahmad, S., & MM, D. (2022). Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

Lubis, A. L., Gunawan, A. A., & Wardhani, G. S. (2023). Implikasi Program Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Karyawan di Hotel HS Batam. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, *2*(1), 1–11. Retrieved from https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib/article/view/143

Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional Di SMAN 19 Batam. *JURNAL KEKER WISATA*, *2*(2), 224–236. https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.261

Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas Dan Tanggung Jawab Server Di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan. Jurnal Sains Terapan Pariwisata, 6(1), 35-44.

Putri, M., Andri Wibowo, & Luthfini Lubis, A. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG UNCANG. *JURNAL MEKAR*, *3*(1), 6–13. https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285

Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). ANALISIS PENGARUH KINERJA PENGAWAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL PACIFIC PALACE BATAM. *JURNAL MATA PARIWISATA*, *2*(1), 29–33. https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5

Sagala, R., Lubis, A., & ., S. (2023). The Effect of The Work Environment on Front Office Employees' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *7*(2), 798-822. doi:10.37484/jmph.070211

Sandra, T. A., Ervina, E., & Maulida, R. G. (2023). Preferensi Dan Pengalaman Tamu Menginap Di Hotel. 07(02), 1–13.

Sayin, K. (2018). The Effect Of Communication Problems On Productivity In Hotel Operations: A Qualitative Application. How to Cope With Disrupted Times, 1020. Association of Economists and Managers of the Balkans, Belgrade, Serbia; Faculty of Management Koper, Slovenia; Doba Business School - Maribor, Slovenia; Integrated Business Faculty - Skopje, Macedonia; Faculty of Management - Zajecar, Serbia. https://doi.org/10.31410/EMAN.2018.1020

Sugiarto, Endar. (2004). Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals). Jakarta: Gramedia

Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan), 3(1), 73–84. https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485

Suzatri, A. (2020). Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia (PERSERO) Palembang. UIN Raden Fatah Palembang.

Yosep, H., & Syaiful Ade Septemuryantoro. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. Jurnal Sains Terapan Pariwisata, 8(3), 187–196. https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274.

Jurnal KEPARIWISATAAN

Jurnal Kepariwisataan | P-ISSN 1412-5498 | E-ISSN 1412-5498
Vol. 23 No. 2 – September 2024
DOI: 10.52352/jpar.v23i2.1411
Publisher: P3M Bali Tourism Polytechnic
Available online: https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jpar

The Impact of Room Attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam

Zahara Fatimah[1]*, Arina Luthfini Lubis[2], Sri Wahyuningsih Sitorus[3]

[1,2,3] Room Division Management, Politeknik Pariwisata Batam,
Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

*[1] zaravirgo2579@gmail.com
*Corresponding author

Received: Juli, 2024	Revised: September, 2024	Accepted: September, 2024

Abstract

The growth of the tourist industry need a variety of supporting aspects, one of which is hotel accommodation. BWP Panbil Batam is a four-star plus hotel with a premium concept that opened in 2016 in Batam City. BWP Panbil has numerous departments to assist operating activities, the most important of which is the housekeeping department, particularly in the room attendant position. BWP Panbil Batam continues to try to enhance services in order to maintain a positive image and ensure that visitors are content with what they pay for and what they receive. To clarify the topic matter or research findings, this study employs quantitative methods with a descriptive approach. Using the Slovin algorithm, the researchers collected a sample of 100 responses from customers who stayed at the BWP Panbil Batam Hotel between January and June 2022. Based on the partial test known as t-test, it is possible to infer that hypothesis H1 is accepted in this research and hypothesis null (H0) is rejected. The R2 value is 0.595, as determined by the determinant coefficient test findings. This suggests that service quality influences client satisfaction at the BWP Panbil Batam Hotel by 59.5%, with the remaining 40.5% impacted by other independent factors not investigated in this study.

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction, Room Attendant*

1. INTRODUCTION

The development of the tourism sector requires a number of supporting elements, one of which is lodging accommodation. The accommodation in question is hospitality, this component is a very important supporting factor because it can help tourism develop quickly and make tourism good and attractive to many people. Previous research shows that tourists consider a safe environment, good service, and increase tourist satisfaction so that they intend to return to tourist attractions(Wijaya & Anggraini, 2023).

BWP Panbil Batam is a hotel that opened in 2016 and is part of the Best Western international network. It is the 13th Best Western hotel in Indonesia and is located on

Jl. Ahmad Yani Muka Kuning, Kec. Sei Beduk Batam City, Riau Archipelago, close to the Panbil industrial area and Panbil residence.

The departments responsible for facilitating operational tasks at BWP Panbil include employee relations, front desk services, housekeeping, food and beverage, sales and marketing, finance, engineering and maintenance, as well as security. The writers of this study concentrated on the housekeeping sector, particularly on room attendants, where the task of room attendants can be said to be complicated and heavy considering that rooms are one that is often criticized by guests because the effectiveness and quality of service offered is determined by the performance provided by the room attendants. Room attendants must complete their duties as well as possible so that guests who stay overnight feel comfortable and satisfied with the results achieved by room attendants, with the aim of visitors wanting to return to this hotel to stay (As Shiddiqi et al., 2023). The duties of the room attendant can be said complicated and heavy because the complaints that come from guests have a lot to do with the room and whether it's good or bad hotel rooms depending on the quality of the hotel room attendant (Linda, 2018).

In providing services, good quality performance is needed so as to produce the satisfaction desired by guests. Quality is always related to customer satisfaction, therefore the quality we offer must be able to make customers feel happy with the services we provide. Service quality and in accordance with the needs of guests can have an impact on the level of guest satisfaction (Susepti et al., 2017). The impact of employee service is clearly proportional to visitor satisfaction, which determines consumers' intention to return to visit (Giovani et al., 2023). Other studies have discovered that varying service quality and accommodations have a considerable beneficial influence on client satisfaction when staying at a hotel (Rahmadi & Hikmah, 2021). Another studies have also proven that there is a significant effect of service quality on customer satisfaction (Irwansyah, 2022)(Morysa & Lubis, 2023).

Good service is the key to the success of every service, if the service we provide is good, the better results we will get. Service quality, namely the classification of how good or bad a service is obtained and can show the expectations that customers want (Tjiptono & Chandra, 2016). Then the satisfaction obtained is very dependent on the services we provide to retain customers and be able to provide services in accordance with expectations in order to remain loyal to the products we offer. According to (Mowen & Michael, 2002) customer satisfaction is defined as the way in which customers think about the products or services they have used and received. Satisfying customers is also very helpful for increasing excellence in competition in the hospitality industry today which often occurs, therefore the quality of service to produce satisfaction must be improved and maintained.

BWP Panbil Batam continues to strive to improve the services provided in order to get a good image and guests are satisfied with what they spend and what they get. Guests who have spent a lot of money for the services they want are of course very disappointed if it turns out that the service they get is very bad and far from what was expected, of course they feel in vain with the material that has been issued to enjoy services that were not at all expected. The author received guest comments from several online travel agents, namely: the room smelled, there were stains on the towels and sheets, dirty floors and many other negative comments given by guests based on their experience of dissatisfaction with the cleanliness of the rooms at the BWP Panbil Batam Hotel. A good room attendant should have good responsiveness to guest needs and serve them in a friendly manner (Victori & Sugiman, 2022). As in previous research that the role of room attendants in efforts to improve service to guests at this hotel is very important and from all departments in the hotel (Jefri et

al., 2023). Based on the description above, it is the reason for the authors to conduct this research with the title "The Impact of Room Attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at the BWP Panbil Batam Hotel".

2. RESEARCH METHODS

2.1 Research Design

This study uses a quantitative methodology with a descriptive approach to explain the subject matter or research findings. The descriptive approach is the data obtained to form a hypothesis, then conclusions and suggestions are made based on the research that will be developed. According to (Sugiyono, 2016) the quantitative research method is a method that is usually used to find samples and populations in a study by being randomly selected and collected using research measuring instruments.

2.2 Population and Sample

The population in this study was taken according to data obtained from BWP Panbil Batam supervisors, an estimated number of 10,933 hotel guests staying at BWP Panbil Batam between January and June 2022. According to (Sugiyono, 2016) the sample is a representation of the size and total population owned. If the population is large enough and the writer lacks the resources, time or energy to study the entire population, then the writer can determine the sample size used from the total population. The sample used uses a probability sampling technique, namely random sampling, which gives members of the population (guests) the opportunity to be randomly selected for the study sample regardless of their position in the population. The researchers took a sample for research from guests who had stayed from January to June 2022 at the BWP Panbil Batam Hotel using the Slovin formula and obtained a number of 100 respondents.

2.3 Data Type

The type of data in this study uses primary data and secondary data. Primary data is information obtained directly from the subject of the investigation. According to (Sugiyono, 2016) defines primary data, namely the type of data that is given to data collectors directly. Respondents in this study were tourists who had stayed at the BWP Panbil hotel and information was collected by randomly distributing questionnaires to respondents. For secondary data obtained from web pages or sources related to the discussion being researched.

2.4 Data Collection Methods

According to (Arikunto, 1998) the data collection method is a technique used to obtain data that will be examined and processed by researchers. For this research, 4 data collection methods were used, namely questionnaires, interviews, observations and documents. Questionnaires were distributed to respondents in order to obtain numerically accurate data. Interview technique to get answers from respondents that cannot be disclosed through a questionnaire. Observations are made by looking directly at and observing the behavior of the object to be studied. Documents are evidence, photos and other documentation that support research.

2.5 Data Analysis Techniques

According to (Sugiyono, 2016) data analysis is a process of collecting data based on variables, research results and all the summaries of the data that have been obtained and making conclusions that are easy to understand. This study adapted a descriptive analysis technique in which the data was evaluated and a summary was made explaining the data. The validity test is carried out to measure the suitability of the object under study so that it can be concluded that the data is valid or not. The reliability test was

carried out to see the consistency of the research results, so that it can be concluded that the data is reliable or not.

3. RESULTS AND DISCUSSION

3.1 Data Description

The BWP Panbil Batam Hotel is known as one of the four star plus hotels that carries the concept of "luxury" and is located in a fairly noticeable industrial area and embraced by elite housing in the Muka Kuning Panbil area, built on a land area of 6000m2 and managed by PT. Prosperous Panbil. Because of its strategic position, this hotel is one of the solutions as a holiday site or location for travelers. This hotel is particularly well-known for its strategic position, which is around 15 kilometers from Hang Nadim airport and 6 kilometers from the Batam Center ferry terminal, as well as being adjacent to commercial complexes and the Temenggung Abdul Jamal Stadium, a well-known sports stadium in Batam.

The BWP Panbil Batam Hotel obviously has a vision of "leading the industry in higher service to consumers," which refers to efforts to lead the industry, particularly in the hospitality sector, to become superior service, as well as a mission "to improve the reputation of the brand and customer engagement" which refers to constantly creating big names hotels in expanding advantages for their members. They consistently implement the well-known phrase "Greetings to the supreme life" when offering passionate good service to visitors coming the Best Western prime Panbil Batam hotel.

In this research, two variables were examined: customer satisfaction, considered as the dependent variable, and service quality, identified as the independent variable. Customer satisfaction was assessed through three indicators: alignment of expectations, inclination to revisit, and likelihood to recommend. Service quality was evaluated across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument grid is provided in tables 1 and 2.

Table 1. Research Instruments Grid for Service Quality
[Source: Processed research data]

Variable X	Description	Question Item
Tangibles	Are the facilities and services provided by BWP Panbil Batam as xpected?	1
	BWP Panbil Batam employees are friendly and professional in serving customers?	2
Reliability	Employees of the BWP panbil batam provide services according to guest needs?	3
	BWP Panbil Batam employees provide credible or trustworthy services?	4
Responsiveness	BWP Panbil Batam employees always provide fast and precise service?	5
	BWP Panbil Batam employees are willing to help with complaints and solve problems quickly and provide solutions to problems that occur?	6
Assurance	Guests who visit feel safe with the services provided by BWP Panbil Batam employees?	7
	Do BWP Panbil Batam employees provide services in accordance with what has been promised?	8
Empathy	Do BWP Panbil Batam employees give good attention to guests?	9

Variable X	Description	Question Item
	BWP Panbil Batam employees are always friendly, smile and always greet guests when providing services or when they meet guests?	10

Table 2. Research Instruments Grid for Customer Satisfaction
[Source: Processed research data]

Variable Y	Description	Statement Item
Expectation	I feel satisfied staying and spending time at BWP Panbil Batam	11
	The facilities offered by BWP Panbil Batam are very satisfying and meet guest expectations.	12
Interest in Visiting	Willing to stay again at BWP Panbil Batam because the service obtained was very memorable and exceeded expectations.	13
	I am not interested in staying at another hotel because the service provided by the BWP Panbil employees is very satisfying and memorable.	14
Recommendation	I am willing to recommend to friends and family because of the facilities, service and friendliness of BWP Panbil Batam employees in providing very satisfying services.	15

3.2 Discussion

Validity Test. The test value will be proven by using the test value at the 0.05 significance level. If $r_{count} > r_{table}$ then it is declared valid if $r_{count} < r_{table}$ then it is not valid. From the results of testing the two variables above using the SPSS version 26 program which consists of 15 statements and has been filled in by 30 samples. The validity test results in the table indicate that all indicators are valid, as the Rcount values exceed the critical value (Rtable = 0.316). Therefore, the validity of the statement is confirmed, as illustrated in the subsequent table.

Table 3: Validity Test Results for Variables (X) and (Y)
[Source: Processed research data]

Variable	Item Number	Question	R_{count}	R_{table}	Valid/No
Service Quality (X)	X1.1	X1.1	0,694	0,361	Valid
	X1.2	X1.2	0,662	0,361	Valid
	X1.3	X1.3	0,631	0,361	Valid
	X1.4	X1.4	0,659	0,361	Valid
	X1.5	X1.5	0,587	0,361	Valid
	X1.6	X1.6	0,653	0,361	Valid

Variable	Item Number	Question	R_{count}	R_{table}	Valid/No
	X1.7	X1.7	0,390	0,361	Valid
	X1.8	X1.8	0,680	0,361	Valid
	X1.9	X1.9	0,530	0,361	Valid
	X1.10	X1.10	0,687	0,361	Valid
Customer Satisfaction (Y)	Y1.1	Y1	0,681	0,361	Valid
	Y1.2	Y2	0,605	0,361	Valid
	Y1.3	Y3	0,786	0,361	Valid
	Y1.4	Y4	0,589	0,361	Valid
	Y1.5	Y5	0,709	0,361	Valid

***Reliability Test*.** The reliability of data is determined by its coefficient value, ranging from 0 to 1. As this value approaches 1, the data is considered more reliable. Test results indicate coefficients of 0.819 for variable X and 0.702 for variable Y. Both variables fall within the high to very high reliability categories, indicating that all items within each variable are usable. The reliability test outcomes for both variables are presented in the table below.

Table 4: Variable Reliability Test Results (X) and (Y)
[Source: Processed research data]

Variable	Cronbach Alpha	Results
X	0,819	Reliable
Y	0,702	Reliable

According to the study findings, each statement within the variables scored between 3.97 and 4.23, with a variable mean of 4.14. The highest average score was recorded for statement X1.4, 'BWP Panbil Batam employees provide credible or trustworthy services,' at 4.23, while the lowest average score was for statement X1.3, 'BWP Panbil Batam employees provide services according to needs.' Based on the average scores presented in the table above, it can be inferred that the service quality variable falls within the positive range. The respondents' perceptions of the service quality variable are detailed in the table below.

Table 5: Guest Respondent Scale Description of Service Quality (X)
[Source: Processed research data]

No.	Questions	Answers										Mean
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	24	24 %	63	63 %	12	12 %	1	1 %	0	0 %	4,1
2	X1.2	32	32 %	52	52 %	16	16 %	0	0 %	0	0 %	4,17
3	X1.3	19	19 %	59	59 %	22	22 %	0	0 %	0	0 %	3,97

4	X1.4	37	37 %	49	49 %	14	14 %	0	0 %	0	0 %	4,23
5	X1.5	24	24 %	56	56 %	19	19 %	1	1 %	0	0 %	4,03
6	X1.6	31	31 %	53	53 %	15	15 %	1	1 %	0	0 %	4,14
7	X1.7	34	34 %	52	52 %	13	13 %	1	1 %	0	0 %	4,19
8	X1.8	33	33 %	50	50 %	16	16 %	1	1 %	0	0 %	4,15
9	X1.9	32	32 %	57	57 %	11	11 %	0	0 %	0	0 %	4,21
10	X1.10	38	38 %	45	45 %	17	17 %	0	0 %	0	0 %	4,21
Total												41,4
Mean Variable												4,14

Based on the study's findings, the average scores for guest satisfaction across the five variable statements ranged from 3.86 to 4.21, with a variable mean of 4.116. The highest average score was observed for statement Y1.1, 'I feel satisfied staying and spending time at BWP Panbil Batam,' scoring 4.21, while the lowest average was for statement Y1.5, 'I am not interested in staying at another hotel because the services provided by BWP Panbil employees are very satisfying and memorable,' scoring 3.86. Considering the overall variable mean, it can be concluded that the customer satisfaction variable falls within the positive range. The respondents' feedback regarding guest satisfaction is provided in the table below.

Table 6: Description of Guest Respondent Scale About guest satisfaction (Y)
[Source: Processed research data]

No.	Questions	Answers										Mean
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	31	31 %	60	60 %	8	8%	1	1 %	0	0 %	4,21
2	Y1.2	33	33 %	50	50 %	16	16 %	1	1 %	0	0 %	4,15
3	Y1.3	31	31 %	54	54 %	15	15 %	0	0 %	0	0 %	4,16
4	Y1.4	30	30 %	60	60 %	10	10 %	0	0 %	0	0 %	4,2
5	Y1.5	17	17 %	55	55 %	25	25 %	3	3 %	0	0 %	3,86
Total												20,58
Mean Variable												4,116

Normality Test. The purpose of the normality test is to assess whether the data possessed by the author follows a normal distribution, thus enabling its use in parametric statistical analyses. To find out, the authors use the Kolmogorov-Smirnov test. According to (Wibowo & Wulandari, 2020) if the Kolmogorov-Smirnov value exceeds the significance level of $\alpha = 0.05$, then the data is considered to be normally

distributed. The outcomes of the normality test conducted in this study are outlined below:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Standardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.99493668
Most Extreme Differences	Absolute		.101
	Positive		.092
	Negative		-.101
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2-tailed)			.014[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.247[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.236
		Upper Bound	.259

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Figure 1. Normality Test
[Source: Processed research data]

Figure 1 indicates that the one-sample Kolmogorov-Smirnov test yielded a Monte Carlo significance (2-tailed) value of 0.247. Since this value exceeds 0.05, the variable under examination is considered to have a significance level greater than the threshold, thus leading to the declaration that the data in this study follow a normal distribution.

Linearity Test. The purpose of the linearity test is to ascertain the correlation between the independent variables and the dependent variable. In this research, a linearity test was conducted at a significance level of 0.05. A linear relationship between the independent and dependent variables is indicated when the significance value exceeds 0.05. The outcomes of the linearity test conducted in this study are outlined below:

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN TAMU * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	240.049	14	17.146	11.916	.000
		Linearity	215.505	1	215.505	149.765	.000
		Deviation from Linearity	24.544	13	1.888	1.312	.222
	Within Groups		122.311	85	1.439		
	Total		362.360	99			

Figure 2. Linearity Test
[Source: Processed research data]

According to the data presented in Figure 2, a significance value of 0.222 was obtained for the deviation from linearity test, which exceeds the threshold of 0.05. This suggests a significant linear relationship between the variables of service quality and guest satisfaction.

Heteroscedasticity Test. The heteroscedasticity test is conducted to examine whether the regression model exhibits unequal variance among the residuals across different observations. One method to detect heteroscedasticity involves performing Spearman's rho test, which involves regressing the absolute residuals on the independent variables. If the significance value between the independent variables and the absolute residuals exceeds 5% or 0.05, it indicates the absence of heteroscedasticity. The heteroscedasticity testing results in this study are depicted in the following figure:

Correlations

			KUALITAS PELAYANAN	Standardized Residual
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN	Correlation Coefficient	1.000	-.054
		Sig. (2-tailed)	.	.593
		N	100	100
	Standardized Residual	Correlation Coefficient	-.054	1.000
		Sig. (2-tailed)	.593	.
		N	100	100

Figure 3. Heteroscedasticity Test
[Source: Processed research data]

According to the data from the Spearman's Rho test provided above, it can be concluded that there is no heteroscedasticity in this simple regression analysis, as evidenced by the service quality variable's significance value of 0.593.

Simple Regression Analysis Test. The objective of simple regression analysis is to assess and quantify the extent of the impact that service quality (X) has on guest satisfaction (Y). The outcomes of this simple regression analysis are depicted in the following figure.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.579	1.423		2.516	.014
	KUALITAS PELAYANAN	.411	.034	.771	11.992	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Figure 4. Simple Regression Analysis Test Results
[Source: Processed research data]

From the table provided, it's evident that the constant value (a) for the service quality variable is 3.579, and the coefficient value for service quality is 0.411. Utilizing the linear regression equation formula Y = a + bX, the results of the linear regression equation are outlined below:

Y = 3,579 + 0,411 X.

With information Y is guest satisfaction and X is service quality. The description of the simple linear regression equation is detailed below:

a. A constant value of 3.579 signifies that the guest satisfaction variable maintains a steady value of 3.579.
b. The regression coefficient for variable X is 0.411, indicating that with every 1% increase in service quality, there is a corresponding increase of 0.411 in guest satisfaction.

The interpretation of the equation reveals a positive coefficient, indicating that the direction of influence of variable X on Y is positive. This implies that the service quality variable has a positive impact on guest satisfaction. This is in line with what other research found that improving the service of a room attendant has an effect on increasing hotel visitor satisfaction (Lengkey et al., 2015). Guests who are satisfied will certainly want to come back and even recommend the hotel to their relatives (Chandrasari et al., 2023).

Partial Test (t-test). The partial significance test (t-test) is employed to assess the extent of influence of independent variables on the dependent variable. This is done by comparing the Tcount value with the Ttable value. In this test, the decision-making criterion is that if Ttable < Tcount, the hypothesis under examination can be accepted. The research findings from the testing are outlined below:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.579	1.423		2.516	.014
	KUALITAS PELAYANAN	.411	.034	.771	11.992	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Figure 5. Partial Test Results (t-test)
[Source: Processed research data]

Based on the data above, it can be seen that T_{count} is 11.992 while T_{table} is 1.987. Based on the basis of decision making which states that $T_{table} < T_{count}$, the hypothesis in this study can be accepted. In this case, based on the test results it can be concluded that 1.987 <11.992 which means T_{table} is smaller than T_{count} and it can be interpreted that the hypothesis Ho is rejected and the hypothesis H1 in this study is accepted.

Determinant Coefficient Test. The determinant coefficient is used to determine the percentage change in the dependent variable (Y) caused by variable (X). The results of the determinant coefficient are shown in the following table.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771[a]	.595	.591	1.224

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Figure 6. Determination Coefficient Test Results
[Source: Processed research data]

Based on the picture above it can be seen that the determinant coefficient or R^2 is 0.595 or 59.5%. It can be concluded that service quality has a 59.5% influence on guest satisfaction. Meanwhile, the 40.5% that influences guest satisfaction comes from independent variables outside the variables of this study.

The results of this study are in accordance with the theory stated by (Tjiptono & Chandra, 2016) which states that the purpose of service quality is to be able to influence a company's ability to attract new consumers and reduce the risk of consumers switching to competing businesses and create strong and inherent satisfaction. Based on the discussion above, it can be explained that guests staying at the BWP Panbil Batam Hotel have a positive attitude towards the quality of service provided by room attendants so that guest satisfaction increases. In this study the authors perceive the BWP Panbil Batam Hotel to provide services as promised and provide fast service to guests. One way to maintain the quality of service from room attendants is that the hotel should be more consistent in its work training so that the housekeeping operational staff can work according to the Standar Operational Procedure (Parhusip et al., 2023). Not only that, the room supervisor who supervises the room attendants also plays a role in influencing guest satisfaction based on the performance results of his subordinates (Putri et al., 2023).

4. CONCLUSION

Drawing from the analysis and discussion outcomes, the researchers arrived at the following conclusions:

1) Based on the validity test of 5 service quality indicators, namely physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy as well as the variable Y guest satisfaction, all indicators and variables are declared valid because $R_{count} > R_{table}$ is

tested using 30 samples with the provision that the R_{table} value is 0.361. And based on the interpretation scale, the average respondent's answers regarding the 5 indicators of service quality with a mean value of the whole indicator or variable X is 4.14 and reliability is the most positive indicator of the guest response value in testing the service quality data scale with a mean value of 4.23. So it can be concluded that all service quality indicators are in very positive areas and the reliability indicator is the indicator with the largest mean, namely 4.23.

2) Based on the 5 guest satisfaction questions, all were in a very positive response in testing the guest satisfaction data scale. The statement "I feel satisfied staying and spending time at BWP Panbil Batam" is a scale with the highest score of 4.21.
3) According to the partial test (t-test), with $T_{count} > T_{table}$, where T_{count} equals 11.992 and T_{table} equals 1.987, it can be inferred that hypothesis H_1 is accepted while H_0 is rejected in this study. Furthermore, the coefficient of determination test reveals an R2 value of 0.595. This indicates that service quality accounts for 59.5% of the variance in guest satisfaction at the BWP Panbil Batam Hotel, with the remaining 40.5% influenced by other unexamined independent variables.
4) Future research could focus on aspects such as age, gender, or cultural background could influence satisfaction levels. Understanding these demographics could help tailor services better.

REFERENCES

Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (11th ed.). PT. Rineka Cipta.

As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 28–33. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159

Chandrasari, A., Eko, O., & Givan, B. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu di Redtop Hotel and Convention Center. *JASDIM Nusa Mandiri: Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital, Dan Manajemen*, *2*(1), 9–13. https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3911

Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, *12*(2), 655–666. https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984.

Irwansyah, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, *4*(1), 66–74. https://doi.org/https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.395

Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 34–38. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150

Lengkey, J., Towoliu, B. I., & Djamali, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, *2*(1), 25–40.

Linda, T. (2018). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada Swiss-Belhotel Habour Bay. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, *2*(2), 79–84.

Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *7*(2), 279–292.

Mowen, J., & Michael, M. (2002). *Perilaku Konsumen* (5th ed.). Erlangga.

Parhusip, F. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Kinerja Karyawan Departemen

Housekeeping Di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 15–20. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.153

Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, *2*(1), 29–33. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5

Rahmadi, D., & Hikmah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center. *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *3*(4).

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, *50*(5), 27–36. https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (4th ed.). ANDI.

Victori, A., & Sugiman. (2022). Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo. *POPULER: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, *1*(3), 209–226.

Wibowo, A. E., & Wulandari, Y. (2020). *SPSS dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan* (1st ed.). Gava Media.

Wijaya, D. S., & Anggraini, R. (2023). Analysis of the Influence of Physical Environment, Service Quality, and Satisfaction on Revisit Intention at Resort in Batam City. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, *5*(1), 63–71. https://doi.org/10.33649/pusaka.v5i1.212

Vol. 8, No. 1; June 2024
P-ISSN: 2614-5510 E-ISSN: 2655-8173
Pages 302-318
DOI: http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080118

The Influence of Location on The Decision to Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay

[1] Winny, [2] Agung Edy Wibowo, *[3]Arina Luthfini Lubis

*[1,2,3]Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

***Correspondence:**
a.luthfinilubis@gmail.com

Submission History:
Submitted: January 27th, 2024
Revised: May 13th, 2024
Accepted: May 15th, 2024
Available Online: June 30th, 2024

This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Abstract

This study investigates the influence of hotel location on guests' decisions to stay at Swiss-Belhotel Harbour Bay, a well-known hotel in Batam, Indonesia. The hotel offers all of the necessary amenities, and its workers provide excellent service. The hotel's position, in a row of commercial shophouses in Harbor Bay and remote from major roads, is thought by hotel management to have an impact on the number of tourist visits, which is less than ideal. The study's goal is to research the relationship between hotel location and guest decision to remain, identify the important factors that influence guest decision to stay, and determine the impact on hotel room sales. The study used a quantitative techniques methodology. The findings indicate that hotel location is critical in deciding hotel location, with elements such as access, visibility, traffic, parking, and environment all influencing guests' decisions to stay. The study also identifies the factors that influence a guest's decision to stay, including product selection, brand selection, dealer selection, purchase timing, purchase quantity, and payment method. The study's findings have major significance for hotel management, emphasizing the necessity to shift hotel locations to boost overall hotel room sales. The alternative hypothesis is proven where hotel location influences guest's decision to stay with the formulation Y = 45.546 + 0.756X with a coefficient of determination of 64.9%. This research suggests that hotels need to consider the location of a hotel before building a hotel so that it is easily accessible to potential guests.
Keywords: Hotel Location, Guest's Decision to Stay, Accessibility

INTRODUCTION

A hotel is an accommodation business that provides public accommodation facilities which are equipped with food, beverage, room service, laundry and all room equipment in accordance with the specified requirements (Chair & Pramudia, 2017). The hotel industry is one industry that continues to grow and has become very important in recent years.

Place or location is a driver of costs and revenues, so location often has the power to create a company's business strategy (Heizer & Render, 2022). These decisions include physical location decisions (e.g., where to build the hotel and how easily it can be reached), convenience of the location, and safety of the area. The bulk of hotel service users are visitors from other areas who have business in the area, either for travel, business, or simply as a temporary stopover on their way to another destination. As a result, consumers will have better access to the hotel due to its strategic placement. The hotel's closeness to various tourist attractions or public facilities will increase the value of the business. Location can make or destroy a company's strategy. As a result, service providers must carefully analyze and select sites that are adaptable to potential future economic, demographic, cultural, competitive, and regulatory shifts.

According to (Moningka & Loindong, 2016), location is an important variable in marketing strategy because it determines consumer purchasing decisions. However, the decision to purchase a room is also influenced by other things such as use of social media Instagram (Asikin et al., 2024). Apart from that, selecting a location requires careful consideration, namely access, visibility, traffic, parking, environment and competition. The better the location or place, the more visitors' decisions will improve. Implementing a good location, comfortable place and safe area will make consumers feel more interested in visiting that place. Marketing locations that are comfortable, safe, clean, busy and easy to reach are some of the location criteria that are of interest to many consumers. However, location can also be a challenge for hotels due to intense competition with other hotels that have the same or better location.

Swiss-Belhotel Harbor Bay is a four-star hotel located in Batam, precisely in the Harbor Bay area. This hotel offers a variety of quality facilities and services, such as comfortable rooms, a restaurant serving international cuisine, a swimming pool, fitness center, spa and meeting rooms. This hotel also has easy access to shopping centers, entertainment venues and ferry ports connecting Batam with Singapore and Malaysia.

Even though it has various advantages, this hotel also faces several problems that can influence guests' decision to stay. One of the main problems that this hotel often faces is tight competition with other hotels located in the same or more strategic areas (Yuli Sutrisno & Adhila, 2021). Several competing hotels that have a reputation and quality that is equal to or better than Swiss-Belhotel Harbor Bay are Harris Resort Waterfront, Radisson Golf and Convention Center, and Nagoya Hill Hotel.

According to (Heizer & Render, 2022), the goal of a location approach is to maximise the advantages of position for the company. The type of business is frequently the determining factor in location decisions. Location analysis is used to minimize expenses in the manufacturing industry and to maximize revenue in the service sector. This is primarily manufacturing firms find that costs vary greatly between sites, whereas service businesses find that location frequently influences income more than expenses. Therefore, for service organizations, unique locations frequently influence income more than costs. This means that the location focus for service companies should be on determining business volume and revenue. Sumarwan in Sulistiono (2010) added entrepreneurs will constantly look for key locations that are obvious and readily available to customers. The best site for an assistance business is one with a strong market potential. Traffic density, population density, and local living standards are all key considerations when selecting a site. A hotel should choose a location based on the availability of roads good, availability of public transportation, close by with the airport, and the availability of public facilities (Zaini et al., 2018).

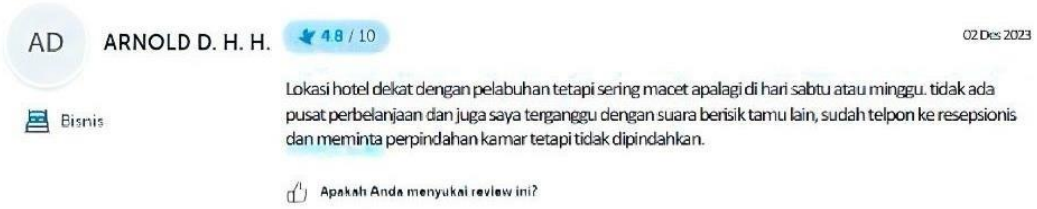


Figure 1. Guest comment #1 Swiss-Belhotel Harbour Bay
Source: Traveloka

Based on guest comments or reviews from visiting guests, namely Mr Ardnold in December 2023, he stated that the location of Swiss-Belhotel Harbor Bay is quite strategic, close to the port, but there are often traffic jams, especially on Saturdays or Sundays, there is no shopping center and it is also disturbed by noise. Customer dissatisfaction with the

facilities offered can cause guests to be reluctant to return to that place (Morysa & Lubis, 2023).



Figure 2. Guest comment #2 Swiss-Belhotel Harbour Bay

Source: Traveloka

Not only that, based on guest comments or reviews from other guests who visited, namely Mrs. Fitria in October 2023 said that the location of Swiss-Belhotel Harbor Bay is quite strategic, but there are often traffic jams, especially on weekends, the shopping center is quite far and she was also surprised by the quite high deposit. Other research states that the rating given by previous tourists plays a role in shaping consumers' decisions to stay overnight (Dewiyanti & Takara Tantarto, 2021).

Based on the information provided above, it is possible to conclude that the problems associated with the title Influence of Location on the Decision to Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay include intense competition with other hotels, changes in consumer preferences and behavior, and ineffective promotions and marketing communications. These issues might sway consumer views of hotel location, which is one of the variables influencing the decision to stay. As a result, this hotel must be able to select the appropriate approach to use location as a competitive advantage and attract consumer interest.

LITERATURE REVIEW

Location is also a situational factor that influences purchasing decisions. Implementing a good location, a comfortable place, and a cloudy area will make consumers feel more interested in visiting that place. According to (Utami, 2010), choosing a strategic location has a positive impact, namely that the location can influence the development and growth of the business in the future. Therefore, the location must be able to develop from an economic perspective so that it can maintain the sustainability of a business at the start and in the future. Apart from that, if the location is strategic, many consumers will make purchases and

this will certainly create satisfaction for consumers because consumers will find it easy to find the location.

According to (Tjiptono & Chandra, 2016) said that selecting a place or location requires consideration of several factors such as: (1) Access, namely describing a location that is easy to pass or reach by any means of transportation; (2) Visibility, that is, it can be seen clearly from normal viewing distance; (3) Traffic, namely the number of people passing by in this environment and congestion, density and crowds in doing business; (4) Parking Lot; (5) Environment, namely the background that supports a product being offered; (6) Expansion, namely the availability of a large enough place for future business expansion; (7) Competition; (8) Government Regulations.

In (Ali & Simdani, 2018) research, indicators of expansion, competition and government regulations were not used to measure location variables because they were not directly related to guests. There are only a few indicators such as access, visibility, traffic, parking and environment that are directly related to guests.

The decision to stay overnight is an action that a person takes consciously when deciding to choose a temporary residence in the form of an inn or hotel (Kristanto & Wahyuni, 2019)). Of obviously, when consumers make decisions, they evaluate a variety of aspects relevant to the product or service they intend to purchase. Several elements influence purchasing decisions, including technology, economics, politics, cultivation, facilities, location, price, promotions, and physical evidence, which develop a mindset in customers to analyze all the data and draw judgments about the product or service to be purchased (Annishia & Prastiyo, 2019).

According to (Kotler & Armstrong, 2016), the decision to stay overnight is a consumer action to choose or use accommodation services that is determined from the start by several factors that influence tourists to decide to stay at that accommodation. There are five steps that influence a person's purchasing decision: awareness of needs, searching for data, assessment of alternatives, purchasing choices, and behavior after the purchase.

METHOD

This research will use quantitative methods. Quantitative research is usually more systematic, planned, structured and clear from start to finish. When using quantitative methods it will definitely relate directly to numbers starting from data collection, data analysis and presentation of data results (Ahyar, 2020). Quantitative research is founded on

the positivist ideology and is used to analyze specified populations or samples in order to evaluate predetermined hypotheses (Sugiyono, 2019).

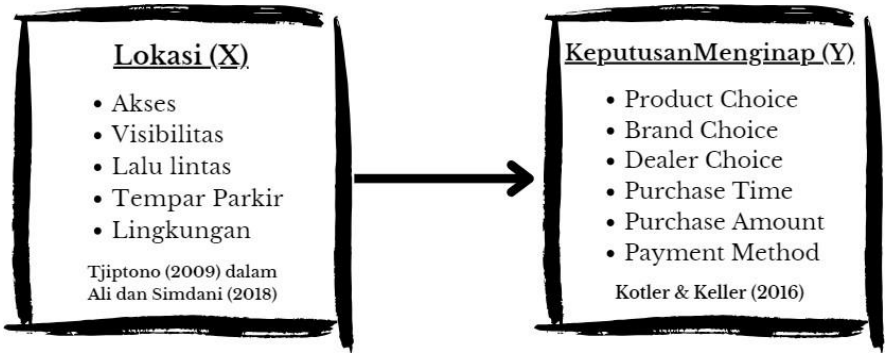


Figure 3. Research Conceptual Framework
Source: Data processed by researchers

Population is derived from English, specifically population, which meaning population, and in research, the term population refers to a collection of items that will serve as the study's findings objective (Siregar, 2017). The objective of maintaining a population is to identify the amount of the member sample selected from members of the general population and restrict the validity of the extrapolation region (Ahyar, 2020). The total population of visitors to the Swiss Hotel – Bel Hotel Harbor Bay during the last six months of this research was 22,752, with the following number of visits.

Table 3. Data Occupancy Hotel Swiss – Bel Hotel Harbour Bay

Country	**No. Of Pax**
INDONESIA	19.158
SINGAPORE	1.308
MALAYSIA	468
ITALY	342
INDIA	336
UNITED KINGDOM	282
CHINA	228
AUSTRALIA	158
OTHERS	138
JAPAN	66

BRAZIL	60
PHILIPPINES	60
RUSSIA	42
USA	42
MAROCOO	30
GERMANY	24
TAIWAN	18

Source: Data processed by researchers

The sample is part of a population that has characteristics similar to the population itself (Sugiyono, 2019). Therefore, when researchers conduct research, they need to pay attention to several considerations that need to be taken into account so that when searching for information they can produce representative information so that the research conducted can be valid (Ahyar, 2020). In this research, we will use a purposive sampling technique which means we know and understand the related research object best. The technique used to measure the number of samples from the population uses the Slovin formula. The number of samples obtained with a population of 22,752 using a margin of error of 10% is 99.99 which is rounded up to 100 samples.

This study's data collection techniques included questionnaires, interviews, and documentation. Questionnaires were sent directly to respondents in this study. Researchers also conducted structured interviews to obtain opinions and perspectives from various sources.

For data analysis techniques, this research uses descriptive analysis. This technique is used to evaluate data which involves collecting, categorizing, and interpreting data to create an accurate picture of the subject or problem being considered. Following that, validity testing is performed to assess the questionnaire's validity. Following that, a reliability test is performed to assess the validity of a questionnaire that serves as an indicator of variables. A variable is regarded as dependable if the Cronbach's alpha value is greater than 0.60.

The following test is the traditional assumption test. This standard assumption test determines whether the outcome of the regression line of an equation is straight and can be applied to equations. The normality test determines if any residuals in the model of regression are normally distributed or not. (Ghozali, 2009) believes, the study was conducted out in order to figure out whether the data utilized in this research complies with

classical assumptions, which are that the information has been distributed normally, there is no multicollinearity, there is no autocorrelation, and there also is no heteroscedasticity in the data.

FINDING AND DISCUSSION

Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam is the ideal place to stay in Batam for both business and pleasure guests. The hotel's location allows guests to readily access different entertainment, tourism activities, and gastronomic alternatives. Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam is a four-star hotel that debuted on January 19, 2013. The Swiss-Belhotel logo has four meanings; the first is the word 'Switzerland' which symbolizes the country of Switzeirland, and the word 'Belhotel' which symbolizes a beautiful and beautiful hotel.



Figure 2. Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam features 180 rooms, divided into four types: Superior Deluxe, Grand Deluxe, Junior Suite, and Presidential Suites. All rooms at this hotel are outfitted with the highest standard hotel amenities, including an LCD TV with satellite channels, an IDD telephone, high-speed internet access, a personal safe, hot and cold beverage making facilities, individually controlled air conditioning, a mini bar, a bathtub or shower, and WiFi internet access in all areas of the hotel. This hotel has five floors. Floor 1 includes the office, lobby, and kitchen. The second story houses banquets, meeting rooms, and the grand ballroom, Batam's largest ballroom. Guest rooms are located on floors three through five. This hotel has the following amenities: Swiss-Café Restaurant, Chinese Restaurant, Swiss Deli, Lobby Lounge and Bar, 24-hour in-room dining, Business Center, Pool, Fitness Center, Spa and Massage, and Wi-Fi.

In this research, descriptive statistical analysis interprets and formulates research findings in the form of respondent identity and distribution of responses for each variable. The number of questions asked of respondents is based on the factors researched in relation to the questions. Respondents to this study were guests of the Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam. Of the 50 total responses, 14 were male (27.5%), while 37 were female (72.5%). We can deduce that more women than men frequent the hotel.

Based on the age of the respondents, it can be determined that the number of respondents aged 18-23 years is 30 people, or 58.8%; the number of respondents aged 24-29 years is 17 people, or 33.3%; and the number of respondents aged 30-35 years is 3 people, or 5.9%. It is 1 person or 2%, the number of respondents between 36-41 years old. It can be concluded that there are more respondents with an age range 18-23 years than the other age ranges that have been determined. Characteristics of respondents based on their occupation, namely 54,9% employees, 57,3% students, 5,9% entrepreneurs and 2% housewives. TAccording to the data, the bulk of responders are from Batam, with a total of 32 persons, or approximately 62.7%. Bandung had 6 responses (11.8%), Kendari had 1 (2.0%), Tanjung Balai Karimun had 3 (5.9%), Cirebon had one (2.0%), and DKI Jakarta had 7 (14.0%). As a result, the vast majority of respondents who stayed at Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam were from Batam.

By using the SPSS application software, a validity test can be obtained. Fifty Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam visitors underwent validity checks. The table following shows the outcome of the validity test. The overall value of each question is equal to r computed ≥r table (0.270), indicating that all questions are valid.

Table 2. Location variable validity test (X)

Statement	r count	r table	Note
X-1	0,709	0,270	Valid
X-2	0,826	0,270	Valid
X-3	0,759	0,270	Valid
X-4	0,790	0,270	Valid
X-5	0,654	0,270	Valid
X-6	0,712	0,270	Valid
X-7	0,719	0,270	Valid
X-8	0,745	0,270	Valid

X-9	0,783	0,270	Valid
X-10	0,747	0,270	Valid
X-11	0,811	0,270	Valid
X-12	0,746	0,270	Valid
X-13	0,735	0,270	Valid

Source: Data processed by researchers

Table 3. Validity Test of Decision to Stay (Y)

Statement	r count	r table	Note
Y1	0,419	0,270	Valid
Y2	0,522	0,270	Valid
Y3	0,377	0,270	Valid
Y4	0,354	0,270	Valid
Y5	0,502	0,270	Valid
Y6	0,610	0,270	Valid
Y7	0.457	0,270	Valid
Y8	0,591	0,270	Valid
Y9	0,360	0,270	Valid
Y10	0,642	0,270	Valid
Y11	0,547	0,270	Valid
Y12	0,515	0,270	Valid
Y13	0,488	0,270	Valid

Source: Data processed by researchers

Reliability tests determine the extent to which measurements carried out on the same items produce identical findings. The accuracy and consistency of measurement is demonstrated by its reliability. A questionnaire is considered trustworthy if respondents' responses to assertions are consistent over time. Cronbach's Alpha coefficient is the most popular reliability test. According to table 4, Cronbach's alpha (known to be negligent) in the location variable statement (X) was 0.931 > 0.60, whereas in the Decision to Stay variable statement (Y) it was 0.719 > 0.60. Based on past assertions, it is possible to conclude that each claim in this study is reliable. The reliability test results can be viewed in the table below.

Table 4. Reliability Test Results

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Cut Off	Note

X	0,931	13	0,60	Reliable
Y	0,719	13	0,60	Reliable

Source: Data processed by researchers

The majority of respondents selected by the author responded agree (S) and strongly agree (SS). Where the majority of results are in X3, X4, workplace, where 14 respondents (70.0%). And the smallest results X3, X5, The data identified that respondents at the Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam was concerned about the hotel's location. The following is a recap of the questionnaire data which explains the frequency distribution and percentage of location and decision to stay variables.

Table 5. Descriptive Analysis of Mean Location Variables (X)

Questions	**Amount**	**Mean**	**Note**
X1	51	4.33	Very High
X2	51	4.27	Very High
X3	51	4.33	Very High
X4	51	4.45	Very High
X5	51	4.12	High
X6	51	4.35	Very High
X7	51	3.98	High
X8	51	3.84	High
X9	51	4.16	High
X10	51	3.96	High
X11	51	4.31	Very High
X12	51	4.29	Very High
X13	51	4.37	Very High

Source: Data processed by researchers

The mean (average) value for each location variable (X1) is in a fairly high range. Specifically, variables X1 to X12 have a mean above 4, which is categorized as "Very High". This shows that respondents gave a very high assessment of the location aspects measured by each variable. In detail, variable X3 has the highest mean, namely 4.45, followed by variable X5 with a mean of 4.35, and variable X12 with a mean of 4.37. This shows that respondents gave a very high assessment of these variables in the context of location. Meanwhile, variable X6 with a mean of 3.98 has a mean value that is slightly lower than the other variables, but is still classified as "High". This shows that the aspect measured by

variable X6, although slightly lower, still received a positive assessment from respondents. Overall, the results of this descriptive analysis indicate that respondents gave a very high assessment of the location variable (X1), which can be interpreted as satisfaction or a positive perception of the Swiss location – BelHotel Harbor Bay Batam.

Table 6. Descriptive Analysis of Mean Staying Decision Variables (Y)

Questions	Amount	Mean	Note
Y1	51	4,12	Very High
Y2	51	4,28	Very High
Y3	51	4,18	Very High
Y4	51	4,26	Very High
Y5	51	4,32	Very High
Y6	51	4,32	Very High
Y7	51	4,36	Very High
Y8	51	4,38	Very High
Y9	51	4,54	Very High
Y10	51	4,08	Very High
Y11	51	4,18	Very High
Y12	51	4,26	Very High
Y13	51	4,34	Very High

Source: Data processed by researchers

From the results of this analysis, it can be observed that the mean (average) value for each statement (Y1 to Y13) is in a fairly high range. Specifically, variables Y1 to Y13 have a mean above 4, which is categorized as "Very High". This shows that respondents gave a very high assessment of the aspects stated in these statements in the context of the decision to stay overnight. In detail, variable Y9 achieved the highest mean of 4.54, followed by variable Y5 with a mean of 4.32, and variable Y8 with a mean of 4.38. This indicates that respondents gave a very high assessment of these variables in the context of overnight decisions. Meanwhile, variable Y10 with a mean of 4.08 has a mean value that is slightly lower than the other variables, but is still classified in the "Very High" category. This shows that the aspect measured by variable Y10, although slightly lower, still received a positive assessment from respondents. Overall, the results of this descriptive analysis indicate that respondents gave a very high assessment of the stay decision variable (Y1 to Y13), which can be interpreted as

satisfaction or a positive perception of the experience of staying at Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam.

Table 7. Normality test with Kolmogorov-Smirnov test

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.50295143
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.063
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

The normality test is used to test whether the data distribution follows a normal distribution or not. Normality test results can influence the selection of appropriate statistical analysis. The Kolmogorov-Smirnov test yielded a test statistical value of 0.071 with an asymptotic significance level of 0.200 (two-tailed). According to these results, because the statistically significant value of 0.200 is more than 0.05, we can assume that the findings on the variables that were tested have a normal distribution.

Table 8. Heteroscedasticity Test Results

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45.546	4.445		10.246	.000
	Lokasi	.144	.080	.249	1.797	.079

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

According to the table above, the significance value of the location variable is 0.079, which is higher than 0.05, implying that there is not any heteroscedasticity for the location variable.

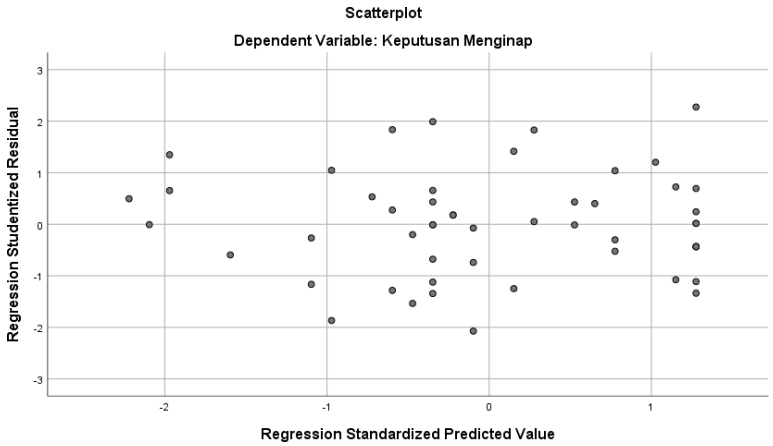


Figure 2. Heteroscedasticity Scatterplot

This is also supported by the scatterplot results in the image table below where it can be seen that the points are not above and below or is at number 0 and spreads without forming a wavy, widening or narrowing pattern.

Table 7. Coefficient of Determination Test (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798[a]	.693	.649	2.755

a. Predictors: (Constant), Lokasi

b. Dependent Variabel: Keputusan Menginap

The above table shows the outcomes of the R2 coefficient of testing for determination in a regression model. The coefficient of determination measures how much variability in the dependent variable can be clarified through the model's independent variables. The R value table yielded a result of 0.798, suggesting a strong positive association between the independent and dependent variables in the model. The coefficient of determination (R2) equals 0.693. In this model, the independent variables explain approximately 69.3% of the variation in the dependent variable. This percentage indicates that there is a substantial

positive link between the independent variable (location) and the dependent variable (decision to stay).

Table 10. Partial Influence Test (t-test)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	45.546	4.445		10.246	.000
	Lokasi	.756	.080	.249	1.797	.079

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

The above table shows the results of the t test for location variables. The t test is used to determine the statistical significance of the unstandardized regression coefficient (B) and if each variable has a meaningful impact on the dependent variable. The t test findings indicate that the significant value of location is 0.079, which is greater than 0.05. So it was determined that the location variable had no potential influence on the dependent variable. Overall, the findings of this t test show that there is no major impact of the constant and possibility of the independent variable (location) on the dependent variable (decision to stay).

This research aims to evaluate the relationship between location and decision to stay at Swis-Belhotel Harbour Bay Batam. Fifty respondents were surveyed for this research. In the validity and reliability test, the variable statement items are all valid and reliable. All statements regarding location factors are genuine and trustworthy. According to the findings of the basic linear regression equation of this research, Y = 45,546 + 0.756X can be determined, showing that the promotion regression coefficient is 0.756. This value is positive, showing that location influences decision to stay in a hotel. This study's findings are consistent with earlier studies showing that location and facilities have a beneficial and significant impact on people's choices to stay at a hotel (Taan et al., 2020).

The t-test for the impact of location (X) on decision to stay (Y) yields an estimated t value of 1,797 > ttable 1,676, rejecting H0 and accepting Ha. This suggests that the location has a positive and substantial role in the decision to stay at Swis-Belhotel Harbour Bay Batam. And the result of the test findings, the coefficient of determination (R) is 69.3%, while

the rest, 30.7% is because the factors were not investigated by the author since Swis-Belhotel Harbour Bay Batam focuses more on location alone.

CONCLUSION

Based on the problem formulation in this research, data analysis assisted by the SPSS program regarding the influence of location on decision to stay at the Swis-Belhotel Harbour Bay Batam produces the following conclusions:

1. The resulting t value of 1.797 is higher than the t table value of 1.676, based on the t test results. This shows that Ha1 is accepted, implying that the location variable (X) has a considerable effect on the overnight decision variable (Y). The location variable (X) has an influence of 0.756 on the overnight decision variable (Y). Furthermore, based on the R Square value of 0.693, it was discovered that the contribution of the social media variable Instagram (X) to the Room Sales variable (Y) was 69.3%, with the remainder being around 30.7%.
2. Based on the results of the mean location variable, very high information was obtained for almost all statements except questions 5,7,8,9,10 which only had high values. Meanwhile, the operational results of the overnight decision variable show a percentage of 100% in the very high category.

REFERENCES

Ahyar, H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Ali, S. S., & Simdani, D. L. (2018). Analisa Pengaruh Lokasi dan Servicescape Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pohon Inn Hotel. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, *6*(1), 104–113.

Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, *4*(1), 19–28. http://journal.ubm.ac.id/

Asikin, N., Pristiwasa, I. W. T. K., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Penjualan Kamar di Beverly Hotel Batam. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, *9*(1), 101–116.

Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). Kencana.

Dewiyanti, D., & Takara Tantarto. (2021). Preferensi Wisatawan dalam Memilih Hotel pada Lokasi yang Tidak Strategis. *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*, *10*(3), 156–162. https://doi.org/10.32315/jlbi.v10i03.68

Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (1st ed.). Badan Penerbit UNDIP.

Heizer, J., & Render, B. (2022). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (5th ed.). Salemba Empat. https://api.penerbitsalemba.com/book/books/02-0302/contents/3b89f9ef-639a-4a04-ac6a-49a35cc7adea.pdf

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (1st ed.). Erlangga.

Kristanto, V. D., & Wahyuni, D. U. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Di the Win Hotel Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *8*(5), 1–15.

Moningka, R. F. C., & Loindong, S. S. R. (2016). Pengaruh Servicescape dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Manado Town Square I. *Jurnal EMBA*, *4*(2), 778–788.

Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *7*(2), 279–292.

Siregar, S. (2017). *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Taan, H., Abdussamad, Z. K., & Palangka, I. (2020). Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Grand Q Hotel Kota Gorontalo. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, *2*(2), 53. https://doi.org/10.47201/jamin.v2i2.50

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (4th ed.). ANDI.

Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia* (2nd ed.). Salemba Empat.

Yuli Sutrisno, E., & Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 pada Operasional Hotel di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. *Media Wisata*, *19*(2), 206–216. https://doi.org/10.36276/mws.v19i2.144

Zaini, Y., Swasto, D. F., & Nugrahandika, W. H. (2018). Pengaruh Aksesibilitas dalam Pemilihan Lokasi Hotel Berbintang di Kota Pekanbaru. *Seminar Nasional Kota Layak Huni 'Urbanisasi Dan Pengembangan Perkotaan,'* 213–219.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x

Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional Di SMAN 19 Batam

*Arina Luthfini Lubis[1]
Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam a.luthfinilubis@gmail.com
Supardi[2]
Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
supardimm14@gmail.com
Zahara Fatimah[3]
Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
zaravirgo2579@gmail.com
Andri Wibowo[4]
Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

Abstrak

Kegiatan PKM ini menggambarkan kegiatan sosialisasi ilmu pengetahuan hospitality yang diadakan di SMAN 19 Batam oleh tim dosen dari Politeknik Pariwisata Batam. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan siswa dengan dunia industri perhotelan serta mendorong minat mereka untuk mengejar karir di bidang tersebut. Melalui serangkaian kegiatan seperti penyuluhan, workshop, dan kunjungan lapangan, siswa diberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang aspek-aspek penting dalam industri perhotelan, termasuk etika profesi, keterampilan komunikasi, dan kepemimpinan. Dukungan dari praktisi dan ahli hospitality dalam menyampaikan materi juga menjadi faktor kunci dalam membentuk pemahaman yang komprehensif bagi siswa. Selain memberikan pengetahuan teoritis, kegiatan ini juga memberikan kesempatan praktis bagi siswa untuk merasakan langsung suasana dan tugas-tugas yang terlibat dalam dunia perhotelan melalui simulasi dan kunjungan lapangan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman nyata yang dapat memperkuat pemahaman siswa serta membantu mereka mengembangkan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja. Selain itu, kegiatan ekstrakurikuler terkait hospitality juga diperkuat sebagai upaya untuk mendorong partisipasi siswa dalam aktivitas yang dapat memperdalam pemahaman dan keterampilan mereka dalam industri perhotelan. Rekomendasi untuk melanjutkan kegiatan serupa di masa mendatang termasuk perluasan jangkauan ke lebih banyak sekolah, penguatan kolaborasi dengan industri perhotelan lokal, serta evaluasi berkelanjutan terhadap dampak jangka panjang dari kegiatan ini. Dengan demikian, diharapkan kegiatan pengabdian ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang signifikan bagi siswa serta industri perhotelan di Batam.

Kata Kunci: PKM, Hospitality, Penyuluhan, Keterampilan, Industri Perhotelan

Abstract

This PKM activity illustrates the socialization of hospitality science activities held at SMAN 19 Batam by a team of lecturers from the Batam Tourism Polytechnic. The aim is to introduce students to the world of the hospitality industry and encourage their interest in pursuing a career in the field. Through a series of activities such as counseling, workshops, and field visits, students are given the opportunity to deepen their understanding of important aspects of the hospitality industry, including professional ethics, communication skills, and leadership. Support from practitioners and hospitality experts in delivering materials is also a key factor in forming a comprehensive understanding for students. In addition to providing theoretical knowledge, this activity also provides practical opportunities for students to experience firsthand the atmosphere and tasks involved in the hospitality world through simulations and field visits. This aims to provide real experiences that can strengthen students' understanding and help them develop the skills needed in the world of work. In addition, extracurricular activities related to hospitality are also strengthened as an effort to encourage student participation in activities that can deepen their understanding and skills in the hospitality industry. Recommendations for continuing similar

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

activities in the future include expanding the reach to more schools, strengthening collaboration with the local hospitality industry, and continuous evaluation of the long-term impact of this activity. Thus, it is hoped that this community service activity can continue to grow and provide significant benefits for students and the hospitality industry in Batam.
***Keywords**: PKM, Hospitality, Counseling, Skills, Hospitality Industry*

PENDAHULUAN

Hospitality, atau keramahan, merupakan konsep yang mendasari semua aspek dalam industri perhotelan dan pariwisata. Makna hospitality tidak hanya terbatas pada memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu, tetapi juga mencakup sikap dan nilai-nilai yang menjangkau lebih jauh, termasuk kepedulian, keramahan, dan penghargaan terhadap kebutuhan dan keinginan orang lain. Secara mendasar, hospitality adalah tentang menciptakan lingkungan yang menyambut dan memperhatikan, di mana tamu merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Namun, makna hospitality tidak hanya relevan dalam konteks bisnis, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Hospitality merupakan fondasi dari hubungan antarmanusia yang positif, di mana sikap-sikap seperti kebaikan, pengertian, dan empati menjadi kunci dalam membangun hubungan yang baik dengan orang lain. Dengan menerapkan nilai-nilai hospitality dalam interaksi sehari-hari, kita dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan mendukung, di mana setiap individu merasa diterima dan dihargai. Secara keseluruhan, hospitality bukan hanya tentang memberikan pelayanan yang baik di industri perhotelan, tetapi juga tentang memperluas nilai-nilai tersebut ke dalam kehidupan sehari-hari. Makna hospitality mencakup sikap-sikap positif seperti kebaikan, pengertian, dan empati, yang membantu menciptakan lingkungan yang menyambut dan memperhatikan bagi semua orang. Dengan menerapkan konsep hospitality dalam interaksi kita dengan orang lain, kita dapat membangun hubungan yang kuat, mendukung, dan inklusif dalam masyarakat. SMAN 19 Batam, sebagai lembaga pendidikan yang memiliki komitmen untuk memberikan pendidikan yang holistik, merasa perlu untuk mengintegrasikan aspek keahlian di bidang hospitality dalam kurikulum dan kegiatan ekstrakurikuler. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman dan eksposur siswa terhadap dunia perhotelan serta kurangnya kesempatan bagi mereka untuk mengembangkan keterampilan praktis yang diperlukan dalam industri tersebut. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada siswa SMAN 19 Batam tentang dunia hospitality, khususnya dalam konteks menjadi seorang hotelier profesional. Melalui sosialisasi ilmu pengetahuan hospitality, diharapkan siswa dapat lebih memahami

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

potensi karir di industri perhotelan, serta mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam industri yang kompetitif ini.

Tujuan utama dari kegiatan ini adalah memberikan pemahaman yang komprehensif kepada siswa SMAN 19 Batam tentang dunia hospitality, khususnya dalam konteks menjadi seorang hotelier profesional. Siswa akan diajak untuk menyelami tentang kemungkinan berkarir di industri perhotelan yang umumnya memang dipengaruhi pengalaman siswa (Lestari and Millenia, 2022). Kemampuan siswa memahami hospitality menjadi salah satu bagian dari tahapan pengembangan wisata suatu daerah (Rahman et al., 2023). Melalui serangkaian kegiatan sosialisasi, workshop, dan pelatihan praktis, diharapkan siswa dapat mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam industri perhotelan yang kompetitif. Kemampuan dalam berkomunikasi, beradaptasi, kepemimpinan, dan memiliki visi jauh ke depan merupakan salah satu ciri seorang hotelier yang baik (Subakti, 2013). Dengan melibatkan para praktisi dan ahli hospitality, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang mendalam tentang tantangan dan peluang di dunia perhotelan. Siswa juga dijelaskan tentang bagaimana menjadi seorang hotelier yang profesional di bidangnya (Liana, 2022). Industri perhotelan bergerak di bidang pelayanan jasa, sehingga etika profesi perlu dijaga ketat agar mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan (Diana and Ramadhan, 2022). Hal ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang menemukan adanya pengaruh sumber daya manusia di industri perhotelan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tamu (Andriani, 2021). Keterampilan pribadi insan perhotelan juga perlu diasah secara berkala untuk meningkatkan kepuasan pengunjung (As Shiddiqi, Supardi and Lubis, 2023). Melalui pengalaman langsung dari praktisi, siswa dapat memahami secara lebih konkret apa yang dibutuhkan untuk sukses dalam industri ini dan memperoleh wawasan tentang inovasi terkini yang ada dalam industri perhotelan.

Kegiatan pengabdian merupakan peluang bagi para dosen untuk mengembangkan hubungan yang lebih erat antara perguruan tinggi dan masyarakat. Dengan terlibat langsung dalam kegiatan yang berorientasi pada kebutuhan dan masalah masyarakat, dosen dapat membangun kemitraan yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak, termasuk lembaga pendidikan, industri, pemerintah, dan masyarakat umum. Hal ini dapat menciptakan kesempatan untuk kolaborasi lebih lanjut dalam riset, pengembangan kurikulum, pelatihan, dan proyek-proyek inovatif lainnya. kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

terkait hospitality di sekolah, membantu mereka mengenali minat dan bakat mereka di bidang ini. Selain itu juga dijelaskan secara sekilas beberapa inovasi terkini yang hadir di industri perhotelan (Suprastayasa et al., 2022). Melalui proposal ini, diharapkan dapat tergambar secara jelas dampak positif dari kegiatan sosialisasi ilmu pengetahuan hospitality di SMAN 19 Batam. Penelitian lain menunjukkan bahwa pelatihan terhadap siswa tentang hospitality akan jauh lebih efektif dilakukan secara tatap muka dibandingkan secara daring (Andriyani, Wijaya and Aridayani, 2022). Selain itu, laporan ini juga akan mencakup evaluasi dari peserta dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang. Kegiatan pengabdian juga dapat memberikan kesempatan bagi para dosen untuk mengembangkan keterampilan interpersonal, kepemimpinan, dan kemampuan komunikasi mereka. Melalui interaksi langsung dengan berbagai pihak di masyarakat, dosen dapat memperoleh pengalaman berharga dalam membangun hubungan, memecahkan masalah, dan bekerja dalam tim lintas disiplin. Hal ini akan membantu meningkatkan profesionalisme dan efektivitas mereka sebagai pendidik dan peneliti yang memiliki dampak positif bagi perguruan tinggi dan masyarakat secara keseluruhan. Ilmu pengetahuan hospitality menjadi penting bagi siswa SMA karena memiliki dampak yang signifikan dalam menyiapkan mereka untuk memasuki dunia kerja, khususnya di industri perhotelan yang merupakan salah satu sektor penting dalam industri pariwisata. Pendidikan di bidang hospitality tidak hanya membekali siswa dengan pengetahuan tentang operasional hotel, tetapi juga mengajarkan mereka keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam industri yang kompetitif ini. Dalam dunia kerja yang semakin global dan berubah dengan cepat, pemahaman tentang konsep-konsep dasar hospitality seperti pelayanan pelanggan, manajemen operasional, kebersihan, dan etika kerja menjadi sangat penting bagi siswa SMA sebagai bekal untuk masa depan mereka. Selain aspek karir, pemahaman tentang hospitality juga membantu siswa dalam pengembangan keterampilan interpersonal dan soft skills yang penting untuk kesuksesan dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Industri perhotelan menuntut para profesionalnya untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan beradaptasi dengan berbagai situasi, serta kemampuan bekerja dalam tim. Dengan mempelajari ilmu pengetahuan hospitality, siswa akan diajarkan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan ini melalui simulasi, role play, dan pengalaman praktis lainnya, yang akan membantu mereka menjadi individu yang lebih tangguh dan siap menghadapi tantangan di masa depan.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

Selain itu, pemahaman tentang hospitality juga dapat membantu siswa untuk lebih menghargai dan memahami pentingnya pelayanan pelanggan dan keberagaman budaya. Dalam industri perhotelan, pelayanan yang berkualitas dan ramah merupakan kunci utama untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dengan memahami konsep-konsep hospitality, siswa akan lebih sadar akan pentingnya menjaga hubungan yang baik dengan orang lain, menghargai perbedaan, dan memberikan pelayanan yang terbaik dalam berbagai situasi. Dengan demikian, ilmu pengetahuan hospitality tidak hanya relevan dalam konteks karir, tetapi juga dalam pembentukan karakter dan nilai-nilai positif siswa sebagai anggota masyarakat yang bertanggung jawab.

Cara Menjadi Hotelier Profesional

Untuk menjadi hotelier profesional yang menerapkan ilmu hospitality, seseorang perlu memperoleh pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek operasional hotel serta mengembangkan keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam industri perhotelan. Langkah pertama dalam meraih tujuan ini adalah dengan memperoleh pendidikan formal di bidang hospitality atau ilmu manajemen pariwisata. Melalui pendidikan ini, seseorang akan mempelajari konsep-konsep dasar hospitality, seperti manajemen operasional hotel, manajemen sumber daya manusia, pelayanan pelanggan, dan strategi pemasaran, yang menjadi landasan penting bagi seorang hotelier. Selain pendidikan formal, pengalaman praktis juga sangat penting dalam mempersiapkan seseorang menjadi hotelier yang profesional. Melalui magang, kerja paruh waktu, atau program pelatihan di industri perhotelan, seseorang akan memiliki kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah dipelajari di kelas ke dalam situasi nyata di lapangan. Pengalaman ini tidak hanya membantu memperdalam pemahaman tentang operasional hotel, tetapi juga mengembangkan keterampilan praktis seperti komunikasi, kerja tim, dan penyelesaian masalah, yang sangat diperlukan dalam industri perhotelan yang dinamis. Selain itu, untuk menjadi hotelier yang profesional, seseorang perlu memiliki sikap profesionalisme yang tinggi dan etika kerja yang baik. Hal ini meliputi integritas, tanggung jawab, dedikasi, dan keramahan dalam berinteraksi dengan tamu dan rekan kerja. Seorang hotelier juga perlu memiliki kemampuan untuk mengelola konflik, menangani situasi darurat, dan memberikan solusi yang tepat dalam berbagai situasi yang mungkin terjadi di hotel.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

Kolaborasi dan kerja sama dengan rekan kerja, atasan, dan pihak terkait lainnya juga merupakan kunci kesuksesan bagi seorang hotelier. Dalam industri perhotelan yang kompleks dan melibatkan berbagai departemen dan fungsi, kemampuan untuk bekerja dalam tim dan berkomunikasi secara efektif sangatlah penting. Dengan membangun hubungan yang baik dan mendukung, seorang hotelier dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memastikan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini dan berkomitmen untuk terus belajar dan berkembang, seseorang dapat menjadi hotelier profesional yang sukses dan berkontribusi positif dalam industri perhotelan.

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT

Pulau SMAN 19 Batam Bediri sejak tahun 2014 yang diresmikan Oleh Bapak Gubenur Kepulaun Riau Dr. H. Nurdin Basirun,S.Sos, M.Si. Awal berdirinya jumlah siswa sebanyak 67 orang dan pengajar sebanyak 10 Orang sudah termasuk kepala sekolah yaitu Ibu Dra. Nelly Candrawati Manalu, M.Pd. Pada awalnya sekolah kami menumpang Proses belajar mengajar di SMP N 38 Batam dari tahun 2014 sampai 2016, pada tahun 2016 sekolah tersebut pindah menumpang lagi SDN 021 Batam Kec.Sagulung. Pada akhirnya mendapat pembangunan sekolah Baru milik sendiri yang di biayai oleh pemerintah pada tanggal 24 Januari 2018 gedung SMA N 19 Batam di resmikan oleh bapak Gubenur Kepulauan Riau sampai sekarang. Gedung baru yang bertempat di Tunas Regency Kel. Sei Binti Kec. Sagulung Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dengan alamat Jln. Brigjen Katamso dan mempunyai Nomor Statistik Sekolah (NSS) : 301316012004, serta Nomor Induk Sekolah (NIS) : 300370. Jumlah siswa SMA N 19 Batam saat ini sebanyak 797 siswa dari kelas X sampai Kelas XII.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466



Gambar 1. Para Pemateri dan Guru SMA 19 Batam

Visi Sekolah:

Mewujudkan sekolah yang berprestasi dan disiplin dengan landasan iman dan Taqwa

Misi Sekolah:

1. Meningkatkan mutu tenaga kependidikan yang bersumber daya yang relevan yang berorientasi kepada manajemen berbasis sekolah
2. Menyiapkan lulusan yang mampu berkompetisi secara professional di jenjang pendidikan setingkat lebih tinggi.
3. Meningkatkan mutu pendidikan berbasis kopentisi dan melengkapi sarana dan prasarana.
4. Memupuk rasa hormat pada orang tua, guru dan pada orang lain.
5. Mengembangkan bakat / minat dalam bidang oleh raga dan seni.

Siswa di sekolah ini memiliki segudang prestasi, diantaranya: Juara I Olimpiade Sains Pemuda Nasional (OPSI), juara ke 2 pada kejuaraan silat IPSI kota batam, 2 medali kejuaraan Karate Tk Provinsi Kepulauan Riau, Penghargaan Pramuka Garuda, Juara II lomba baca puisi FLS2N (Festival Lomba Seni Siswa Nasional) Tingkat SMA Kota Batam, dan Juara OSN 2016. Tidak hanya siswa yang berprestasi, namun guru di sekolah ini juga berprestasi. Sumarni, S.Pd yaitu Salah satu Guru SMAN 19 Batam yang termasuk 10 Peserta Terbaik Lomba Mengajar APBN untuk Guru pada tanggal 20 November - 25 November 2021.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian tersebut akan dilakukan melalui serangkaian langkah yang terstruktur dan berkelanjutan. Pertama-tama, tim pengabdian akan memulai dengan tahap persiapan yang meliputi identifikasi kebutuhan siswa SMA Negeri 19 Batam melalui survei dan wawancara. Dari hasil identifikasi ini, akan diketahui tingkat pemahaman siswa tentang ilmu pengetahuan hospitality, minat mereka, dan harapan terkait dunia perhotelan. Informasi ini akan menjadi dasar untuk merancang kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Setelah persiapan, pelaksanaan kegiatan akan dimulai dengan kombinasi strategi pembelajaran yang melibatkan presentasi, workshop interaktif, dan pelatihan praktis. Materi yang disampaikan akan disesuaikan dengan kurikulum sekolah dan akan melibatkan praktisi serta ahli hospitality untuk memberikan pandangan yang mendalam dan relevan. Tahap awal akan dimulai dengan presentasi teoritis dari para praktisi untuk memberikan pemahaman dasar tentang industri perhotelan kepada siswa.



Gambar 2. Para dosen bergiliran memberikan materi kepada peserta kegiatan

Selanjutnya, siswa akan terlibat dalam diskusi kelompok untuk mendiskusikan konsep-konsep kunci yang telah dipresentasikan. Workshop praktis dan simulasi perhotelan juga akan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan kegiatan. Siswa akan diberikan kesempatan untuk merasakan secara langsung aspek-aspek operasional di industri perhotelan. Kunjungan ke tempat-tempat industri perhotelan lokal juga akan diselenggarakan untuk memberikan pengalaman lapangan yang berharga kepada siswa. Selama pelaksanaan kegiatan, akan dilakukan evaluasi menggunakan kuesioner dan diskusi kelompok untuk mendapatkan umpan balik langsung dari siswa. Evaluasi tersebut akan membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan menilai tingkat

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

pemahaman siswa. Pentingnya melibatkan siswa tidak hanya dalam kegiatan kelas, tetapi juga dalam kegiatan ekstrakurikuler terkait hospitality juga akan ditekankan. Klub perhotelan akan dibentuk dan siswa akan didorong untuk berpartisipasi dalam proyek-proyek terkait industri.

Terakhir, pemantauan jangka panjang akan dilakukan untuk melihat dampak berkelanjutan dari kegiatan ini. Pertumbuhan partisipasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler, perubahan dalam pilihan karir siswa, dan keterlibatan mereka dalam peluang pembelajaran lanjutan di bidang hospitality akan menjadi fokus pemantauan. Selama seluruh pelaksanaan kegiatan, dokumentasi akan dilakukan melalui foto, video, dan catatan untuk menyusun laporan akhir yang mencakup evaluasi keberhasilan kegiatan dan rekomendasi untuk pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang. Tahapan Langkah Kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan Awal:
    a. Identifikasi Kebutuhan: Tim pengabdian melakukan survei dan wawancara untuk mengidentifikasi kebutuhan siswa SMA Negeri 19 Batam terkait ilmu pengetahuan hospitality, termasuk tingkat pemahaman, minat, dan harapan mereka terhadap industri perhotelan.
    b. Penyusunan Materi: Berdasarkan hasil identifikasi, tim mengembangkan materi penyuluhan, sosialisasi, dan pelatihan praktis yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan kurikulum sekolah.
2. Pelaksanaan Kegiatan:
    a. Presentasi Teoritis: Praktisi dan ahli hospitality memberikan presentasi teoritis untuk memberikan pemahaman dasar tentang industri perhotelan kepada siswa.
    b. Diskusi Kelompok: Siswa terlibat dalam diskusi kelompok untuk mendiskusikan konsep-konsep kunci yang telah dipresentasikan dan berbagi pengalaman.
    c. Workshop Praktis: Siswa diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan praktis melalui workshop, simulasi, dan latihan praktis.
    d. Kunjungan Lapangan: Kunjungan ke tempat-tempat industri perhotelan lokal diselenggarakan untuk memberikan pengalaman langsung kepada siswa.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

3. Evaluasi:
    a. Kuesioner dan Diskusi: Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner dan diskusi kelompok untuk mendapatkan umpan balik langsung dari siswa terkait pemahaman dan pengalaman mereka selama kegiatan.
    b. Identifikasi Perbaikan: Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk kegiatan serupa di masa mendatang.
4. Pengembangan Lanjutan:
    a. Pembentukan Klub Perhotelan: Untuk mendukung pengembangan minat dan keterampilan siswa, klub perhotelan dibentuk sebagai wadah bagi siswa untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang hospitality.
    b. Kolaborasi dengan Industri: Kerjasama dengan industri perhotelan lokal diperkuat untuk memberikan lebih banyak peluang magang, kunjungan lapangan, dan pelatihan praktis bagi siswa.
    c. Evaluasi Berkelanjutan: Evaluasi berkala dilakukan untuk melacak dampak jangka panjang kegiatan ini, termasuk pengaruhnya terhadap pilihan karir siswa dan partisipasi mereka dalam kegiatan ekstrakurikuler.



Gambar 3. Para tim PKM berdiskusi dengan Kepala Sekolah SMA 19 Batam

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat merupakan aspek dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang merupakan tanggung jawab para dosen, selain mengajar dan melakukan penelitian. Tujuan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI:https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x
Edisi Juli 2024
Vol.2 No. 2
E-ISSN 2985-4466

untuk menyampaikan informasi kepada seluruh siswa dan siswi SMA 19 Batam. Kegiatan ini dijadwalkan berlangsung selama satu hari pada tanggal Jumat, 26 April 2024, mulai dari pukul 08:30 hingga 16:00 WIB. Pelaksanaan kegiatan PKM ini dipimpin oleh empat tim dosen pengabdi dari Politeknik Pariwisata Batam dengan dukungan dari Bagian Kerjasama dan PUSLITABMAS Politeknik Pariwisata Batam. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman siswa SMAN 19 Batam tentang ilmu pengetahuan hospitality serta motivasi tambahan bagi mereka untuk mengejar karir di industri perhotelan. Melalui serangkaian kegiatan penyuluhan, sosialisasi, workshop, dan kunjungan lapangan, siswa berhasil mengembangkan keterampilan praktis dan sikap profesional yang diperlukan dalam industri perhotelan. Dukungan dari praktisi dan ahli hospitality serta partisipasi aktif siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler terkait hospitality juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan program ini. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak positif pada siswa, tetapi juga memperkuat kemitraan antara sekolah dan industri serta menawarkan landasan yang kokoh untuk pengembangan program serupa di masa mendatang.



Gambar 4. Berfoto bersama dengan jajaran guru, perwakilan siswa dan tim PKM

PENUTUP

Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dapat dirangkum dalam beberapa poin:

1. Peningkatan Pemahaman: Kegiatan sosialisasi ilmu pengetahuan hospitality telah berhasil meningkatkan pemahaman siswa SMA 19 Batam tentang industri perhotelan serta konsep menjadi hotelier profesional.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

2. Motivasi Karir: Sosialisasi tersebut juga memberikan motivasi tambahan bagi siswa untuk mengejar karir di industri perhotelan, dengan memberikan wawasan langsung dari praktisi dan ahli yang berpengalaman.
3. Pengembangan Keterampilan: Melalui workshop, simulasi, dan kunjungan lapangan, siswa berhasil mengembangkan keterampilan praktis yang diperlukan dalam industri perhotelan, seperti berkomunikasi, beradaptasi, dan kepemimpinan.
4. Dukungan Ekstrakurikuler: Pembentukan klub perhotelan dan partisipasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler terkait hospitality menjadi faktor penting dalam kesuksesan program ini.
5. Kemitraan Sekolah-Industri: Kegiatan ini juga memperkuat kemitraan antara sekolah dan industri perhotelan lokal, menciptakan jembatan yang lebih baik antara dunia pendidikan dan dunia kerja.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini telah memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan motivasi siswa SMA 19 Batam dalam menjelajahi karir di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, R. (2021) 'Pengaruh Sumber Daya Manusia Hotel Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukit Tinggi', Jurnal Menara Ilmu, 15(02), pp. 90–94.

Andriyani, A. A. A. D., Wijaya, G. T. and Aridayani, M. L. (2022) 'Pelatihan Hospitality Kepada Siswa LPK Singaraja dan Lampung Secara Daring', Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat: Lokatara Saraswati, 1(1), pp. 1–7.

As Shiddiqi, R., Supardi and Lubis, A. L. (2023) 'Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam', Jurnal Mekar, 2(1), pp. 28–33. doi: 10.59193/jmr.v2i1.159.

Diana, W. and Ramadhan, Y. (2022) 'Etika Profesi dalam Perusahaan Jasa Sub Sektor Hotel', Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(Spesial Issue 6), pp. 2111–2116.

Lestari, N. S. and Millenia, E. (2022) 'Minat Berkarier di Industri Perhotelan Dipengaruhi Oleh Pengalaman Magang', Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 5(3), pp. 400–407. doi: 10.23887/jmpp.v5i3.51789.

Liana, W. (2022) 'Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Pada Hotel Gran Nikita

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Prabumulih', Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni, 1(2), pp. 67–72.

Rahman, A. et al. (2023) 'Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan', Jurnal Pengabdian Aceh, 3(1), pp. 53–59. Available at: https://www.jpaceh.org/index.php/pengabdian/article/view/202%0Ahttps://www.jpaceh.org/index.php/pengabdian/article/download/202/135.

Subakti, A. G. (2013) 'Hotelier: A Passion or A Profession?', Binus Business Review, 4(1), pp. 111–120. doi: 10.21512/bbr.v4i1.1040.

Suprastayasa, I. G. N. A. et al. (2022) Inovasi Dalam Hospitality. 1st edn. Bali: Politeknik Pariwisata Bali. Available at: www.ppb.ac.id.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Vol. 8, No. 2; December 2024
P-ISSN: 2614-5510 E-ISSN: 2655-8173
Pages 62- 81
DOI: http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080205

The Role of Front Office Staff in Providing Satisfaction and Comfort for Guests at Radisson Golf and Convention Center Batam

[1]Hana Wijaya, [2]Haufi Sukmamedian, *[3]Arina Luthfini Lubis, [4]Supardi

[1,]Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia
[2]Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia
*[3]Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

***Correspondence:**
a.luthfinilubis@gmail.com

Submission History:
Submitted: Month date, year
Revised: Month date, year
Accepted: Month date, year
Available Online: Month date, year

This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Abstract

This study aims to analyze the role and contribution of Front Office staff at Radisson Golf & Convention Center Batam in creating a satisfying and comfortable guest experience. Front Office staff have the main responsibility in direct interaction with guests, such as reception, reservation handling, and check-in and check-out process. The research method used is descriptive method with quantitative and qualitative approaches, through questionnaire survey and in-depth interviews. The sample consisted of randomly selected Front Office employees and hotel guests. The results showed that although the contribution of Front Office employees has not reached the level of statistical significance ($p = 0.052$), there are positive indications that the improvement of their role has an impact on guest satisfaction. Factors such as communication skills, ability to handle complaints, and efficiency in service greatly influence guests' perception of hotel service quality. In addition, the findings also show that guests' personal preferences and the hotel's environmental conditions also influence the overall guest experience. Based on these findings, hotel management is advised to increase employee training in interpersonal skills and conflict handling, and improve internal communication systems between departments to enhance service coordination. This study provides important insights for hotel management in optimizing the role of the Front Office to improve guest experience.

Keywords: Front Office, Guest Satisfaction, Service Quality, Hotel Management, Radisson Golf & Convention Center Batam

INTRODUCTION

The hospitality industry in Indonesia has become one of the main motors of the country's economic growth, contributing significantly to the overall economy. Recent data shows that the tourism sector, which includes the hospitality industry, has contributed 5.3% to Indonesia's Gross Domestic Product (GDP) in 2019 (Atmanegara, Cahyono, Qomariah, & Sanosra, 2019). In addition, revenue from the hospitality services sector showed an impressive positive trend, with revenue jumping 138 percent from Rp18.49 billion to Rp44.04 billion in the first semester of 2022 (Atifah & Fatimah, 2022).

The role of front office staff in the hospitality industry is crucial. Not only do they spearhead the interaction between guests and the hotel, but they are also responsible for creating a memorable experience for every guest that comes through the door (Insani & Setiyariski, 2020). By being the first point of contact, they have the opportunity to provide a warm and friendly welcome, ensuring that every guest feels valued and cared for from the moment they arrive at the hotel. On top of that, they also have an important role in managing all processes related to reservation management, smooth check-in, and efficient check-out (Maulanasari & Asshofi, 2021). With good multitasking skills, they are able to answer guests' questions, provide information about hotel facilities, and handle various special requests with professionalism and accuracy.



Figure 1. Front View of Radisson Golf & Convention Center Batam
Source: (Radisson Hotel Group, 2000)

Radisson Golf & Convention Center Batam has a strong commitment to provide the best service to each of its guests. With luxurious facilities and services, as well as high quality standards, the hotel is determined to become one of the best 5-star hotels in Indonesia (Putra & Aprilson, 2022). Its significant contribution to the country's hospitality industry is undeniable, as Radisson Golf & Convention Center Batam has not only become the preferred stay destination for travelers seeking an exceptional experience, but also one of the pillars in enriching Indonesia's tourism industry as a whole. With an unwavering commitment to provide an unforgettable stay and continuously strive to improve service standards in accordance with the prevailing SOPs, Radisson Golf & Convention Center Batam is one of the best places to stay in the country (Suwitra Wirya, 2023), Radisson Golf & Convention Center Batam sets an example for the hospitality industry in making a positive contribution to the country's tourism and economic growth.

Understanding and monitoring the indicators of guest satisfaction and comfort is an important step for Radisson Golf & Convention Center Batam in maintaining their reputation and business growth in the competitive hospitality industry. Measuring business growth can be done effectively by applying SWOT analysis (Kristin & Lubis, 2023), that helps identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats to formulate appropriate development strategies (Simbolon, Lubis, & Wibowo, 2023). Therefore, it is necessary to analyze guest characteristics in depth so that the services provided can be tailored to their needs and preferences, creating a more personalized and satisfying experience (Safira, Wibowo, & Lubis, 2023). By prioritizing product quality, friendly and responsive service, and offering value for money, the hotel is able to ensure that every guest feels valued and satisfied during their stay. Effective marketing strategies that focus on the overall guest experience are also key in creating strong customer relationships and gaining high loyalty. As such, Radisson Golf & Convention Center Batam can continue to innovate and improve their services, making guest satisfaction and comfort a top priority in every aspect of hotel operations.

Regarding the indicators of guest satisfaction and comfort, Radisson Golf & Convention Center Batam has a focused and comprehensive strategy. From the quality of the products served to the services provided, every aspect is carefully monitored to ensure that every guest has a satisfying and memorable experience during their stay at the hotel. Strong internal team collaboration and open communication allow the hotel to continuously evaluate and improve their services, in accordance with feedback and the latest industry trends. As such, Radisson Golf & Convention Center Batam is able to adapt quickly to the

changing needs and preferences of guests, making the hotel a relevant and attractive choice for a diverse range of market segments.



Figure 1. Overall Service Review at Radisson Golf & Convention Center Batam

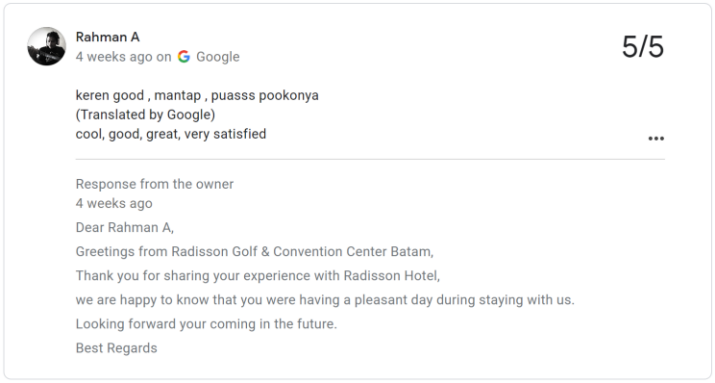


Figure 2. Review on Aspects of Customer Satisfaction at Radisson Golf & Convention Center Batam

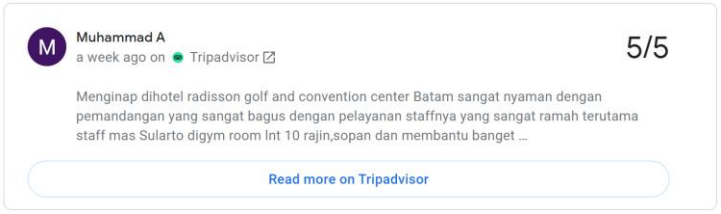


Figure 3. Review of Comfort at Radisson Golf & Convention Center Batam

In addition, the hotel also adopts a proactive approach in dealing with issues that may arise during a guest's stay. With a responsive and flexible management system, any complaints or requests from guests are addressed quickly and efficiently, ensuring that every guest feels valued and heard. Prompt, problem-solving responses can turn a negative experience into a positive impression, strengthening guest loyalty and adding significant value to the hotel's reputation. As such, Radisson Golf & Convention Center Batam continues to be committed to providing the best service for their guests, making guest satisfaction and comfort a top priority in every step of their operations.

Therefore, this research becomes very important in exploring the role played by front office staff in providing satisfaction and comfort for guests at Radisson Golf & Convention

Center Batam. Nonetheless, it should be kept in mind that hotel guest satisfaction is not only determined by front office performance, but also influenced by the important contribution of room attendant (As Shiddiqi, Supardi, & Lubis, 2023) (Jefri, Supardi, & Lubis, 2023) and room supervisors (S. P. A. Putri, Wibowo, & Lubis, 2023) in maintaining room comfort and cleanliness (Fakhri, Supardi, & Lubis, 2024). With an in-depth understanding of their roles and responsibilities, we can uncover in more detail how interactions between front office staff and guests take place, as well as how these interactions affect the overall guest experience during a hotel stay. Through this research, we can identify factors that support or hinder the achievement of guest satisfaction, as well as provide valuable insights for hotel management in improving their service quality. Thus, this research is not only beneficial to the theoretical understanding of the hospitality industry, but also has significant practical implications in improving the operational performance and reputation of Radisson Golf & Convention Center Batam in an increasingly competitive market.

This research focuses on the role and contribution of front office staff at Radisson Golf & Convention Center Batam in creating a satisfying and comfortable guest experience. The main factors analyzed include employee interactions with guests, services provided, and interpersonal communication in the hotel environment. By focusing on the guest reception process, reservation handling, check-in/check-out, and complaint handling, this study aims to understand how front office staff can influence the overall guest experience (Batista, Couto, Botelho, & Faias, 2014).

The limitation of this research lies in focusing on one hotel, namely Radisson Golf & Convention Center Batam, without involving other hotels in Batam or in other regions. The research is also limited to the guest experience during a specific period, taking into account seasonal variations in hotel activities. This restriction is intended to allow the research to provide a more in-depth picture of (Al Ikhlas, Kustati, & Sepriyanti, 2023) and specific about the contribution of front office staff in creating guest satisfaction and comfort.

The main objective of this study was to evaluate how front office staff interactions and services affect guest satisfaction (Nugraha, Ananda, & Djandri, 2022). Specifically, this research will examine the guest reception process, the effectiveness of reservation handling, as well as the ability of employees to manage complaints and create good interpersonal communication. It is hoped that the results of this study can provide a more complete understanding of the important role of the front office in creating a positive guest experience.

The benefits of this research fall into two main categories: academic and practical. From an academic perspective, this research will provide new insights into how front office staff can improve service quality in the hospitality industry. From a practical perspective, this research will help the management of Radisson Golf & Convention Center Batam in understanding the areas that need to be improved to enhance service quality. In addition, front office staff can use the results of this study as a guideline to improve their performance, thereby increasing guest satisfaction (Giovani, Wibowo, & Lubis, 2023), guest comfort (Selamet, Satya Wira, & Sawokupu, 2023) and strengthen the hotel's reputation.

The results of this study are also expected to benefit other hotels, both in Batam and outside the region, by providing practical guidance to improve service quality. In addition, improved service quality and guest satisfaction will strengthen the image of Radisson Golf & Convention Center Batam as a professional, friendly, and high-quality hotel, thus potentially increasing the number of visits and the sustainability of the hotel's business in the long run.

METHOD

According to (Sugiyono, 2019), Research design is a systematic plan that includes the steps of collecting, processing, analyzing, and interpreting data to achieve research objectives. In this research on the role of Front Office staff at Radisson Golf & Convention Center Batam, a descriptive approach was used as it allows researchers to gain an in-depth understanding of staff and guest interactions. This method includes observations, interviews, and document analysis to identify the duties, responsibilities, and strategies used by Front Office staff in creating a satisfying guest experience. The descriptive approach, as stated (Nazir, 2009), helps uncover current dynamics, which will provide insights for management to improve service and overall guest satisfaction.

The population in this study includes two main groups, namely Front Office staff and guests at Radisson Golf & Convention Center Batam. The Front Office employee population includes all staff working in the Front Office department, including receptionists, check-in/check-out officers, and Front Office managers, who are directly involved in interactions with guests. Meanwhile, the guest population includes all guests staying at the hotel during the research period, who have direct experience related to the services provided by Front Office employees.

Sample selection is done using a random method to ensure that the sample is representative of the larger population. For Front Office employees, the sample will be selected from different roles in the department, so as to include a variety of experience and responsibilities. This is important so that the data obtained reflects the diverse perspectives within the department. Meanwhile, the guest sample will be drawn from a list of guests staying at the hotel during the research period or through direct meetings with guests who are willing to participate. The guest sample was selected to cover a wide range of backgrounds and preferences, allowing the research to gain diverse perspectives on their experiences in interacting with the Front Office. By using a random sample of these two groups, the research is expected to generate representative data regarding the experiences and perceptions of employees as well as guests, so that patterns in Front Office services that impact guest satisfaction can be identified.

The data collection method in this study is conducted through a combination of questionnaire surveys and in-depth interviews. Questionnaires will be administered to hotel guests to measure their level of satisfaction with Front Office services, using a Likert scale to assess various aspects of the service such as guest reception, reservation handling, and check-in/check-out process. Meanwhile, in-depth interviews will be conducted with Front Office employees to understand more about their strategies in providing services as well as the constraints faced. Additional data will also be collected through analysis of the hotel's internal documents relating to Front Office staff performance evaluation and previous guest satisfaction reports. This approach is expected to provide a comprehensive view of the role of Front Office employees in creating guest satisfaction.

Data analysis techniques in this research are conducted through quantitative and qualitative approaches. Quantitative data obtained from questionnaires will be analyzed using descriptive statistics to measure frequency, average, and percentage, so as to describe the level of guest satisfaction with Front Office services. In addition, correlation tests will be used to see the relationship between variables, such as employee skills and guest satisfaction levels. Qualitative data obtained from in-depth interviews with Front Office employees will be thematically analyzed to identify patterns, strategies, and constraints in the Front Office.

Statistical methods used in quantitative data analysis include descriptive statistics to describe data distribution, such as means, frequencies and percentages. In addition, the Pearson correlation test is used to measure the strength and direction of the relationship between variables, for example between Front Office staff skills and guest satisfaction levels. If required, linear regression can also be used to see how much the independent

variable (such as service quality) affects the dependent variable (guest satisfaction). For qualitative data, thematic analysis was used to identify key patterns and themes from the interviews, thus supporting the quantitative findings.

Limitations in the chosen method include several aspects. The use of questionnaires for quantitative data can lead to social bias, where respondents give answers that are more socially acceptable than answers that reflect their real experiences. In addition, in-depth interviews are prone to subjectivity from both the interviewer and respondent, which can affect the accuracy of the data. Statistical analysis, while effective for showing relationships between variables, cannot prove causality directly. Furthermore, sampling limited to a single hotel limits the generalizability of the findings, while data collection over a period of time provides only a snapshot without reflecting long-term dynamics in service and guest satisfaction.

FINDING AND DISCUSSION

Radisson Golf & Convention Center Batam is a five-star hotel located in Batam, Indonesia, offering luxurious facilities and high quality services. The hotel is located at Jl. Jenderal Sudirman, Sukajadi, Batam Center, which is strategically located in the city center and close to various business and tourist destinations. With 300 spacious rooms and suites, the hotel provides modern facilities such as free Wi-Fi access, an outdoor swimming pool, fitness center, spa, as well as various restaurants and bars to pamper guests with international culinary options. Radisson Golf & Convention Center Batam is also known for its spacious meeting and conference rooms, suitable for business and social events, as well as offering 24-hour room service and additional facilities such as shuttle service and childcare. The availability of quality facilities will significantly increase guest satisfaction (Morysa & Lubis, 2023) and play an important role in influencing their decision to choose to stay again in the future (Setiawan, Lubis, & Supardi, 2023). With a focus on guest comfort and satisfaction, the hotel is committed to providing a memorable stay for both business and leisure travelers.

Table 1. Descriptive Statistics of Respondents

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<21 tahun	8	40.0	40.0	40.0

	>21 tahun	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Based on the descriptive data of the respondents, the majority of customers (60%) are above 21 years old, while the rest (40%) are below 21 years old. This shows that the hotel attracts a wide range of age groups, with a predominance of mature customers. Front office staff need to understand and adapt their approach to the needs and expectations of both age groups to ensure the satisfaction of all guests. By providing friendly, responsive, and professional service, they can improve the quality of guests' stay at the hotel. To become a professional front office or hotelier, it requires a deep and skillful mastery of hospitality knowledge, in order to provide quality and memorable services to every guest (Lubis, Supardi, Fatimah, & Wibowo, 2024).

Table 2. Descriptive Statistics of Statement

Statistics			
		X	Y
Valid	Valid	20	20
	Missing	0	0
Mean		4.5889	4.6000
Median		4.5556	5.0000
Std. Deviation		.27478	.59824
Skewness		.058	-1.245
Std. Error of Skewness		.512	.512
Kurtosis		-.153	.783
Std. Error of Kurtosis		.992	.992

The results of the descriptive statistics show that the mean value for variable X (Role and Contribution of Front Office Employees) is 4.5889, which is close to the highest scale (5), indicating a positive assessment from respondents. Meanwhile, variable Y (Satisfying and Comfortable Experience) has a mean value of 4.6000, which is also very positive. The median for variable X is 4.5556, while the median for variable Y is 5.0000, indicating that most respondents gave a perfect rating for a satisfying and comfortable experience. The standard deviation of variable X of 0.27478 indicates a relatively low variation in assessment compared to variable Y which has a standard deviation of 0.59824, indicating a greater variation in assessment. The skewness and kurtosis of variable X are close to zero, indicating a near-normal distribution of the data, whereas variable Y has a considerable negative

skewness (-1.245), indicating that many respondents gave ratings at the higher end of the scale.

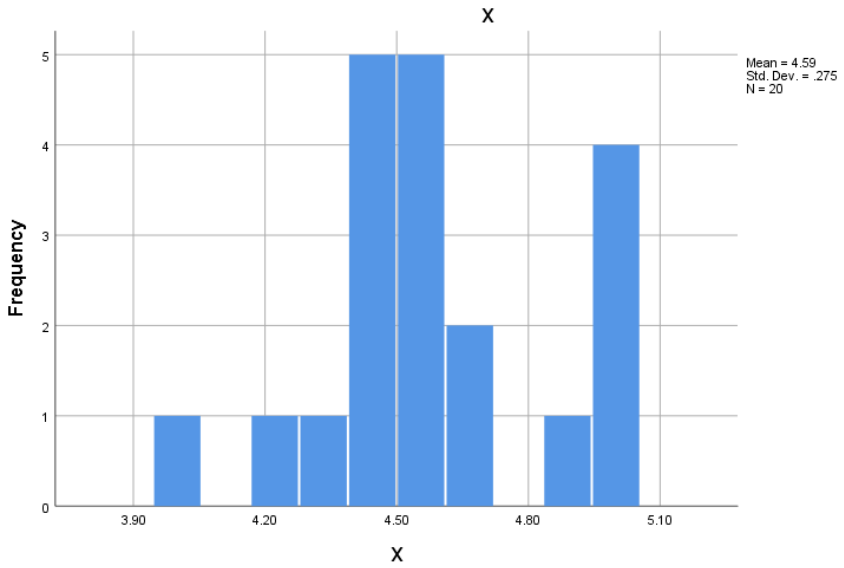


Figure 1. Histogram of Independent Variable Statements

Table 3. Histogram of Independent Variable Statements

X					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	1	5.0	5.0	5.0
	4.22	1	5.0	5.0	10.0
	4.33	1	5.0	5.0	15.0
	4.44	5	25.0	25.0	40.0
	4.56	5	25.0	25.0	65.0
	4.67	2	10.0	10.0	75.0
	4.89	1	5.0	5.0	80.0
	5.00	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

The results of the data analysis show that the role and contribution of front office staff is highly valued by respondents, with the majority giving ratings above 4.44 on a 5.0 scale. A total of 25% of respondents gave scores of 4.44 and 4.56, indicating that a third of the total respondents highly value the performance of front office staff. The highest score of 5.00 was given by 20% of respondents, indicating maximum satisfaction with the role of these employees. Only 20% of respondents gave a score below 4.44, but still in the good category. Overall, these ratings reflect that the contribution of front office staff plays an important role in creating a satisfying and comfortable experience for customers.

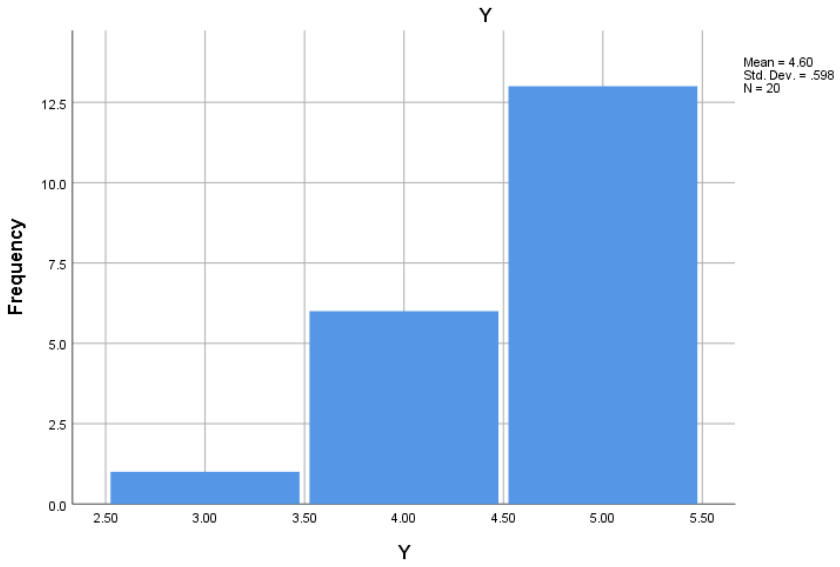


Figure 2. Histogram of Dependent Variable Statements

Table 4. Frequency Distribution Table of Dependent Variable Statements

Y					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	5.0	5.0	5.0
	4.00	6	30.0	30.0	35.0
	5.00	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Based on the data, a satisfying and comfortable experience (Y) is mostly experienced by respondents with the highest scores. A total of 65% of respondents gave a score of 5.00, indicating that the majority felt very satisfied and comfortable. Meanwhile, 30% of respondents gave a score of 4.00, indicating a fairly high level of satisfaction but not maximized. Only 5% of respondents gave a score of 3.00, indicating a moderate level of satisfaction. Overall, this data shows that the role and contribution of front office staff tends to provide a very positive experience to customers.

Table 5. Correlation Matrix between Independent Variables and Dependent Variables

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.441
	Sig. (2-tailed)		.052
	N	20	20
Y	Pearson Correlation	.441	1
	Sig. (2-tailed)	.052	
	N	20	20

The correlation analysis between the role and contribution of front office employees (X) with a satisfying and comfortable experience (Y) shows a moderate positive correlation with a Pearson value of 0.441. This means that the better the role and contribution of front office employees, the higher the satisfying and comfortable experience felt by customers. Previous research has shown that customer service quality can be significantly improved through training (Lubis, Supardi, Fatimah, & Rajin, 2024) and continuous employee capacity building (Supardi, Lubis, Fatimah, & Muhammad Haikal, 2024). However, the significance level of 0.052 indicates that this correlation is at the threshold of significance, which is slightly above the general significance level of 0.05. As such, this relationship is not strong enough to be statistically concluded as significant at the 5% level, but it still shows a positive trend that is worth considering. The sample size of 20 respondents is also worth noting, as a larger sample would probably provide more conclusive results.

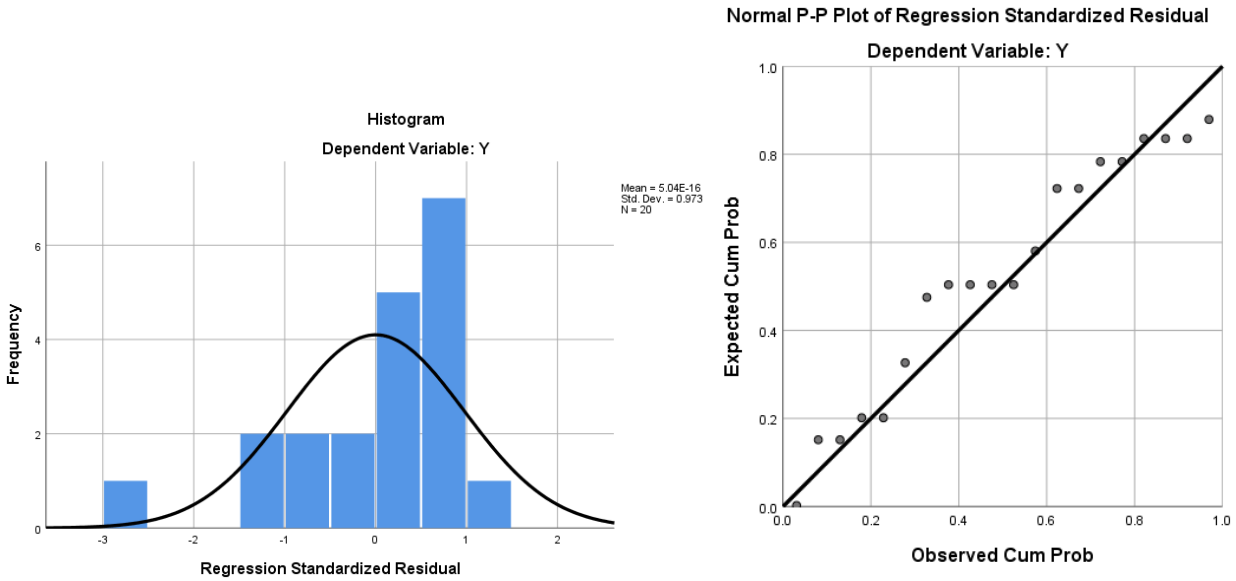


Figure 3. Histogram of Residuals and P-P Plot of Residuals

Table 6. Residual Normality Test

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.193	2.117			
	X	.960	.461	.441	.091	.928
a. Dependent Variable: Y						

The classical assumption test of normality aims to evaluate whether the residual data of the regression model is normally distributed. In the table presented, the \(B \) value for the constant is 0.193 with a \(p \) value of 0.928, indicating that there is no significant evidence that the constant is different from zero. The \(B \) coefficient for variable X is 0.960 with a \(p \) value of 0.052, which is close to the significant threshold of 0.05, indicating that the role and contribution of front office employees have a positive and almost significant influence on a satisfying and comfortable experience. Thus, these values indicate an almost significant relationship between the independent and dependent variables, but to specifically check the normality of the residuals, we need to use additional statistical tests such as the Kolmogorov-Smirnov or Shapiro-Wilk test. The normality of the residuals being met will support the validity of the regression model used, thus ensuring that the results obtained can be trusted and used for more accurate predictions.

Table 7. ANOVA Table of Residuals

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y X	Between Groups	(Combined)	2.800	7	.400	1.200	.372
		Linearity	1.323	1	1.323	3.970	.070
		Deviation from Linearity	1.477	6	.246	.738	.629
	Within Groups		4.000	12	.333		
	Total		6.800	19			

Based on the ANOVA table presented, it can be interpreted that the linearity test between variables X (Role and Contribution of Front Office Employees) and Y (Satisfying and Comfortable Experience) shows results that are close to significance in the linearity value with an F value of 3.970 and a p value of 0.070. This indicates that the linear relationship between the two variables is not fully significant at the 0.05 level of significance, but is close to the limit of significance. Furthermore, the deviation from linearity shows an F value of 0.738 with a p value of 0.629, which means that the deviation from linearity is not significant and the assumption of linearity is acceptable. The total variation explained by the model was 6,800 with 19 degrees of freedom, and the within-group variation was 4,000 with 12 degrees of freedom. Thus, although the main linear relationship between variables X and Y is close to significance, the model can still be considered to fulfill the overall assumption of linearity.

Table 8. Breusch-Pagan Table Test

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.119	1	.119	.407	.532b
	Residual	5.247	18	.292		
	Total	5.366	19			
a. Dependent Variable: Error_Quadratic						
b. Predictors: (Constant), X						

The Breusch-Pagan test is used to test the homoscedasticity assumption in regression. The test results show that the p-value (p = 0.532) is greater than the generally used significance level (e.g. α = 0.05), which indicates there is insufficient evidence to reject the assumption of homoscedasticity. This means that the variation of the error (residuals) does not significantly depend on the values of the independent variable (X). This indicates that the assumption that the error variance is constant for all values of the independent variables in the regression model is acceptable. However, this interpretation must be carried out taking into account the specific context of the regression model used, as well as other aspects such as visual interpretation of residual plots and other tests to ensure the validity of the regression analysis results.

Table 9. Regression Analysis Coefficients

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.193	2.117		.091	.928
	X	.960	.461	.441	2.085	.052
a. Dependent Variable: Y						

In this regression model, the dependent variable Y (Satisfying and Comfortable Experience) is explained by the independent variable X (Role and Contribution of Front Office Employees). The results of the analysis show that the regression coefficient for X is 0.960 with a standard error of 0.461. So the mathematical formulation is $\hat{Y}=0.19+0.96X_1$

with, $\hat{Y}$: A Satisfying and Comfortable Experience

X_1: Role and Contribution of Front Office Employees

This standardized coefficient shows that each unit increase in variable This suggests that there is a strong positive tendency that the better the role and contribution of front office employees, the more satisfying and comfortable the guest experience at the hotel will be.

The partial t test is used to evaluate the significance of the relative contribution of the independent variable (X, Role and Contribution of Front Office Employees) to the dependent variable (Y, Satisfying and Comfortable Experience) in the regression model. The test results show that the regression coefficient for variable Although the p value is slightly above the generally established level of significance (for example, α = 0.05), we can conclude that there is a strong indication that variable tends to increase the guest's Satisfying and Comfortable Experience, although further assessment needs to be done to consider contextual factors and the potential influence of other variables in the model. In conclusion, the results of this partial t test provide initial evidence that supports the important role of front office employees in improving the quality of the guest experience at the Radisson Golf & Convention Center Batam, and suggests considering efforts to strengthen their contribution in service to guests.

Table 10. Regression Analysis Coefficients

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.441a	.195	.150	.55160
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Evaluation of the accuracy of the regression model shows that the model used can explain around 19.5% of the variability in the Satisfying and Comfortable Experience (Y) variable, as reflected by the coefficient of determination (R-squared) of 0.195. The Adjusted R Square value, which considers the number of independent variables in the model, reduces the value to 0.150, indicating that a small portion of the variation in Y can be explained by the independent variable X (Role and Contribution of Front Office Employees). However, the low R-squared value indicates that there are many other factors outside the X variable that influence the Satisfying and Comfortable Experience of guests at the Radisson Golf & Convention Center Batam. Standard Error of the Estimate (0.55160) indicates how far the observation data is spread from the resulting regression line, indicating the level of accuracy

of the model's predictions on empirical data. Although this model provides an initial understanding of the relationship between variables X and Y, further interpretation may be required through additional analysis or use of more complex models to improve the accuracy of predictions of the desired guest experience.

Based on the findings above, it can be concluded that this research focuses on the contribution of Front Office employees at the Radisson Golf & Convention Center Batam to a satisfying and comfortable guest experience. Even though the partial test results show that the contribution is not yet statistically significant ($p = 0.052$), the positive regression coefficient of 0.960 shows a tendency that increasing the performance of Front Office employees can have a positive impact on guests' perceptions of hotel service quality. These findings indicate the importance of employees' proactive role in meeting guests' needs and expectations, especially through friendly interactions and clear communication (Wulanda, Wibowo, Lubis, & Fatimah, 2023). Even though the statistical results do not show strong significance, hotel management can utilize these insights to develop strategies to improve the interpersonal and professional skills of Front Office employees, which has the potential to increase guest satisfaction and loyalty, as well as strengthen the hotel's reputation as a destination with high-quality service. The use of appropriate technology plays an important role in increasing the response speed of a front office, so this aspect must be a main concern for the hotel to ensure efficient and satisfying service (Shin, Perdue, & Kang, 2019).

Contextual factors that influence the relationship between the role and contribution of Front Office employees (variabel X) and a satisfying guest experience (variabel Y) includes elements not included in the regression model, such as previous experience, guest personal preferences, and hotel environment. A guest's past experiences can influence their perception of the service they receive, while personal preferences, such as the type of service or preferred communication style, also play a role in shaping satisfaction levels. In addition, environmental factors such as interior design, cleanliness and hotel atmosphere can strengthen guests' positive perceptions while influencing the performance of front office employees (Sagala, Lubis, & Supardi, 2023). Staff attunement to guest preferences and needs and their involvement in creating a comfortable environment can have a significant impact on the overall guest experience. To understand more deeply the interaction of these variables, further research using a qualitative approach is needed.

The results of this research have important implications for the operational management of the Radisson Golf & Convention Center Batam in improving service quality through Front Office employees. Given the major contribution Front Office employees make

to the guest experience, management can implement human resource development programs that focus on interpersonal skills, conflict handling, and effective communication. In addition, improving the internal communication system between departments will strengthen service coordination that is more consistent and responsive to guest needs. Management can also actively involve Front Office employees in strategic planning and performance evaluation, giving them space to contribute directly to service improvements. These steps are expected to increase employee engagement, strengthen motivation, and create service innovations that meet and exceed guest expectations, strengthening the hotel's competitive position in the hospitality industry.

CONCLUSION

This research reveals the important role of Front Office employees in creating a satisfying guest experience at the Radisson Golf & Convention Center Batam. These findings are relevant for readers and hotel industry players because they show that the quality of interaction, service and communication from Front Office employees significantly influences guests' perceptions of hotel services. Although the statistical results show a trend that has not yet reached the full level of significance, the positive indications from these findings suggest that improving employee skills and professionalism can have a real impact on the guest experience. This conclusion also supports previous literature regarding the important role of the Front Office in forming guest loyalty and improving hotel image. Thus, the findings of this research provide practical implications that can be used by hotel management to improve employee training (M. Putri, Wibowo, & Lubis, 2024), improve communication systems, and strengthen internal coordination to meet and exceed guest expectations.

Suggestions for this research include several important aspects that can be improved. First, data collection methods can be expanded by adding in-depth interviews or direct observation to capture guest experiences more comprehensively. Additionally, this research should consider additional variables, such as the quality of hotel facilities and housekeeping services, which also influence overall guest satisfaction. The use of a wider sample involving more hotels or respondents is also recommended to increase the validity of the results and broaden the generalizability of the findings.

ACKNOWLEDGMENTS

I would like to thank the management team of the Journal of Hotel Service Management, Mr. Haufi Sukmamedian as supervisor lecturer for his direction and guidance, as well as Mrs. Arina Luthfini Lubis, lecturer who teaches Research Methods, for her very significant support and assistance in the process of writing this scientific paper.

REFERENCES

Al Ikhlas, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Masalah Penelitian/ Research Problem; Pengertian Dan Sumber Masalah, Pertimbangan, Kriteria Pemilihan Masalah, Perumusan Dan Pembatasan Masalah, Landasan Teori. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*(2), 12930–12942. Retrieved from https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1880

As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 28–33. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159

Atifah, R., & Fatimah, A. N. (2022). Analisis Rasio Profitabilitas Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Pada Perusahaan Sektor Hotel, Restoran Dan Pariwisata. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, *1*(9), 2187–2202.

Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *9*(1), 79–89.

Batista, M. da G., Couto, J. P., Botelho, D., & Faias, C. (2014). Tourist Satisfaction and Loyalty in The Hotel Business : An Application to the Island of São Miguel, Azores. *Tourism & Management Studies*, *10*(1), 16–23. Retrieved from http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582014000100003&lng=en&tlng=en

Fakhri, N., Supardi, & Lubis, A. L. (2024). Strategi Peningkatan Sanitasi Room Attendant Untuk Menciptakan Citra Positif Pada Sahid Batam Center Hotel & Convention. *Jurnal Mekar*, *2*(2), 78–87. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.244

Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, *12*(2), 655–666. https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984.

Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, *2*(1).

Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 34–38. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150

Kristin, L., & Lubis, A. L. (2023). Aplikasi Analisis SWOT Terhadap Pertumbuhan Tujuan Wisata Pantai Ciptaland di Kota Batam. *Jurnal Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, *4*(2), 138–150. Retrieved from

https://jurnal.radenwijaya.ac.id/index.php/sabbhata_yatra/article/view/917

Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 224–236. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x

Lubis, A. L., Supardi, S., Fatimah, Z., & Rajin, G. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 197–210. https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.265

Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)*, *1*(1).

Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *7*(2), 279–292.

Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *6*(1), 283–290. https://doi.org/10.37484/jmph.060128

Putra, E. Y., & Aprilson, L. (2022). The effect of social media marketing on purchase intention in improving tourism sector in Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *11*(1), 41–54.

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office di OS Hotel Tanjung. *Jurnal Mekar*, *3*(1), 6–13. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285

Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, *2*(1), 29–33. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5

Radisson Hotel Group. (2000). Gallery of Radisson Golf & Convention Center Batam. Retrieved September 2, 2024, from Radisson Hotel Group website: https://www.radissonhotels.com/en-us/hotels/radisson-batam-golf-convention

Safira, P., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Piugus Resort Desa Belibak di Kepulauan Anambas Riau. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, *3*(2), 84–98. Retrieved from https://jotis.triatmamulya.ac.id/index.php/jotis/article/view/122

Sagala, R. N., Lubis, A. L., & Supardi. (2023). The Effect of The Work Environment on Front Office Employees ' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *7*(2), 798–822. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.070211

Selamet, I. W. A., Satya Wira, S. N. B., & Sawokupu, M. (2023). Performance of The Front Office in Providing Services to Tourists Staying at The Kamarkoe Hotel. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *7*(2), 1027–1044. https://doi.org/10.37484/jmph.070223

Setiawan, S. K. I., Lubis, A. L., & Supardi, S. (2023). The Influence of 3A (Attractions, Accessibility, and Amenities) on Tourists' Decisions to Visit Ciptaland Beach, Batam City. *E-Journal of Tourism*, *10*(2), 287. https://doi.org/10.24922/eot.v10i2.108066

Shin, H., Perdue, R. R., & Kang, J. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, *74*, 310–318. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.004

Simbolon, S. O., Lubis, A. L., & Wibowo, A. (2023). Strategi SWOT Untuk Mengembangkan Potensi Destinasi Wisata Pantai Melayu di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, *8*(2), 81–95. Retrieved from http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/parbud/article/view/3067

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 182–196. https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260

Suwitra Wirya, I. M. (2023). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *7*(1), 192–223. https://doi.org/10.37484/jmph.070110

Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, *3*(1), 19–24. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/

Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

SOSIALISASI DAN PELATIHAN STANDARISASI KEBERSIHAN PUBLIC AREA DI LINGKUNGAN VITKA HOLDING

Supardi
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
supardimm14@gmail.com
Syafruddin Rais
Prodi Manajemen Tata Hidang, Politeknik Pariwisata Batam
rais@btp.ac.id
Arina Luthfini Lubis
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
a.luthfinilubis@gmail.com
Zahara Fatimah
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
zaravirgo2579@gmail.com

Abstract

The community service team carries out outreach and training activities because it is beneficial for Vitka Holding employees and re-sharpens their abilities, especially in maintaining cleanliness and sanitation. This activity was carried out in collaboration with lecturers and leaders of Vitka Holding to ensure the event remained strong and on target. This service is provided by conducting socialization and training in the Batam Tourism Polytechnic's Natuna room on Friday, November 3 2023. It is hoped that by participating in this activity, employees can better understand the importance of cleanliness and proper equipment for every incident they face, and then apply this knowledge. in everyday life. Increasing cleanliness around Vitka Holding will certainly be beneficial for the foundation. This socialization and training action is a form of love carried out to improve the competence of others. This outreach and training can help staff gain an understanding of appropriate cleaning supplies and equipment for the public areas where they work. This practice is also in line with the objectives of PkM which aims to provide reciprocity to the community. This training was carried out in collaboration with the teaching team and leaders of Vitka Holding. This is intended so that project participants, in particular, gain good principles and learning through this exercise.

Keywords*: Socialization, Cleanliness Training, Public Area*

Abstrak

Tim pengabdian masyarakat melakukan kegiatan sosialisasi dan pelatihan karena bermanfaat bagi karyawan Vitka Holding serta mengasah kembali kemampuannya khususnya dalam menjaga kebersihan dan sanitasi. Kegiatan ini terlaksana bekerjasama dengan para dosen dan pimpinan Vitka Holding untuk memastikan acara tetap kokoh dan tepat sasaran. Pengabdian tersebut diberikan dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan di ruang Natuna Politeknik Pariwisata Batam pada hari Jumat, 3 November 2023. Diharapkan dengan mengikuti kegiatan ini, karyawan dapat lebih memahami pentingnya kebersihan dan peralatan yang tepat untuk setiap kejadian yang mereka hadapi, dan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Meningkatnya kebersihan di sekitar Vitka Holding tentunya akan bermanfaat bagi yayasan. Aksi sosialisasi dan pelatihan ini merupakan wujud kasih sayang yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi sesama. Sosialisasi dan pelatihan ini dapat membantu staf mendapatkan pemahaman tentang perlengkapan dan peralatan kebersihan yang sesuai untuk tempat umum tempat mereka bekerja. Praktik ini juga sejalan dengan tujuan PkM yang bertujuan memberikan timbal balik kepada masyarakat. Pelatihan ini dilakukan bekerja sama dengan tim pengajar dan pimpinan Vitka Holding. Hal ini dimaksudkan agar peserta proyek, khususnya, mendapatkan prinsip dan pembelajaran yang baik melalui latihan ini.

Kata Kunci: Sosialisasi, Pelatihan Kebersihan, Public Area

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

PENDAHULUAN

Istilah kawasan publik berasal dari kata public dan area yang mempunyai arti berbeda: publik tersebar luas sedangkan area adalah kawasan atau kawasan. Jadi area publik dan area umum itu identik. Di hotel, area publik adalah area yang boleh dimasuki siapa pun tanpa batasan.

Departemen area publik merupakan bagian dari departemen housekeeping yang menangani segala permasalahan kebersihan, keakuratan, dan kenyamanan seluruh ruang publik yang berdampak pada minat konsumen dalam menggunakan jasa hotel. Bagian area publik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan dan aktivitas hotel karena menjaga kebersihan area tempat para tamu berjalan namun tetap membuat para tamu puas dan memungkinkan mereka untuk bersantai tanpa gangguan.

Bagian area publik menurut beberapa ahli merupakan komponen atau bagian dari departemen housekeeping yang bertugas membersihkan dan memelihara area publik, yang terdiri dari kantor, area publik, dan area belakang rumah atau area non operasional. (Casado, Matt A. 2012: 149). Bagian yang bertugas menjaga dan/atau menjamin kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kebutuhan ruang publik disebut dengan bagian area publik (Sulastiyono, Agus, 2011:124). Mengingat kamar-kamar di area publik ini memiliki frekuensi hunian/kedatangan yang lebih besar dibandingkan kamar tamu, maka kamar-kamar tersebut harus dibersihkan setiap jam.

Pelatihan kebersihan public area sangat penting karena area publik merupakan tempat yang banyak dikunjungi oleh orang banyak. Berikut beberapa alasan mengapa pelatihan kebersihan public area diperlukan:

1. Kesehatan Masyarakat: Kebersihan yang baik dapat mencegah penyebaran penyakit. Area publik yang bersih dapat membantu menjaga kesehatan masyarakat dan mencegah penularan infeksi atau penyakit menular.
2. Kesan Positif: Kebersihan public area menciptakan kesan positif pada pengunjung atau masyarakat. Lingkungan yang bersih memberikan rasa nyaman dan aman, yang dapat meningkatkan kualitas pengalaman bagi mereka yang mengunjungi atau menggunakan area tersebut.
3. Keteraturan dan Keamanan: Pelatihan kebersihan mencakup penanganan limbah dan barang-barang terbuang dengan benar. Ini membantu menciptakan keteraturan dan keamanan di area publik, mengurangi risiko kecelakaan dan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

memberikan lingkungan yang aman bagi semua orang.

4. Pemeliharaan Infrastruktur: Kebersihan yang baik juga berkontribusi pada pemeliharaan infrastruktur. Pembersihan yang teratur dapat mencegah kerusakan atau kerusakan akibat kotoran atau bahan berbahaya yang tertinggal.
5. Pendidikan dan Kesadaran: Pelatihan kebersihan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan dan keamanan di tempat umum. Ini menciptakan kesadaran akan tanggung jawab bersama dalam menjaga kebersihan area publik.
6. Penerapan Standar Kebersihan: Dengan pelatihan yang tepat, staf yang bertanggung jawab untuk kebersihan public area dapat memahami dan menerapkan standar kebersihan yang diperlukan. Hal ini membantu memastikan bahwa area tersebut memenuhi regulasi dan persyaratan kebersihan yang berlaku.
7. Pengelolaan Risiko Lingkungan: Dengan memberikan pelatihan tentang penanganan limbah berbahaya dan bahan kimia, dapat mengelola risiko lingkungan dan melibatkan praktik-praktik yang aman dalam pengelolaan limbah.
8. Peningkatan Image dan Citra: Area publik yang bersih menciptakan citra positif untuk suatu tempat atau organisasi. Citra yang baik dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, pariwisata, dan keberlanjutan bisnis.

Dengan demikian, pelatihan kebersihan public area bukan hanya tentang membersihkan, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan yang sehat, aman, dan nyaman bagi semua orang yang menggunakannya.

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilakukan di Kampus Batam Tourism Polytechnic dengan pertimbangan berdasarkan observasi bahwa perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi tentang standarisasi Public Area di lingkungan Vitka Holding. Divisi Housekeeping juga merupakan bagian hotel yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh bagian hotel, baik luar maupun dalam, termasuk kamar tamu, akomodasi yang disewa pengunjung, restoran, dan toilet (Rumesko, 2004). Bagian area atau area publik merupakan area penggunaan umum yang terbuka baik bagi pengunjung maupun masyarakat (Bagyono, 2009). Petugas yang menangani kebersihan dan pemeliharaan Public Area ini kemudian diberi nama Public Area Attendant (Al Bataafi, 2005). Area publik dibagi menjadi dua kategori: area di luar bangunan hotel (sembilan lokasi) dan

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

area di dalam struktur hotel (tujuh belas bagian). Penelitian menunjukkan bahwa kebersihan ikut andil dalam kepuasangan tamu berkunjung ke suatu tempat (Giovani et al., 2023). Departemen Ruang Publik menangani semua masalah pembersihan di ruang publik untuk memberikan tampilan lingkungan yang bersih dan nyaman serta memberikan kesan positif kepada pengunjung terhadap situs tersebut. Penelitian juga menyebutkan pentingnya perhatian khusus bagi departemen houskeeping dalam sebuah tempat terutama lokasi yang dipadati tamu (Masrifah,2021). Beberapa alasan inilah yang kemudian mendorong kami untuk berinisiatif mengadakan acara Pelatihan Kebersihan yang mengundang 10 karyawan yang saat ini menjabat sebagai housekeeping di lingkungan Vitka Holding.

Meningkatkan Kepuasan dan Kebersihan Lingkungan adalah tujuan utama dilakukannya PkM ini. PkM ini kembali mengingatkan para pegawai tentang bagaimana menyediakan lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman bagi mereka yang memanfaatkan ruang publik sebagian besar difasilitasi oleh pelatihan area publik. PkM yang memberikan manfaat positif perlu dilakukan secara kontinu terutama oleh civitas akademika (Supardi et al., 2023). Pemahaman tentang keselamatan, kebersihan, dan pengelolaan lingkungan memungkinkan petugas kebersihan melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif. Area umum yang bersih meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung dan meningkatkan profil tempat tersebut. Secara keseluruhan, pelatihan area publik membantu meningkatkan administrasi ruang publik, sehingga menghasilkan suasana ramah dan menyenangkan bagi semua tamu.

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

Yayasan Vitka Holding merupakan yayasan yang didirikan oleh Dr. H. Asman Abnur, SE, M.Si., seorang pengusaha handal dan politisi tangguh sekaligus akademisi. Beliau mewujudkan ide dan mimpinya menjadi nyata, untuk kemajuan Batam. Ia membangun masjid, kampus dan kini merencanakan membangun Batam Science Centre. Puluhan toko emas, money changer, restoran, apotik, bank, pom bensin, menjadi sebuah holding company dengan bendera Vitka Holding. Total karyawan Pak Asman Abnur di semua unit usahanya seperti toko emas, apotik, restoran, pom bensin, café, bank, yayasan, kampus hampir 1.000 orang.

Batam melahirkan banyak pengusaha tangguh. Kini, anak-anak mereka, tampil sebagai pengusaha generasi kedua, penerus bisnis keluarga yang dirintis orang tuanya.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

Sejak lama, Pak Asman Abnur sudah mempersiapkan dan mengkader putra-putrinya, sebagai generasi penerus bisnis yang dirintisnya. Putranya Alvidyan Virgarazman menamatkan studi Strata 1 di bagian Finance di London Economic School, Inggris. Saat ini, Alvidyan Virgarazman yang biasa disapa Vidy, menjadi CEO Vitka Holding. Nama Vitka adalah singkatan putra-putri Pak Asman yakni Vidy dan Tika.



Gambar 1 Logo Yayasan Vitka

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN PENGABDIAN

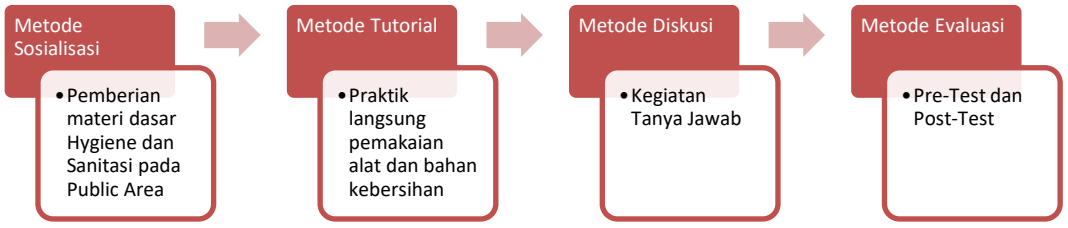
Khalayak sasaran kegiatan ini adalah semua pegawai kebersihan yang berada di bawah naungan Yayasan Vitka Holding. Kaprodi Divisi Manajemen Kamar (Supardi, S.Pd., M.M.) adalah pembicara dalam acara ini dengan susunan acara sebagai berikut:

1) Dr. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM. adalah anggota tim yang bertanggung jawab untuk mengatur laporan pertanggungjawaban kegiatan dan menyusun proposal kegiatan untuk diajukan pada Puslitabmas.
2) Ketua Tim, Supardi, S.Pd., M.M. yang memberikan materi terkait tentang teori dan teknis dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan di lingkungan Public Area.
3) Zaharafatimah, S.E., M.Ak. adalah anggota tim yang mengatur kegiatan dengan para peserta dan mengurus izin PkM kepada Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam.

Metode PkM Sosialisasi dan Pelatihan ini secara garis besar terdiri dari tiga kegiatan utama, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2..

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466



Gambar 2. Metode Pelatihan dan Sosialisasi Kegiatan

Gambar 2 di atas menunjukkan masing-masing tahapan tugas, yaitu :

1) Metode Sosialisasi: Metode ini memungkinkan karyawan dididik tentang prinsip kebersihan publik area, peralatan kebersihan yang tersedia, dan bagaimana menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari.
2) Metode Tutorial: Metode ini memungkinkan anggota pelatihan untuk melakukan praktik langsung dengan alat kebersihan yang tersedia di kampus BTP.
3) Metode Diskusi: Untuk membuat karyawan berani bertanya dan berbicara tentang kebersihan publik, narasumber menggunakan berbagai pertanyaan.
4) Metode Evaluasi: Sebelum metode sosialisasi dimulai, sebuah survei diberikan kepada peserta untuk mengetahui seberapa baik mereka memahami konsep kebersihan dan bagaimana ia dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Sebelum pelatihan, kuesioner berikut ditanya: Apakah Anda pernah mendengar tentang kebersihan lingkungan umum sebelum pelatihan ini? (Jika Anda menjawab "pernah", silakan melanjutkan ke pertanyaan berikutnya, dan jika Anda menjawab "tidak", silakan langsung menjawab pertanyaan berikutnya.) Jika Anda menjawab "tidak", tolong jelaskan pengetahuan Anda tentang kebersihan lingkungan umum. Apakah Anda sudah bertindak sesuai dengan poin-poin dalam standar kebersihan publik area dalam kehidupan sehari-hari? Pernahkah Anda mengambil pendekatan baru untuk menjaga kebersihan? Selama interaksi pelatihan, apa pendapat Anda tentangnya?. Setelah sesi pelatihan, kegiatan sosialisasi, dan diskusi kelompok, kuesioner dibagikan kembali dengan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan poin 2 dan 3 untuk mengukur tingkat pemahaman di antara anggota staf serta pertanyaan tentang persepsi dan harapan mereka terhadap peristiwa terkait.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Salah satu aspek Tri Dharma Perguruan Tinggi—yang merupakan tugas dosen selain mengajar dan meneliti—adalah pengabdian kepada masyarakat. Hal ini juga diperkuat dari hasil PkM yang menunjukkan kebermanfaatannya bagi masyarakat sekitar (Supardi et al., 2023). Tujuan dari proyek pengabdian masyarakat ini adalah untuk mendidik dan mendidik seluruh anggota staf kebersihan yang bekerja di Vitka Holding. Acara satu hari ini berlangsung pada hari Jumat tanggal 3 November 2023 pukul 13.30 hingga 16.00 WIB. Dengan dibantu oleh Bagian Kerja Sama dan PUSLITABMAS Politeknik Pariwisata Batam, pelaksanaan proyek PKM ini dilaksanakan oleh empat angoota dosen pengabdi dari lembaga tersebut.

Lokasi Vitka Holding yang berada di dalam Kampus Politeknik Pariwisata Batam dijadikan sebagai tempat berlangsungnya acara sosialisasi PkM. Sosialisasi ini mencakup rincian tentang jenis peralatan kebersihan, teori, dan bahan kimia yang diperlukan untuk menjaga kebersihan tempat kerja. Kelompok instruktur Politeknik Pariwisata Batam melaksanakan PkM dengan Sosialisasi dan Pelatihan. Untuk meningkatkan kompetensi pekerja yang hadir dalam acara tersebut, para dosen diminta untuk memperbanyak ilmu dan keahliannya.



Gambar 2 Para Narasumber Memberikan Materi

Pengarahan dan sambutan dari Ibu Arina Luthfini Lubis, salah satu anggota PkM mengawali aksi. Topik kegiatan yang akan dilakukan serta manfaat dari pelatihan dan sosialisasi dibahas dalam pidato ini. Ketua Vitka Holding Bapak Andi Mapisangka turut

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

hadir dalam acara pengukuhan ini. Ketua PkM Bapak Supardi kemudian memaparkan materi dengan materi “Pelatihan Standardisasi Kebersihan Area Publik” sembari acara berlangsung. Kegiatan selanjutnya berupa tanya jawab dan penutup yang dilakukan oleh anggota tim PkM yaitu Ibu Zahara Fatimah. Acara kemudian dilanjutkan dengan foto bersama seluruh peserta acara dan tim pelaksana PkM. Setelah itu acara ditutup dengan bersalaman baik tim dosen dan para peserta kegiatan.



Gambar 3 Para Narasumber Memberikan Materi

Baik para dosen maupun karyawan Vitka Holding yang mengikuti proyek pengabdian masyarakat ini mendapatkan manfaat dari kegiatan ini. Dengan adanya panitia dan peserta baru setiap tahunnya, diharapkan kegiatan PkM ini dapat terus berlanjut. Hal ini dimaksudkan untuk membantu mencapai tingkat konsistensi kebersihan tertinggi di

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Jurnal Keker Wisata
DOI: https://doi.org/10.59193/
Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

seluruh area kerja. Adanya pemutakhiran standar kebersihan yang selalu dinamis juga membuat kita harus bisa beradaptasi secara berkelanjutan.



Gambar 4 Sesi Foto Bersama Tim PKM dan Peserta Pelatihan

PENUTUP

SIMPULAN

Dengan melihat hasil kegiatan PKM, dapat disimpulkan bahwa:

1) Kegiatan sosialisasi dan pelatihan berjalan sangat lancar dan khidmat, seluruh peserta menyimak materi dengan seksama namun menyikapi kembali apa yang disampaikan oleh pemateri.
2) Proyek pengabdian kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara efektif jika dosen dan peserta kegiatan bekerja sama.
3) Inisiatif penjangkauan dan pelatihan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran kebersihan dan meningkatkan kemampuan teknis dalam membersihkan ruang publik.
4) Penyelenggaraan kegiatan ini merupakan perpanjangan dari pemanfaatan dana hibah pendidikan di lingkungan PPB.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Edisi Januari 2024
Vol.2 No. 1
E-ISSN 2985-4466

SARAN

1) Penyelenggaraan PkM melalui pelatihan dan sosialisasi diharapkan dapat terus dipertahankan, dan PPB terus berupaya menjadi yang terdepan dalam bidang pengabdian kepada masyarakat sebagai lembaga pendidikan terkemuka dalam industri pariwisata di Kota Batam.
2) Perlunya penguatan kolaborasi antara kampus PPB dengan masyarakat luas dalam mengembangkan kesadaran kebersihan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, W. (2005). House Keeping Departement, Floor and Public Area, Bandung: Alfabeta

Bagyono. (2009). Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung, Alfabeta

Casado, Matt. A. (2012). Housekeeping Management. Canada: Simultanoeusly

Giovani, G., Wibowo, A. and Lubis, A. L. (2023) “Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam”, Jurnal Ilmiah Hospitality, 12(2), pp. 655-666. doi: 10.47492/jih.v12i2.2984.

Masrifah, D. (2021). Tanggapan Tamu pada Kebersihan Public Area (Area Umum) Departemen Housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru. JOM FISIP. Vol. 8, Ed. II. Hal 1-13.

Rumekso. (2004). Housekeeping hotel, Penerbit Andi Yokyakarta

Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelanggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta

Supardi, Lubis, A. L., Zaharafatimah, & Nasution, M. N. A. (2023). Bakti Sosial Berbagi Paket Sembako Dan Buka Puasa Bersama Di Panti Asuhan Uswatun Hasanah Kota Batam. Jurnal Keker Wisata, 1(2), 146–152. https://doi.org/10.59193/jkw.v1i2.174

Supardi, Lubis, A. L., Andri Wibowo, & Zaharafatimah. (2023). Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris Di SMK Negeri 2 Batam. Jurnal Keker Wisata, 1(2), 153–162. https://doi.org/10.59193/jkw.v1i2.172

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Vol. 8, No. 2; December 2024
P-ISSN: 2614-5510 E-ISSN: 2655-8173
Pages 01-22
DOI: http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080201

JMPH Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel

The Role of Laundry Attendant in Supporting Services at Edelweiss House of Laundry

[1]Jenni Novianti, [2]Zahara Fatimah, *[3]Arina Luthfini Lubis

[1]Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia
[2] Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia
*[3] Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

***Correspondence:**
a.luthfinilubis@gmail.com

Submission History:
Submitted: September 13th, 2024
Revised: October 24th, 2024
Accepted: October 31st, 2024
Available Online: December 31st, 2024

This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Abstract

Rapid business growth in Indonesia has increased competition, with the main challenge being lengthy and costly licensing processes, as reflected in the Doing Business 2018 rankings. To succeed in the Indonesian market, particularly in the hospitality sector, it is crucial to build strong relationships with both business partners and government entities, as adequate facilities are key to customer satisfaction. On the other hand, the laundry industry is also experiencing rapid growth. Companies in this industry must focus on customer service and the adoption of the latest technology to remain competitive. This study employs a qualitative research method to explore the role and experience of laundry attendants in supporting service quality, focusing on developing a deeper understanding of their impact on laundry services. Data was collected from primary and secondary sources through observation, interviews, questionnaires, and documentation, and validated using triangulation techniques. The population in this research consists of 5 staff members from Edelweiss House of Laundry, and the sample includes laundry attendants from Edelweiss House of Laundry as well as guests who have previously used the laundry service at Wyndham Panbil Batam. The findings indicate that laundry attendants at Edelweiss House of Laundry Batam play a crucial role in maintaining service quality by ensuring that laundry is processed to be clean and fragrant. Their skills and attention to detail significantly affect the final service outcome. The Laundry Manager and Supervisor emphasize the importance of training, supervision, and the use of high-quality chemicals and advanced technology. Service quality evaluation includes the effectiveness of the washing process, handling of customer complaints, and innovations in facilities. Questionnaire results show that customers are satisfied with the appearance, confidence, and speed of service provided by the laundry attendants. This study confirms that the performance of laundry attendants and an efficient service system are key to achieving high-quality standards at Edelweiss House of Laundry Batam.

Keywords: Hotels, Hospitality, Laundry Business, laundry attendant, Service

INTRODUCTION

Rapid developments in the business sector have resulted in intense competition, which has become a big challenge for entrepreneurs to maintain business. In Indonesia, establishing a new company is not easy, as reflected in the 2018 Doing Business index ranking from Bank Indonesia which shows the country's position at 72nd place (CNBC Indonesia, 2018). The main problem is the licensing process which takes time and is expensive. To be successful in the Indonesian market, it is important to build good relationships with business people and the government. In the hospitality industry, facilities must be a top priority to ensure customer satisfaction. Facilities are anything that makes life easier for customers in the service sector. In a service-oriented company, the quality of service provided by the company is what customers will highly value (Tjiptono, 2019).

A hotel is a building rented or owned by individuals or organizations that wish to use all or part of accommodation, entertainment, dining and business services (Yohannes, 2020). Hotels are buildings that provide short-term accommodation to guests for a fee. The features and services offered to guests usually vary from one hotel to another. Hotel owners usually aim to attract certain customer segments through pricing models, marketing strategies, or the range of services offered (Arum Sutrisni Putri, 2019).

There are 4 main hotels that are consumers at Edelweiss House of Laundry. One of them is Wyndham Panbil Batam. Wyndham Panbil Batam is situated in the western region of Batam, in close proximity to the esteemed Panbil Industrial Park and Residences Panbil. The hotel is an ideal choice for those seeking an enjoyable vacation along the maritime boundary between Indonesia and Singapore. It is surrounded by picturesque lakes and lush green forests and is noted for its convenient location, with shopping centers and renowned sports stadiums nearby. Additionally, Hang Nadim International Airport is only a 25-minute drive away, while the Batam Center International Ferry Terminal is a short 17-minute drive (Wyndham Panbil Batam, 2024).

Wyndham Panbil Batam is the result of the rebranding process at the Best Western Premier Panbil Hotel (Hotel BWP Panbil) starting from August 1 2024. This is because the cooperation contract with Best Western Premier has ended and is currently being taken by Wyndham experts, a leading hotel company in Asia, has taken over a 5 star Hotel in Batam currently. Director of PT Hotel Panbil Sejahtera Teezar Mirza, said that all

operations of Best Western Premier had been taken over by Wyndham (Sitanggang, 2024).

In the housekeeping department, besides revenue from room sales, there is also an additional revenue stream for the hotel: Laundry Service. Laundry always receives significant attention from both management and guests. Hotels have an obligation to provide adequate laundry services to meet guest satisfaction. Laundry has a very important role and function in hotels because it can fulfill various guest needs, so that hotels can provide a high level of satisfaction (Towoliu et al., 2018). A laundry is a business that can be rented or owned by individuals or organizations seeking to utilize various services, including washing, care, and maintenance of clothing. The laundry should be able to provide feedback to customers about the importance of their opinions, thus creating a two-way relationship between the laundry department and its clients. The services offered can range from personal care to service as a product (Ibrahim & Amatullah, 2018).

Indonesia has experienced significant growth year after year and has substantial potential to become a major market for the laundry industry. From 2021 to 2022 alone, the Indonesian laundry business is expected to grow by 50%. This is evident from the penetration and expansion of various businesses undertaken by many economic actors within this industry (liputan6.com, 2023). The laundry business is currently experiencing rapid growth. With the emergence of new technologies and increased competition, companies in this sector must be prepared to address industry-related challenges. One of the most crucial approaches companies can take is to prioritize customer service. This involves getting to know our customers personally, understanding their needs, and providing tailored solutions to meet those needs. Companies that pursue this approach build loyal clients and give them an edge over their competitors. Companies that pursue this approach build loyal clients and give them an edge over their competitors. The use of new technology is also important, it can improve services, lower costs, increase productivity and help businesses stay competitive. Using modern washing machines and appliances can improve customer service and reduce energy use (kompasiana.com, 2023).

Currently, Batam City is experiencing rapid development, including in the laundry service business sector. As time goes by, laundry businesses are becoming increasingly common in various locations, indicating significant development in the industry. As the number of laundry services rises, competition in this field becomes more intense.

Therefore, business operators must continually innovate to remain competitive in the laundry industry (Che, 2020).

This study research the role of the laundry attendants at Edelweiss House of Laundry and the quality of service provided by the establishment. It aims to describe how the role of the laundry attendants can influence the service at Edelweiss House of Laundry and to assess the overall quality of service offered by the facility. It relates to how the performance of laundry attendants impacts customer satisfaction and the operational effectiveness of laundry services. In other words, a good role of laundry attendants will support service quality, which in turn will positively affect customer satisfaction and overall operational efficiency. Performance is defined as the overall results of an individual during a specific period in carrying out tasks, based on predefined and mutually agreed-upon work standards, targets, or criteria (Gunawan Wibisono, Surya Nugraha, 2024). Employee performance is reflected in the quality of service they provide, which directly impacts customer satisfaction (Giovani et al., 2023).

Standard procedures and compliance are important to ensure that laundry attendants follow established standard procedures or standard operating procedures (SOPs) to maintain quality and consistency of service. evaluate the role of laundry staff in interacting with guests and their impact on guest satisfaction. These interactions may include handling complaints, reporting laundry status, and providing additional services. SOP (Standard Operating Procedure) is basically a guideline that contains standard operational procedures in an organization. This guideline is used to ensure that all decisions, actions, and use of facilities and processes are carried out by members of the organization in an effective, efficient, consistent, standard and systematic manner (Suryadi, 2018).

There have been several authors who have conducted research with the same concept, such as the author with research entitled The Influence of Service Quality, Price and Product Quality on Customer Satisfaction at Sparkling Express Laundry, by researching the impact of service quality, price and product quality on customer satisfaction in Sparkling Express Laundry (Bryant, 2022). Based on previous research and the background outlined above, the author is interested in conducting research with the titled "The Role of Laundry Attendant in Supporting Services at Edelweiss House of Laundry."

METHOD

This study employs a qualitative research method as it is suited for exploring the role of laundry attendants and their experiences in supporting service quality. By developing a deeper understanding of the role of laundry attendants and their impact on the quality of laundry services, qualitative research allows for an in-depth investigation of natural phenomena. This approach is fundamental and naturalistic, and it is conducted in the field rather than in a laboratory setting (Abdussamad, 2021).

The data source for this research uses primary data and secondary data. Primary data is data that is directly collected and processed by the organization regarding the research object. Therefore, researchers must carry out their own data collection to obtain primary data (Faaziah, 2023). Secondary data is data that refers to information from existing sources such as documents, websites, books and others. Secondary data can come from data collected by other organizations or individuals, such as census data collected by the government (Sarjana, 2023).

Population refers to all members of a group of humans, animals, events, or objects that are in a certain location in a planned manner and is the basis for drawing conclusions from the final results of a study. Population can include various elements such as teachers, students, curriculum, facilities, school institutions, relationships between schools and communities, company employees, types of forest plants, rice varieties, marketing activities, production results, and so on. Thus, population is not only limited to humans, but also includes organizations, animals, the results of human work, and other natural objects (Amin, 2023). The population in this research consists of 5 staff members from Edelweiss House of Laundry. The sample includes laundry attendants as well as guests who have previously used the laundry service at Wyndham Panbil Batam.Sample refers to taking a number of members from the population to become research subjects. Generally, samples are used to draw conclusions that can be generalized to the entire population. In other words, a sample is a part of a group or object that is used as a basis for obtaining information or conclusions about the group being studied (Artrisdyanti & Putri, 2023).

The method used to collect data is observation, interviews, questionnaires and documentation to obtain comprehensive and in-depth information. Observation is a method of obtaining information about an event through direct observation. As is known, science is the basis of all events and activities, both large and small (Qotrun A, 2023).

Interviews are an important part of information gathering. Interviews are an important procedure for obtaining accurate information (Sendari, 2023). Questionnaires typically contain a collection of structured or open-ended questions designed to explore a respondent's beliefs, opinions, behaviors, or characteristics about a particular topic or issue (Fikriansyah, 2023). Documentation is the systematic activity of collecting, researching, retrieving, using and providing documents. The purpose of this activity is to collect and disseminate information, information and evidence to interested parties (Pahlephi, 2022).

In this research, data was collected using triangulation techniques to ensure the correctness of the data. Triangulation namely reduction, presenting data and drawing conclusions, involves collection, involves collecting and analyzing data from multiple sources, followed by the application of various theories and techniques to verify the accuracy of the results. This step is taken to ensure the accuracy of research results and reduce the possibility of bias that can arise due to relying on only one source or analysis method (Leda, 2024). Qualitative analysis is an analysis that discusses and explains the results of research on various symptoms and cases that can be described in the text, based on a theoretical approach and logical evaluation. This analysis was carried out using survey data related to marketing theory and other interrelated approaches to analyze problems and find solutions (Saty, 2017).

This research was conducted from July to September 2024, at Edelweiss House of Laundry, located at Wyndham Panbil Batam, Jl. Ahmad Yani, Muka Kuning, Sei Beduk District, Batam City, Riau Archipelago 29433 (Panbil Group, 2024). And the respondents in this study were Edelweiss House of Laundry staff and the questionnaire participants were guests who had used the laundry service at Wyndham Panbil Batam.

FINDING AND DISCUSSION

In 2016, PT. Edelweiss Prima Rasa established a new laundry service division, Edelweiss House of Laundry, which offers three types of services to customers: scheduled service, express service, and 3-hour service. The division not only caters to the residents of villas, hotels, and apartments but also serves industrial companies. (Edelweiss Prima Rasa, 2016)

Figure 1. Logo Edelweiss House of Laundry
Sumber : (Edelweiss Prima Rasa, 2016)

Edelweiss House of Laundry accepts laundry from residents of villas, apartments and several hotels such as Wyndham, Harris Marina, Holiday Inn and also Biz hotel. At the Edelweiss House of Laundry there are 29 laundry staff including senior officials and there are 2 shifts, namely the morning shift from 06.00 WIB to 15.00 WIB and the afternoon shift from 14.00 WIB to 22.00 WIB.



Figure 2. Edelweiss House of Laundry
Sumber : (Edelweiss House of Laundry, 2016)

Based on current understanding and knowledge, there is generally a significant similarity in the tasks and responsibilities associated with each position. This includes

various aspects related to the role, although there may be differences in the specific details and implementation for each position. Therefore, it is important to ensure that each individual in these positions has a clear understanding of their responsibilities and how they will contribute to achieving the overall goals of the organization.

The sources of information for this research include the laundry manager, laundry supervisor, laundry admin, cost control laundry staff, and laundry engineering personnel.

Table 1. Source Data

No.	Name	Position	Lama Bekerja
1.	Mr. Nano Romansyah	Executive Housekeeper Wyndham dan Manager Laundry	1 Year 8 months
2.	Mr. Hery	Supervisor Laundry	8 Years
3.	Mrs. Lasmi	Cost Control	7 Years
4.	Mr. Jamson Lumban Raja	Engineering	4 Years
5.	Ms. Reka Christin	Admin Laundry	2 Years

Sumber : The data was processed by researchers

The first informant, Mr. Nano Romasyah, the Laundry Manager at Edelweiss Laundry Batam, explained the main strategies implemented to gain customer trust and maintain service quality. Both Product Quality and Service Quality have a positive and significant impact on Purchase Decisions (Hartini et al., 2024). In this study, excellence in service is determined by how the service is delivered, the service environment, customer involvement, and the responsiveness to customers. Customers place high value on flexibility and customization in both the service process and its delivery (Hariandja et al., 2014). According to Mr. Nano, to provide the best service, they ensure that laundry received is clean and fresh, and they use high-quality chemicals like Iclean, which is environmentally friendly. Regarding pricing, Mr. Nano explains that they compete fairly with competitors, keeping prices affordable, but they may adjust them based on fluctuations in chemical and gas prices. Automated technology is also used for chemical refilling and communication with guests through WhatsApp. Regarding opportunities and challenges, Mr. Nano stated that as one of the largest laundries in Batam, they still have significant potential to attract more customers, despite facing challenges such as machine breakdowns and price competition from competitors.

Mr. Nano also outlined various initiatives to improve service quality, including facility renovations and regular staff training. Renovations involve floor repairs and the addition of exhaust fans to create a more comfortable environment. Staff training is conducted routinely to ensure their skills are maintained. Other research indicates that with job training, employee performance significantly improves (Parhusip et al., 2023). The training aims to enhance skills and knowledge in specific areas, develop new

competencies, and improve communication, leadership, time management, and problem-solving abilities. In addition, training helps employees adapt to changes in technology or organizational policies, and increases motivation and job satisfaction (Sari et al., 2023). He emphasized the importance of team communication through daily briefings to assign tasks and address issues. Laundry management is organized using a queuing system to avoid mixing up laundry between hotels. Mr. Nano also explained that the primary responsibilities of the Laundry Manager include ensuring optimal service, maintaining stable costs, and adhering to standard operating procedures (SOPs). All guest feedback and issues are directly handled by Mr. Nano and the supervisor, Mr. Hery, using a stringent monitoring system.

Mr. Hery, as the Laundry Supervisor, has been with Edelweiss House of Laundry since its grand opening. In his daily duties, Mr. Hery explained that his role involves comprehensive management and oversight of operations. His responsibilities include employee onboarding, supervising production, and handling complaints from hotel guests. Mr. Hery also mentioned that he receives all reports concerning employee absences and other related issues. Additionally, he manages the staff and production processes, monitors machine damage reports, and coordinates repairs with Mr. Jamson.

Mr. Hery is also responsible for training employees in machine operation, magler, pressing, and recording in the checker. Training is a process designed to enhance and refine employees' knowledge and skills. Work training has been proven by several studies to significantly improve employees' abilities and skills (Putri et al., 2024) (Lubis, Supardi, Fatimah, & Rajin, 2024)(Supardi et al., 2024). With effective training planning, it is expected that employees will gain adequate knowledge and skills to address various issues that arise in their work (Bagus Putu Ekadharma Susila & Putu Oka Ariantini, 2024). Creating bills for customers is also part of his responsibilities. He oversees the laundry results, even though there is a newly added Quality Control (QC) team, reports from QC are still submitted to him. All laundry products from hotels such as Wyndham, Harris Marina, Holiday Inn, Biz in Nagoya, and apartments in the area fall under his supervision. Mr. Hery also arranges the drivers' schedules and manages everything that happens in the laundry process. For example, in the morning when the laundry volume is very high, he must handle two machines simultaneously and ensure that by noon, the remaining work has decreased. If stains are found on the laundry during QC checks, the laundry will be reprocessed with more effective chemicals to ensure its quality.

Mrs. Lasmi, who currently serves as the Cost Control at Edelweiss House of Laundry, explained that the cost control position is a recent addition, with the previous role being administrative. "As we aim to improve our quality and service, we decided to create this new position," Mrs. Lasmi said. She explained that there is one position each for admin and cost control. According to Mrs. Lasmi, the role of a cost control involves active participation in managing expenses to prevent overspending. This includes overseeing all aspects related to expenditures, such as labor, purchasing, and usage. All factors that can affect a business's revenue must be well-documented so they can be analyzed and optimized to improve the company's performance (Fatimah et al., 2023).

Mr. Jamson Lumban Raja, the Engineering at Edelweiss House of Laundry, explained the operation of the laundry machines. In the dry cleaning machines at Edelweiss House of Laundry, a device known as a boiler is used. This device functions to convert water into steam by heating gas. The steam produced from heating the water in the boiler is then directed to the dry cleaning machine, where it is used to clean the clothes. The use of steam enhances the effectiveness in removing dirt and stains from the garments.

Mrs. Reka Christin, the Admin Laundry at Edelweiss House of Laundry, is responsible for billing hotels, specifically the billing amounts for laundry services. Mrs. Reka explained, "In this laundry, we use a billing system for payments. Every day, each laundry service is assigned a bill. My daily tasks include checking the previous day's bills to ensure the amounts received are accurate. After that, I separate the bills for each hotel and ensure that everything is organized correctly before inputting. Additionally, I am also responsible for managing petty cash, including purchases I make, as well as managing employee data."

Based on the interview results, the role of the Laundry Attendant at Edelweiss Laundry Batam is crucial in influencing the quality of laundry services. Mr. Nano Romasyah, the Laundry Manager, emphasized that laundry attendants are on the front lines of daily operations. They are directly responsible for ensuring that the laundry received from customers is processed properly, so it returns in a clean and fresh condition. Additionally, the performance of laundry attendants has a significant impact on the final service results, such as stain removal and ensuring that the cleaning meets standards. If a laundry attendant does not perform their duties well, it can lead to operational chaos and decreased customer satisfaction. Regular training and strict supervision by Mr. Hery, the Laundry Supervisor, also ensure that laundry attendants are skilled and competent in carrying out their tasks.

Service quality encompasses various aspects, including staff friendliness, cleanliness, and comfort of the facilities, as well as efficiency in service delivery. (Wisnawa, 2024). Service quality at Edelweiss House of Laundry is determined by several factors as explained by the interviewee. Mr. Nano Romasyah explained that they focus on providing the best service by using high-quality chemicals such as Iclean and implementing automatic technology for chemical refills, which helps maintain the quality of cleaning. In addition, Mr. Hery, the Laundry Supervisor, manages operations and ensures that laundry results meet standards through staff training and strict quality control. Mrs. Lasmi, the Cost Control, plays a role in managing expenditures to ensure efficiency and prevent wastage, which also contributes to the overall quality of service. With accurate cost calculations, the company will be assisted in setting a competitive selling price (Fatimah et al., 2024). Technologies such as the use of boilers by Mr. Jamson in the dry cleaning process enhance cleaning effectiveness. Mrs. Reka Christin ensures that all billing transactions are accurately recorded, supporting transparency and precision in service. Innovations such as facility renovations and regular staff training also demonstrate a commitment to improving service quality. With the training, employees become much more professional in carrying out their work (Andriyatno et al., 2023).

In filling out the questionnaire with the research title The Role of Laundry Attendants in supporting Edelweiss House of Laundry Services at Wyndham Hotel Batam, with a total of 15 respondents as of August 20, 2024.

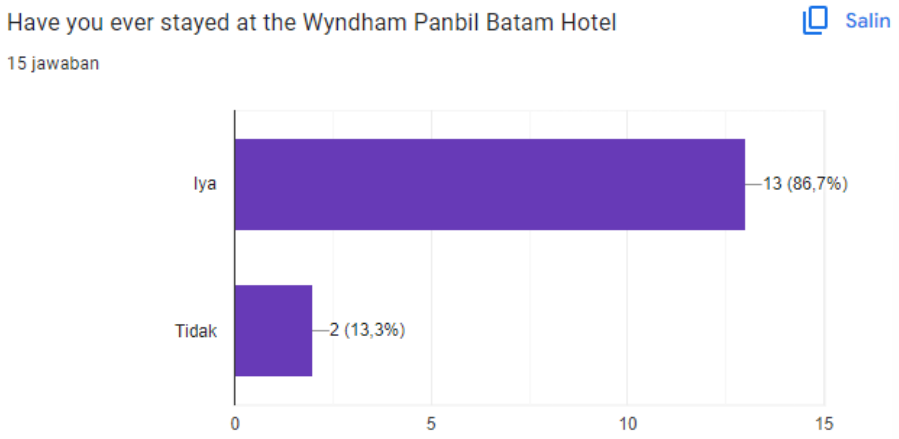


Figure 3. Graphic for the statement “Have you ever stayed at the Wyndham Panbil Batam Hotel.”

Based on respondents answers, 13 people had stayed at the Wyndham Panbil Batam Hotel, and 2 people had never stayed at the Wyndham Panbil Batam Hotel.

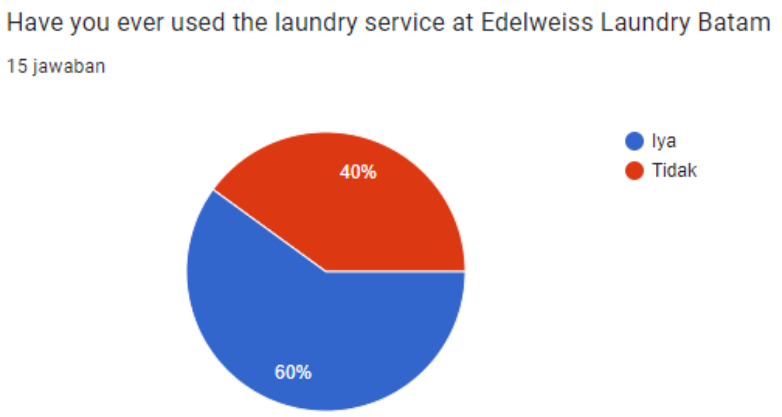


Figure 4. Graphic for the statement ""Have you ever used the laundry service at Edelweiss Laundry Batam"

Based on the respondents' answers, 60 percent have used the Edelweiss Laundry Batam service, while 40 percent have not used the Edelweiss Laundry Batam service. There are several statements that have been filled in by respondents in this research questionnaire. The following is an explanation regarding the respondents' answers, with the explanation that 1 is strongly agree, 2 is agree, 3 is disagree, and 4 is strongly disagree.

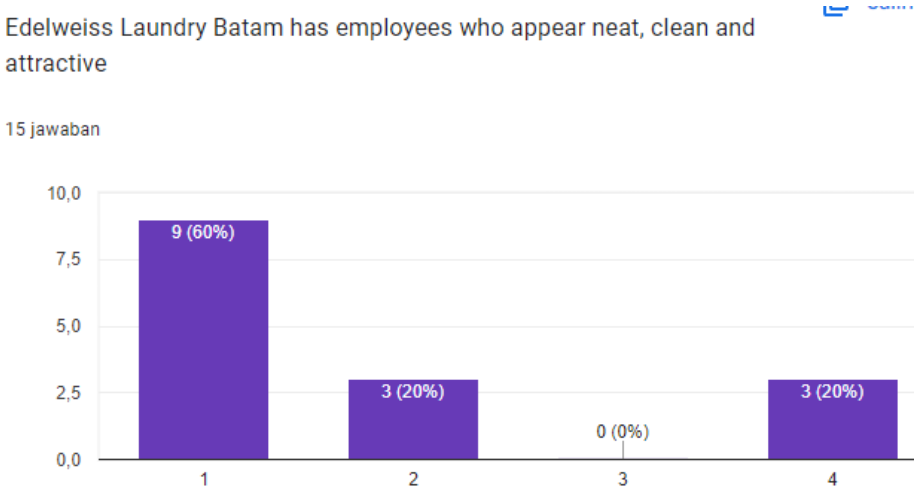


Figure 5. Graphic for the statement "Edelweiss Laundry Batam has employees who appear neat, clean and attractive"

Based on the results of research on "Edelweiss Laundry Batam has employees who appear neat, clean and attractive", there were 60% who answered strongly agree, 20% answered agree, 0% answered disagree and 20% answered strongly disagree. Based on the percentage of respondents answers, the majority strongly agree that Edelweiss Laundry Batam has employees who appear neat, clean and attractive. A neat and clean appearance is an essential part of hospitality knowledge in becoming a professional (Lubis, Supardi, Fatimah, & Wibowo, 2024).

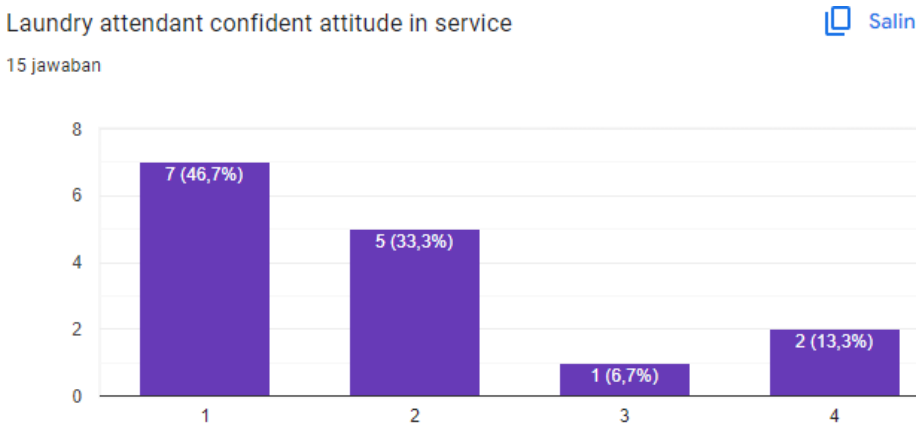


Figure 6. Graphic for the statement "Laundry attendant confident attitude in service"

Based on respondents answers that "Laundry attendants confident attitude in service", there were 46.7% who answered strongly agree, 33.3% answered agree, 6.7% answered disagree and 13.3% answered strongly disagree. Based on the percentage of respondents answers, the majority strongly agree that the laundry attendant's confident attitude in service.

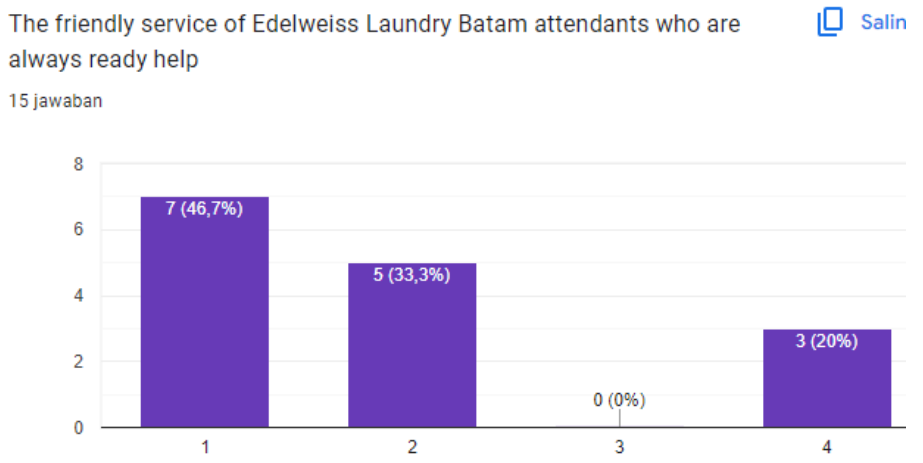


Figure 7. Graphic for the statement "The friendly service of Edelweiss Laundry Batam attendants who are always ready help"

Based on the research results regarding the statement "The friendly service of Edelweiss Laundry Batam attendants who are always ready to help," 46.7% strongly agree, 33.3% agree, 0% disagree, and 20% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority strongly agree that the service provided by Edelweiss Laundry Batam attendants is friendly and always ready to help. Employees' abilities in interpersonal communication directly influence customer satisfaction levels (Wulanda et al., 2023).

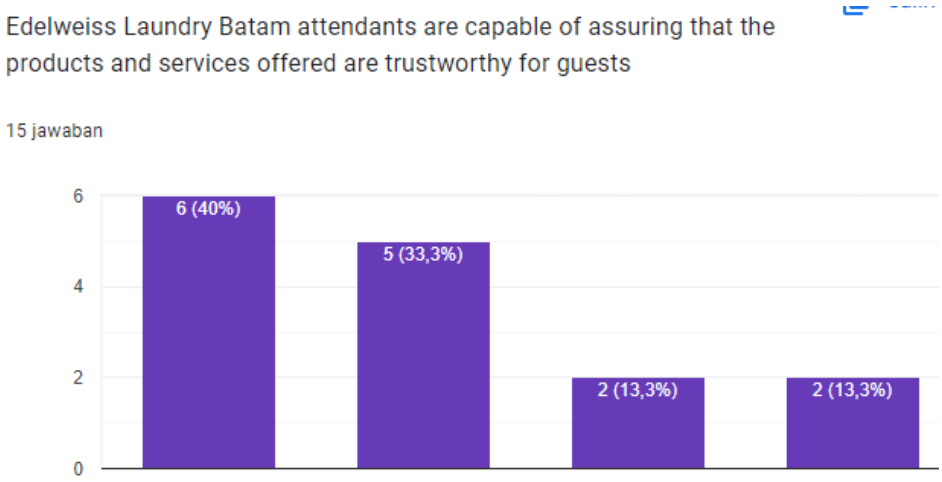


Figure 8. Graphic for the statement "Edelweiss Laundry Batam attendants are capable of assuring that the products and services offered are trustworthy for guests"

Based on the respondents answers to the statement "Edelweiss Laundry Batam attendants are capable of assuring that the products and services offered are trustworthy for guests," 40% strongly agree, 33.3% agree, 13.3% disagree, and 13.3% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority strongly agree that Edelweiss Laundry Batam attendants are capable of assuring that the products and services they offer are trustworthy for guests.

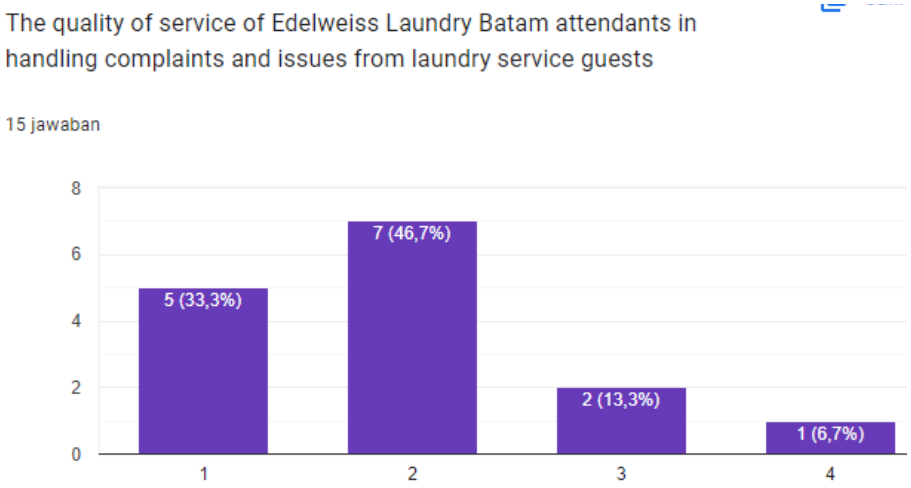


Figure 9. Graphic for the statement "The quality of service of Edelweiss Laundry Batam attendants in handling complaints and issues from laundry service guests"

Based on the research results for the statement "The quality of service of Edelweiss Laundry Batam attendants in handling complaints and issues from laundry service guests," 33.3% strongly agree, 46.7% agree, 13.3% disagree, and 6.7% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority agree that the quality of

service provided by Edelweiss Laundry Batam attendants in addressing complaints and issues from guests is satisfactory.

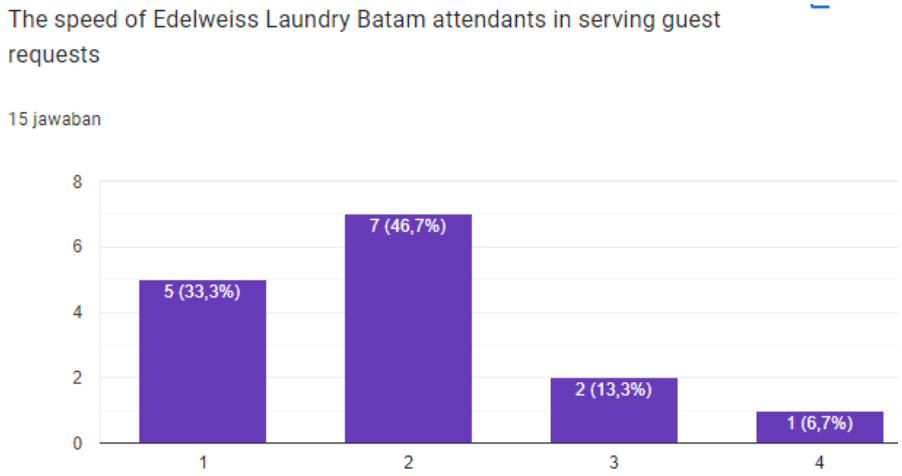


Figure 10. Graphic for the statement "The speed of Edelweiss Laundry Batam attendants in serving guest requests""

Based on the research results for the statement "The speed of Edelweiss Laundry Batam attendants in serving guest requests," 33.3% strongly agree, 46.7% agree, 13.3% disagree, and 6.7% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority agree that the speed of Edelweiss Laundry Batam attendants in handling guest requests is satisfactory.

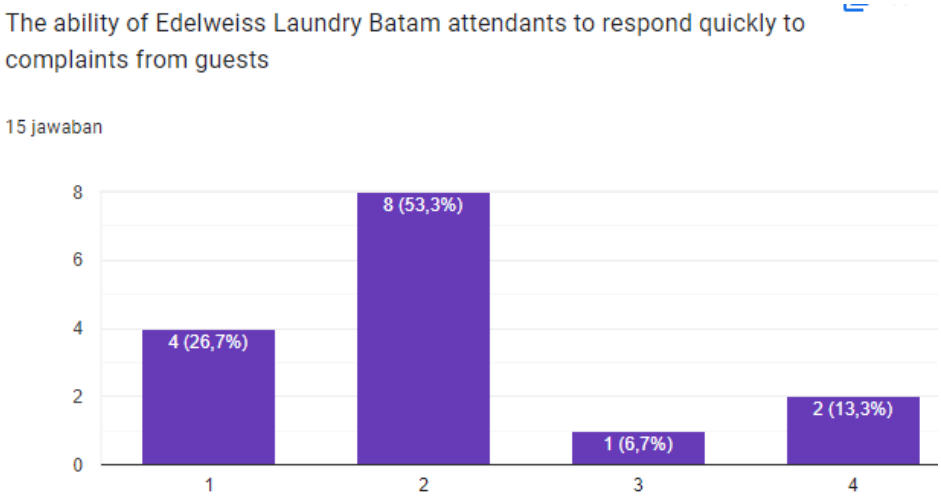


Figure 11. Graphic for the statement "The ability of Edelweiss Laundry Batam attendants to respond quickly to complaints from guests"

Based on the research results for the statement "The ability of Edelweiss Laundry Batam attendants to respond quickly to complaints from guests," 26.7% strongly agree, 53.3% agree, 6.7% disagree, and 13.3% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority agree that Edelweiss Laundry Batam attendants are effective in quickly responding to guest complaints.



Figure 12. Graphic for the statement "Providing appropriate solutions to the laundry service issues faced by guests"

Based on the research results for the statement "Providing appropriate solutions to the laundry service issues faced by guests," 26.7% strongly agree, 53.3% agree, 6.7% disagree, and 13.3% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority agree that appropriate solutions are provided for laundry service issues faced by guests.

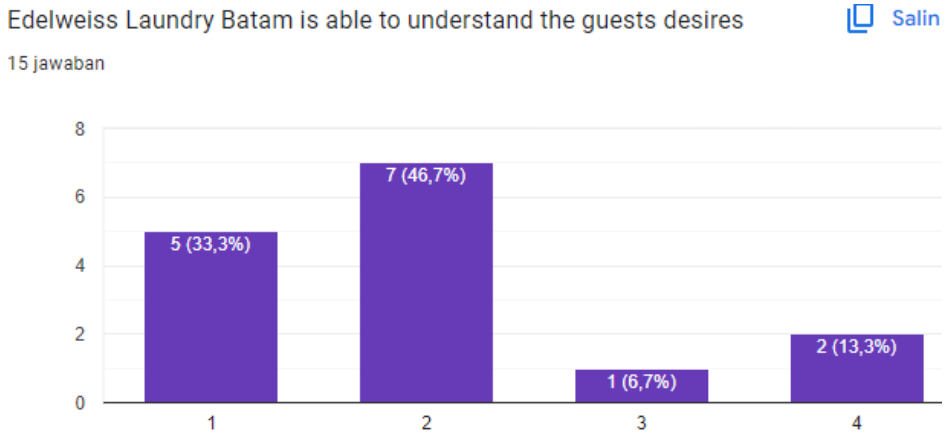


Figure 13. Graphic for the statement "Edelweiss Laundry Batam is able to understand the guests desires"

Based on the respondents answers to the statement “Edelweiss Laundry Batam is able to understand the guests desires,” 33.3% strongly agree, 46.7% agree, 6.7% disagree, and 13.3% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority strongly agree that Edelweiss Laundry Batam is capable of understanding the guests' desires.

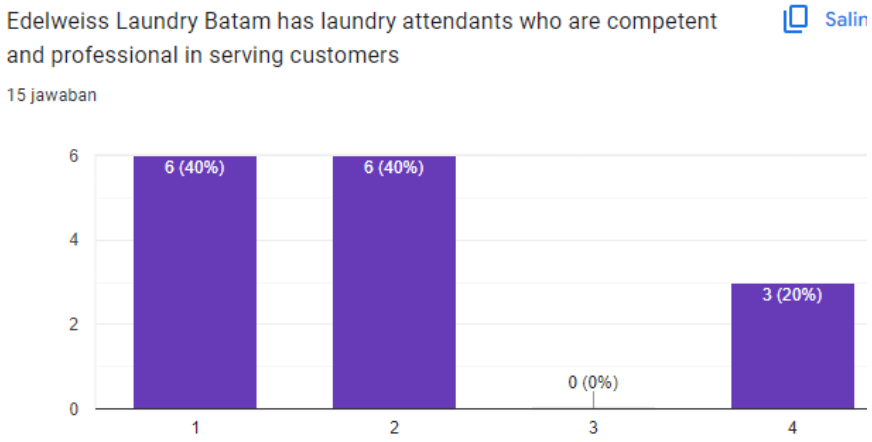


Figure 14. Graphic for the statement “Edelweiss Laundry Batam has laundry attendants who are competent and professional in serving customers”

Based on the research results for the statement “Edelweiss Laundry Batam has laundry attendants who are competent and professional in serving customers,” 40% strongly agree, 40% agree, 0% disagree, and 20% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority strongly agree that Edelweiss Laundry Batam has laundry attendants who are competent and professional in serving customers.

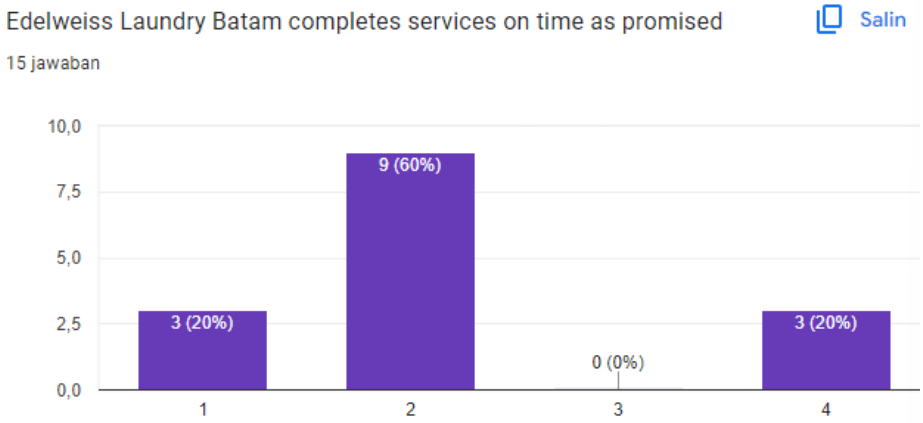


Figure 15. Graphic for the statement “Edelweiss Laundry Batam completes services on time as promised”

Based on the research results for the statement “Edelweiss Laundry Batam completes services on time as promised,” 20% strongly agree, 60% agree, 0% disagree, and 20% strongly disagree. According to the highest percentage of responses, the majority agree that Edelweiss Laundry Batam completes services on time as promised.

From the results of completing the previous questionnaire, there is a discussion of conclusions regarding this research. Respondents strongly agreed that the Edelweiss Laundry Batam they encountered had a neat, clean and attractive appearance that met or even exceeded standard grooming criteria. Grooming includes the tidiness of demeanor and appearance, such as maintaining cleanliness and proper dress. In excellent service, grooming is crucial for the appearance of staff while working and interacting with colleagues and customers (Tambunan, 2015). As workers in the service sector, respondents strongly agree that laundry attendants have a confident attitude in serving, as well as friendly and helpful service at Edelweiss Laundry Batam.

The laundry attendants at Edelweiss Laundry Batam are able to instill trust in their products and services, with respondents strongly agreeing with this statement. They also agree that the quality of service provided by the laundry attendants, who are ready to handle complaints and issues from guests, is commendable. Respondents also agree with the efficiency of the laundry attendants in addressing guests' requests for laundry services. Additionally, they agree that the laundry attendants at Edelweiss Laundry Batam are quick to respond to guest complaints, which leaves a positive impression that the guests' feedback is promptly acknowledged and addressed. This indicates that laundry attendants play a crucial role not only in performing operational tasks but also in building customer trust and satisfaction. This is in line with the results of several previous studies, which show that an employee's abilities and skills have a significant impact on customer satisfaction (Jefri et al., 2023)(As Shiddiqi et al., 2023). Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment after comparing a product with their expectations. Satisfying customers is essential for business continuity and enhancing competitiveness. Satisfied customers are more likely to make repeat purchases, making it key to repeat sales (H Saragih, 2017).

Edelweiss Laundry Batam provides satisfactory service so that the respondents agree in providing the right solution to the laundry service problems faced by guests who do hotel laundry. Strongly agree that the Edelweiss Laundry Batam laundry department can understand guests' wishes and also agree that Edelweiss Laundry Batam has laundry attendants who are competent and professional in serving customers or guests. Agree

with the laundry department of Edelweiss Laundry Batam to complete the service on time as previously promised when receiving guest laundry, this is one of the most important things in calculating time which can be done on time or even faster than expected which would be very good.

The results from the previous questionnaire indicate that the laundry attendants at Edelweiss House of Laundry meet grooming standards, exhibit confidence, are capable of convincing customers, understand guest needs, act professionally, respond promptly to complaints, and provide timely solutions and service.

CONCLUSION

Based on the research findings and discussion regarding the role of laundry attendant in supporting laundry services at Edelweiss Laundry Batam, it can be concluded that:

1. Edelweiss Laundry Batam focuses on providing the best service by ensuring that laundry is returned in a clean and fragrant condition, maintaining quality by using high-quality chemicals such as Iclean, and implementing automated technology for chemical refills.
2. The laundry attendants at Edelweiss House of Laundry meet grooming standards, exhibit confidence, are capable of convincing customers, understand guest needs, act professionally, respond promptly to complaints, and provide timely solutions and service.
3. The revenue of Edelweiss Laundry Batam from Wyndham Hotel accounts for approximately 60% of the total number of guests staying at the hotel.
4. Laundry attendants play a very significant role in determining the quality of laundry services. Service quality encompasses various aspects, including staff friendliness, cleanliness, and comfort of the facilities, as well as efficiency in service delivery (Wisnawa, 2024). As the individuals directly handling the cleaning and care of clothing, their skills and attention to detail affect the final result of the laundry received by customers. Good performance by laundry attendants ensures that clothing returns in a clean, fresh, and stain-free condition. Conversely, lack of skill or negligence can result in less satisfactory outcomes and diminish the overall quality of service. Therefore, competent and experienced laundry attendants are crucial to maintaining high service standards.

5. The quality of laundry service at Edelweiss Laundry Batam is evaluated based on the effectiveness of the washing process, the use of high-quality chemicals, and the implementation of advanced technology that ensures the final laundry result is clean and fresh. Customer satisfaction is measured through feedback and handling of complaints, while automated systems and innovations, such as facility upgrades and routine staff training, contribute to service consistency and improvement. The evaluation also includes responsiveness to customer feedback and adaptation to operational challenges and pricing competition.

This research underscores the importance of the role of laundry attendants and the effectiveness of service systems in achieving high-quality standards at Edelweiss House of Laundry. It also provides valuable insights for future improvements in laundry services.

REFERENCES

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.

Amin, N. F. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN Nur*, *14*(1), 1–17.

Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionality of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, *21*(2), 314–328. https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535

Artrisdyanti, R. O., & Putri, V. K. M. (2023). *Sampel Penelitian: Pengertian, Tujuan, dan Cara Menentukannya*. Kompas.Com.

Arum Sutrisni Putri, N. N. N. (2019). *Pengertian Hotel dan Karakteristiknya*. Kompas.Com.

As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 28–33. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159

Bagus Putu Ekadharma Susila, & Putu Oka Ariantini. (2024). The Influence of Leadership and Training on Motivation and Its Impact on Employee Performance at Riva Restaurant &. *Journal of Hospitality Tourism Management*, *8*(1), 353–385.

Bryant, V. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada laundry sparkling express*.

Che, K. (2020). *Implementasi Promotion Mix Pada Washman Laundry*. 1–5.

CNBC Indonesia. (2018). *Ease of Doing Business RI Turun, Ini Penjelasan Bank Dunia*. CNBC Indonesia.

Edelweiss House of Laundry. (2016). *Foto Edelweiss House of Laundry*. Panbil Group.

Edelweiss Prima Rasa. (2016). *Panbil Group Business Edelweiss Prima Rasa*. Panbil Group.

Faaziah, N. (2023). *Apa Saja Contoh Data Primer? Berikut Contoh dan Metode Pengumpulannya*. Detik.Com.

Fatimah, Z., Lubis, A. L., & Supardi, S. (2024). Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Penentuan Harga Jual Makanan Pada UMKM RM Nasi Kapau Pak Nin.

Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan, *5*(1), 62–67. https://doi.org/10.56486/remittance.vol5no1.448

Fatimah, Z., Rita, R., & Lubis, A. L. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel (Studi Kasus Pasific Palace Hotel Batam Tahun 2017-2021). *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, *4*(1), 54–60. https://doi.org/10.56486/remittance.vol4no1.319

Fikriansyah, I. (2023). *Kuesioner Adalah Metode Pengumpulan Data*. Detikbali.Com.

Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, *12*(2), 655–666. https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984.

Gunawan Wibisono, Surya Nugraha, M. D. N. (2024). the Influence of Workload, Job Satisfaction, and Work Life Balance on Employee Performance. *Journal of Hospitality Tourism Management*, *7*(2), 1–13.

H Saragih. (2017). Studi Identifikasi Kepuasan Pelanggan pada PT. Lion Air di Bandara Internasional Kualanamu Medan. *Remaja*, *2005*, 9–34.

Hariandja, E. S., Simatupang, T. M., Nasution, R. A., & Larso, D. (2014). Dynamic marketing and service innovation for service excellence. *Gadjah Mada International Journal of Business*, *16*(2), 143–166. https://doi.org/10.22146/gamaijb.5461

Hartini, N. M., Luh, N., & Antari, S. (2024). The Influence of Product Quality , Service Quality , and Store Atmosphere on Shopping Decisions at Warung Uma Manis Penebel Tabanan. *Journal of Hospitality Tourism Management*, *8*(1), 1–9.

Ibrahim, A., & Amatullah, S. (2018). Implementing Customer Relationship Management to Increase Education Service using Service Quality Method. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *4*(2), 149–155. https://doi.org/10.20473/jisebi.4.2.148-155

Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 34–38. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150

kompasiana.com. (2023). *Menghadapi Persaingan dalam Industri Laundry*. Kompasiana.Com.

Leda, H. A. (2024). *Penting Bagi Mahasiswa: Bagaimana Teknik Triangulasi Data dalam Penelitian Kualitatif?* Kompasiana.Com.

liputan6.com. (2023). *Tumbuh 50 Persen, Indonesia Berpotensi Besar Jadi Pasar Utama Bisnis Laundry*. Liputan6.Com.

Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 224–236. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x

Lubis, A. L., Supardi, S., Fatimah, Z., & Rajin, G. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 197–210. https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.265

Pahlephi, R. D. (2022). *Dokumentasi Adalah: Mengenal Fungsi, Kegiatan, dan Jenisnya*. Detikbali.Com.

Panbil Group. (2024). *Lokasi Wyndham Panbil Batam*. Panbil Group.

Parhusip, F. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping Di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*,

2(1), 15–20. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.153

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG. *Jurnal Mekar*, *3*(1), 6–13. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285

Qotrun A. (2023). *Apa Itu Observasi? Berikut Pengertian, Ciri, Tujuan, dan Jenisnya*. Gramedia.

Sari, D. M. M. Y., Puspitawati, N. M. D., Wardana, I. M. A., & Viniari, N. W. (2023). Meningkatkan Implementasi Program Training Hours Dengan Melakukan Dokumentasi Dan Pembuatan Laporan Bulanan Di Hotel Capella Ubud. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, *2*(1), 580–586.

Sarjana, N. (2023). *Definisi Data Sekunder dan Cara Memperolehnya*. Detik.Com.

Saty, N. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Berbie Laundry Di Bandar Lampung. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *6*(November), 5–24.

Sendari, A. A. (2023). *Pengertian Wawancara dan Jenis-Jenisnya, Pahami Sesuai Kebutuhan*. Liputan6.Com.

Sitanggang, P. (2024). *Hotel Best Western Premier Panbil Resmi Ganti Nama Jadi Hotel Wyndham Panbil Per 1 Agustus 2024*. TribunBatam.Id.

Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, *2*(2), 182–196. https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260

Suryadi, M. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Sirkulasi Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. *Skripsi*, 13–44.

Tambunan, N. K. (2015). Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office Di Hotel The Axana Padang. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, *16*(2), 1–15.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian. In *Yogyakarta, ANDI*.

Towoliu, Benny In Mangolo, & Michael. (2018). *Modul Praktik Laundry Attendant Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado*. 01–70.

Wisnawa, I. M. B. (2024). Impact of Service Quality on Destination Image of Lake Buyan with Tourist Satisfaction as an Intervening Variable. *Journal of Hospitality Tourism Management*, *8*(1), 22–38.

Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, *3*(1), 19–24. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287

Wyndham Panbil Batam. (2024). *Wyndham Panbil Batam*. Panbil Group.

Yohannes, M. (2020). *Pengertian Hotel, Jenis, dan Klasifikasinya*. Traveloka.Com.

MEDIA WISATA
ISSN 16935969 - EISSN 26858436
Volume 22, Number 2, 2024
http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta, Indonesia

PLANNING FOR PUBLICATION DEVELOPMENT ON ROOM SALES IN SEVENZ APARTMENT

Viona Felinda[1], *Arina Luthfini Lubis[2]
[1]Politeknik Pariwisata Batam, Batam, Indonesia, Email: disco1889@gmail.com
[2]Politeknik Pariwisata Batam, Batam, Indonesia, Email: a.luthfinilubis@gmail.com
*(Correspondence author)

Article History

Submitted:
06 July 2024
Reviewed:
15 September 2024
Accepted:
18 October 2024
Published:
15 November 2024

ABSTRACT

The apartment business presents a lucrative opportunity when employing effective marketing strategies, including social media publications which can enhance brand awareness and customer satisfaction. In Batam, an international industrial hub, the demand for accommodation is on the rise, and entrepreneurs such as the owners of Sevenz Apartments are capitalizing on this opportunity by developing daily and monthly rental businesses. However, there is a need for additional strategies to address the seasonal imbalance in occupancy rates. Therefore, the researcher developed publications for Sevenz Apartments. A descriptive design was employed in this study. Given the qualitative nature of the data, interviews were conducted to collect firsthand data from informants regarding publications in the marketing of Sevenz Apartments. Based on the interview results, a website was developed as the primary promotional platform providing comprehensive information about facilities, prices, and promotions. This website is expected to increase visibility and room sales by expanding the audience reach and utilizing social media and content marketing.

Keywords : Apartment Business; Publications, Digital marketing

PENDAHULUAN

Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang cukup pesat di dalam kegiatan investasi, khususnya di kota metropolitan atau kota industri.Laporan Bank Dunia menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat 72 dari 190 negara dalam kategori Ease of doing Business (EoDB).Laporan World investment Report 2018 menunjukan peningkatan investasi asing langsung (FDI) ke Indonesia (Sugiarto, 2019).

Dengan pertumbuhannya investasi maka tenaga asing luar negeri yang masuk pun semakin meningkat. Untuk itu, dibutuhkan penyediaan tempat hunian yang memadai dan berkualitas. Menurut Martin Hutapea, Associate Director Research & Consultancy PT Leads Property Services Indonesia, permintaan apartemen sewa di Jakarta diperkirakan akan pulih secara bertahap seiring dengan kembalinya

aktivitas bisnis dan kedatangan ekspatriat. Hutapea mengatakan bahwa ada sekitar 100.000 ekspatriat di Indonesia, dengan 6.000-an di antaranya yang tinggal di Jakarta hingga kuartal III 2023 (Brilian, 2023)

Karena tingginya minat terhadap penginapan yang lebih fleksibel dan murah dibandingkan hotel, bisnis apartemen menawarkan peluang yang menguntungkan di industri properti. Pemilik apartemen harus menggunakan strategi pemasaran yang efektif untuk bersaing, seperti mengetahui segmen pasar, mengoptimalkan platform online, dan menggunakan teknologi untuk mengelola dan menganalisis data. Juga penting untuk meningkatkan pengalaman pengunjung melalui pelayanan prima dan fasilitas berkualitas. Membangun program loyalitas dan bekerja sama dengan agen perjalanan dan bisnis lokal dapat membantu menarik dan mempertahankan pelanggan. Tingkat daya tarik dan kepuasan tamu ditingkatkan dengan ulasan positif dan tanggapan profesional.

Memahami cara bisnis apartemen dapat menghasilkan keuntungan yang besar. Hunian vertikal juga diminati sebagai alternatif penginapan.Para pelancong mulai memperhatikan aplikasi sewa apartemen harian karena harganya lebih murah daripada hotel dan apartemen memiliki sistem sewa yang lebih fleksibel. jadi menarik banyak penggemar. Selain itu, bisnis sewa apartemen untuk tempat tinggal juga menarik. Jadi, tinggal di rumah vertikal adalah gaya hidup baru. Kalangan menengah yang tidak memiliki dana untuk membeli rumah lebih suka tinggal di apartemen. karena sebagian besar berada di pusat kota (Rahman, 2024)

Di dalam strategi pemasaran suatu produk atau jasa terdapat yang namanya Publikasi. Publikasi sangat di perlukan untuk meningkatkan penjualan dan agar produk tersebut bisa dikenal oleh masyarakat luas (Rizal, 2020). Seiring waktunya berjalan cara untuk mempublikasi selalu berkembang, dari yang melalui media massa, saat ini juga bisa di publikasikan di media sosial. Publikasi di media sosial menjadi yang paling efektif, karena saat ini semua masyarakat memiliki akun media sosial yang cukup aktif. ada beberapa manfaatnya seperti , meningkatkan kesadaran merek tersebut , membangun kepercayaan pelanggan yang tinggi , dan mencapai target pasar secara luas (Zalafina, 2023).

Penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan media sosial berkontribusi sebesar 49,1% terhadap peningkatan penjualan kamar di sebuah Hotel Batam, namun efektivitas pemasaran masih perlu ditingkatkan melalui konten yang lebih menarik dan informatif (Asikin et al., 2024). Untuk itu pengembangan publikasi sangat penting dilakukan agar bisa dicapai dan dilihat oleh masyarakat luas, berkat itu juga akan meningkatkan popularitas suatu produk maupun jasa dan yang terpenting bisa berpengaruh ke tingkat penjualannya. Media sosial instagram memiliki dampak signifikan terhadap keputusan calon tamu untuk mengunjungi suatu tempat (Mabruroh et al., 2023). Melalui platform ini, calon tamu dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi visual seperti foto-foto dan video yang menampilkan fasilitas, suasana, dan layanan yang ditawarkan. Konten yang menarik dan interaktif di Instagram dapat mempengaruhi persepsi dan preferensi calon tamu, sehingga mereka lebih cenderung memilih untuk menginap. Selain itu, kehadiran ulasan positif, testimoni, serta promosi eksklusif di Instagram juga dapat memperkuat keyakinan calon tamu untuk membuat keputusan kunjungan.

Kota Batam, yang terletak strategis sebagai pusat industri dan perdagangan internasional di dekat Singapura dan Malaysia, telah menjadi destinasi menarik bagi

wisatawan dari berbagai belahan dunia, termasuk Singapura, Malaysia, India, Korea, China, Jepang, dan Eropa. Lokasi Batam yang dekat dengan pusat-pusat ekonomi utama di Asia Tenggara memberikan daya tarik tambahan, sehingga semakin banyak wisatawan internasional yang berkunjung setiap tahun. Dengan peningkatan yang signifikan dalam jumlah kunjungan internasional, kebutuhan akan akomodasi yang memadai dan berkualitas tinggi juga mengalami pertumbuhan yang pesat. Pada tahun 2021, untuk memenuhi permintaan yang terus meningkat ini, Batam telah mengembangkan infrastruktur perhotelan yang mencakup 160 hotel bintang dan 75 hotel non-bintang. Hal ini menunjukkan komitmen Batam dalam menyediakan berbagai pilihan akomodasi yang dapat memenuhi kebutuhan beragam wisatawan serta mendukung pertumbuhan industri pariwisata dan perhotelan di kota tersebut (Purwanto, 2023).

Salah satu nya di Komplek Nagoya Thamrin City terdapat beberapa sarana akomodasi seperti Hotel dan Apartemen. Apartemen yang tersedia di Nagoya Thamrin City juga diperjualbelikan per unit oleh manajemen dengan harga yang cukup terjangkau. Maka ada beberapa masyarakat yang tertarik akan prospek bisnis di lokasi tersebut dan Mengembangkannya menjadi Bisnis apartemen dengan beberapa unit yang di miliki. Seperti pengusaha pemilik Sevenz apartemen telah membeli 3 Unit apartemen tahun 2023 di lokasi tersebut dan menjadikan bisnis sewa harian dan bulanan. Sevenz apartemen sudah mencoba beberapa strategi pemasaran seperti bekerja sama dengan agen properti dan melalui media sosial.

Pada grafik yang ditampilkan di bawah ini, Anda dapat melihat representasi visual mengenai tingkat penjualan kamar atau tingkat hunian Sevenz Apartemen selama periode waktu delapan bulan terakhir. Grafik ini menunjukkan fluktuasi dan tren dalam penjualan kamar sepanjang waktu, memberikan gambaran yang jelas tentang performa hunian apartemen tersebut. Informasi ini sangat berguna untuk mengevaluasi strategi pemasaran yang telah diterapkan dan merencanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja penjualan di masa depan.

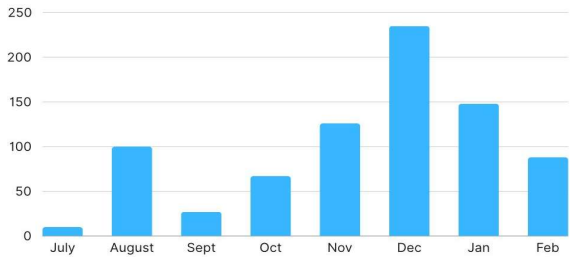


Figure 1. Tingkat penjualan kamar di Sevenz Apartment
Resources: Peneliti,2024

Berdasarkan Gambar 1 Tingkat Penjualan kamar atau hunian di sevenz apartemen pada December yang paling tertinggi, dibandingkan bulan bulan lainnya karena bulan December bulan yang akan ramai dengan pengunjung mancanegara. Jika tingkat hunian kamar hanya meningkat ketika musim liburan maka akan mengalami ketidakseimbangan. Maka dari itu Sevenz apartemen membutuhkan strategi pemasaran lainnya yang efektif bisa meningkatkan tingkat penjualan kamarnya.

LITERATUR REVIEW

Publikasi

Sudah kita ketahui bahwasanya kesuksesan suatu Perusahaan atau bisnis dalam mencapai Tingkat penjualan yang bagus dan puas nya konsumen atau tamu dengan pelayanan diberikan sangat dipengaruhi dengan kemampuan Perusahaan tersebut dalam mengupayakan produk dan jasa nya memiliki strategi publikasi yang sangat baik.

Publikasi dan publisitas sangat terkait, dengan publikasi berasal dari perkataan latin publication, dan publisitas juga berasal dari perkataan latin, publisitas, yang memiliki arti yang sama, yaitu pengumuman atau upaya untuk membuat hal-hal menjadi umum (Rizal, 2020). Publikasi juga memiliki beberapa unsur unsur utama 1) Ada Sumber Publikasi, 2) Ada Pesan, 3) Ada Media, 4) Ada manajemen kegiatan atau aktivitas, 5) Ada Audiens, 6) Ada Tujuan (Liliweri, 2011).

Pemasaran

Dalam kegiatan bisnis, selalu ada persaingan. Perusahaan tidak akan pernah puas dengan pasar yang telah mereka dapatkan. Pemasaran bertujuan untuk mencapai perputaran yang memungkinkan perusahaan bertahan. Dalam hal ini, pemasar memainkan peran penting dalam menentukan kesuksesan suatu bisnis. Untuk itu, jika perusahaan ingin bertahan, mereka harus memahami pemasaran dengan benar. Pemasaran tidak hanya menjual produk, tetapi juga memiliki tujuan yang lebih besar memenuhi kebutuhan dan aktivitas pelanggan (Bharmawan Agus, 2022).

Untuk merumuskan strategi pemasaran yang efektif, perlu diterapkan berbagai metode analisis, termasuk analisis SWOT, metode QSPM, serta matriks IFE dan EFE (Alamsyah et al., 2019). Analisis SWOT membantu dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi perusahaan, memberikan gambaran menyeluruh tentang posisi perusahaan di pasar (Lubis, 2016). Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) kemudian digunakan untuk mengevaluasi opsi strategi secara kuantitatif, berdasarkan faktor-faktor internal dan eksternal yang teridentifikasi. Selain itu, matriks IFE (Internal Factor Evaluation) menilai seberapa baik perusahaan memanfaatkan kekuatan dan menangani kelemahan internalnya, sedangkan matriks EFE (External Factor Evaluation) menilai dampak faktor eksternal seperti peluang dan ancaman (Alamsyah et al., 2018). Dengan mengintegrasikan semua alat analisis ini, perusahaan dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, sesuai dengan kondisi pasar, dan memaksimalkan peluang untuk sukses di masa depan.

Jasa

Pada awal perkembangan pemasaran, orang hanya barang tanpa menggunakan alat tukar seperti uang atau logam mulia. Namun, seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, suatu alat tukar yang berlaku umum semakin dibutuhkan, dan karena itu uang dibuat. Selain itu, manusia juga membutuhkan jasa untuk menjalankan tugas tertentu, sehingga jasa adalah komponen penting dalam pemasaran. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan; itu bukan barang; itu adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud (Bharmawan Agus, 2022).

Pada dasarnya jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi bersamaan dengan produksinya dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan. Ada empat jenis jasa yaitu, 1) Jasa murni, yang hanya menyediakan saja, 2) Barang berwujud dengan jasa pendukung,terdiri dari barang berwujud yang diikuti oleh satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik pelanggan, 3) Jasa campuran,Penawaran barang dan jasa dalam proporsi yang sama, 4) Jasa pokok,mengacu pada barang dan jasa tambahan (Bharmawan Agus, 2022).

Penjualan kamar

Istilah "Penjualan kamar", yang juga dikenal sebagai "penjualan kamar", digunakan dalam industry pariwisata, terutama dalam industry perhotelan. Penjualan kamar sama seperti proses penjualan lainnya akan tetapi yang dijual ialah kamar hunian bisa secara permalam,perbulan,maupun pertahun. Salah satu komponen bisnis hotel adalah penjualan kamar , tanpa Tingkat penjualan yang baik maka hotel ataupun bisnis penginapan lain nya tidak dapat bertahan lama (Tania Adeline, 2021).

Penjualan kamar merupakan elemen kunci yang berperan signifikan dalam menentukan pendapatan keseluruhan suatu usaha penginapan (Fatimah et al., 2023). Sebagai sumber pemasukan utama, tingkat keberhasilan dalam menjual kamar secara langsung memengaruhi stabilitas finansial dan profitabilitas usaha tersebut. Oleh karena itu, peningkatan strategi pemasaran dan manajemen penjualan kamar menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa tingkat hunian kamar tetap tinggi, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh bisnis penginapan tersebut.

Apartment

Tempat tinggal yang terdiri dari ruang duduk, kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan lainnya yang terletak di satu lantai bangunan bertingkat yang besar dan mewah dengan berbagai fasilitas (toko, kolam renang, pusat kebugaran, dll.) (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, 2023). Ada Faktor yang membuat masyarakat sekarang lebih memilih apartemen, antara lain 1) Lokasi, 2) Keamanan, 3) Ketertiban, 4) Fasilitas Pelayanan, 5) Fasilitas Umum, 6) Gaya Hidup, 7) Investasi (Akmal, 2007).

Namun Apartemen juga memiliki keterbatasan alangkah lebih baik sebelum memutuskan untuk membeli apartemen harus mengetahuinya, 1) Tidaki dapat tumbuh, apartemen memiliki ruang permanen yang tidak dapat diperluas. 2) Tidak bisa direnovasi, tata letak apartemen tidak dapat diubah. 3) Tidak bisa memiliki kebun dan taman (Akmal, 2007).

Ketika ingin membeli sebuah apartemen, calon penghuni biasanya akan ditawarkan berbagai jenis apartemen yaitu, 1) Tipe Studio, memiliki satu ruang yang dapat digunakan sebagai ruang duduk,tempat tidur,dan dapur yang semua terbuka tanpa partisi, 2) Apartemen 1,2,3 kamar, Pembagian ruang yang mirip dengan rumah biasa dengan kamar tidur terpisah dan area duduk,makan,dan dapur , 3) Loft, bangunan yang dulunya Gudang atau pabrik dan sekarang digunakan

sebagai apartemen, 4) Penthouse, unit yang paling mewah dan privat karena berada di lantai paling atas bangunan apartemen (Akmal, 2007).

METODE

Melalui data yang diteliti diperlukannya sebuah rancangan dari sebuah penelitian, dengan adanya rancangan dari penelitian memudahkan serta melancarkan peneliti dalam mendapatkan dan mengukur data - data yang akan di uji ke tahap berikutnya. Desain yang digunakan menjadi pedoman dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif deskriptif. Karena desain penelitian tersebut bisa menggali tentang bagaimana publikasi mempengaruhi penjualan kamar dan memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data seperti wawancara. maka dari itu untuk mendapatkan hasil data peneliti menggunakan Wawancara sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan data langsung dengan Narasumber mengenai Publikasi dalam pemasaran di Sevenz apartemen.

Metode kualitatif menekankan pengamatan mendalam. Oleh karena itu, menggunakan metode penelitian kualitatif dapat menghasilkan studi fenomena yang lebih mendalam. Penelitian kualitatif yang berfokus pada humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia adalah jawaban atas kesadaran bahwa setiap akibat dari perbuatan manusia berdampak pada aspek internal individu, seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial mereka (Ardiyanto, 2019).

Menurut Penelitian ini akan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data primer adalah pengambilan data secara langsung kepada narasumbernya yang merupakan tamu yang pernah menginap di Sevenz apartemen. Untuk sumber data sekunder adalah pengambilan data yang sudah diolah atau data yang sudah tersusun dalam bentuk dokumen dan buku seperti Jurnal jurnal penelitian sebelumnya mengenai Publikasi dan Apartemen,serta Buku buku dari para ilmuwan atau ahli.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mempunyai dua metode yaitu dengan Wawancara, Menurut (BPPK, 2022) Wawancara adalah percakapan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara pewawancara dan narasumber Wawancara dapat terjadi di berbagai situasi dan dilakukan dengan berbagai tujuan. Mewawancarai para tamu yang sudah pernah menginap di sevenz apartemen agar peneliti mendapatkan data yang valid. Selanjutnya dengan Dokumentasi , adanya pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi dapat melengkapi dan hasil penelitian akan lebih akurat dan dipercaya.

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang paling sering digunakan oleh para ahli untuk menulis hasil penelitian mereka. Para ahli ini dapat terdiri dari dosen, mahasiswa, atau bahkan siapa pun yang bekerja sebagai peneliti. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian di mana penulis berusaha untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam, terperinci, dan menyeluruh tentang subjek atau objek yang diteliti. Metode ini biasanya digunakan untuk memecahkan atau menjawab suatu persoalan dengan mengumpulkan data, melakukan analisis, klasifikasi, membuat kesimpulan, dan membuat laporan (Akbar, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bisnis Sevenz Apartemen di Tower A & B Nagoya Thamrin City ini secara resmi memulai operasionalnya pada bulan Juli 2023, dengan menawarkan pilihan penginapan yang menarik bagi para tamu. Lokasi yang sangat strategis menjadi salah satu alasan utama yang memengaruhi preferensi tamu dalam memutuskan untuk menginap di apartemen ini (Winny et al., 2024). Apartemen ini menawarkan tiga unit dengan tipe studio yang bisa disewa dengan fleksibilitas tinggi, baik untuk harian, mingguan, maupun bulanan, sehingga sesuai dengan berbagai kebutuhan tamu. Selain itu, Sevenz Apartemen juga dilengkapi dengan fasilitas yang cukup lengkap dan modern di setiap unitnya. Para tamu dapat menikmati kenyamanan tidur dengan pilihan tempat tidur king size atau queen size, tergantung pada unit yang mereka pilih. Fasilitas lain yang tersedia mencakup mesin cuci, kulkas, standing shower dengan pemanas air (water heater), kitchenset yang memadai untuk kebutuhan memasak ringan, smart TV untuk hiburan, akses internet gratis melalui Wi-Fi, setrika dan papan setrika, serta balkon pribadi yang memberikan suasana tambahan bagi para tamu untuk bersantai. Dengan fasilitas lengkap dan lokasi yang sangat strategis, Sevenz Apartemen berupaya untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi setiap tamu yang berkunjung.



Figure 2. Apartemen Nagoya Thamrin City
Resource: Peneliti,2024

Partisipan atau narasumber dalam penelitian ini ialah Tamu-tamu yang pernah menginap di Sevenz apartemen sebelumnya, dan penulis akan memulai wawancara melalui aplikasi chat whatsapp dikarenakan tidak memungkinkan untuk mewawancarai tamu-tamu secara langsung. Data yang dikumpulkan oleh pihak tersebut dinilai memiliki kemampuan untuk memberikan data dan informasi. Ini termasuk data primer yang diperoleh melalui wawancara tentang masalah yang akan dijelaskan kemudian dan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan tamu yang pernah menginap yang berjumlah lima orang:

Table 1. Deskripsi Partisipan

No	Name	Lama menginap
1.	Angel	4 Malam
2.	Tiur	3 Malam
3.	Naomi	1 Malam
4.	Jackson	2 malam
5.	Regina	1 malam

Resource : Peneliti,2024

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui wawancara dengan 5 narasumber, yaitu tamu yang pernah menginap di Sevenz Apartemen. Data yang terkumpul dikumpulkan menggunakan berbagai teknik, termasuk wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti. Melalui metode ini, terdapat enam pertanyaan utama yang diajukan kepada para narasumber untuk mendapatkan informasi mendetail terkait pengalaman mereka selama menginap. Hasil wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi tamu terhadap layanan, fasilitas, dan pengalaman keseluruhan di Sevenz Apartemen, serta menghubungkannya dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

Para penghuni Sevenz Apartemen memberikan berbagai tanggapan positif mengenai tempat tersebut. Angel memuji kenyamanan apartemen, fasilitas yang lengkap, serta lokasi strategis di Nagoya Thamrin City. Jackson mengapresiasi desain interior yang menarik dan estetik, ditambah dengan fasilitas yang memadai. Regina menyoroti keunggulan lokasi yang dekat dengan berbagai tempat makan, sedangkan Tiur menilai kebersihan dan kualitas properti sebagai faktor utama. Sementara itu, Naomi mengungkapkan kepuasannya terhadap ukuran kamar yang luas, kenyamanan, keamanan, serta harga yang terjangkau.

Sebagian besar tamu Sevenz Apartemen mengetahui tempat tersebut melalui media sosial Instagram, seperti yang dialami oleh Angel, Jackson, dan Tiur. Di sisi lain, Regina dan Naomi mendapatkan informasi tentang apartemen ini melalui rekomendasi dari teman dan kerabat. Regina mengetahui Sevenz Apartemen dari temannya melalui percakapan langsung, sementara Naomi mendapatkan informasi dari kerabatnya, yang kemudian membuatnya tertarik untuk menginap di sana.

Fasilitas kamar di Sevenz Apartemen secara umum mendapat ulasan positif dari para tamu. Angel dan Tiur menilai fasilitasnya sangat lengkap, termasuk peralatan makan dan mesin cuci. Jackson mengapresiasi kelengkapan dan desain perabotan yang menarik, sedangkan Regina menyebutkan bahwa kamar bersih, rapi, dan cukup luas. Naomi juga menyoroti kebersihan serta kehigienisan fasilitas yang tersedia, yang dinilainya memadai.

Para tamu Sevenz Apartemen umumnya merasa bahwa harga kamar yang ditawarkan sepadan dengan fasilitas yang diberikan. Angel dan Tiur menilai harga sesuai dengan fasilitas yang lengkap, sementara Jackson menyatakan bahwa harga tersebut sangat bersaing di kawasan Nagoya, terutama dengan mempertimbangkan fasilitas dan lokasi yang strategis. Regina dan Naomi juga sepakat bahwa harga yang

ditawarkan sepadan dan terjangkau, mengingat kualitas serta fasilitas yang memadai.

Para tamu secara umum berpendapat bahwa akun media sosial Sevenz Apartemen di Instagram menyediakan informasi yang cukup lengkap mengenai fasilitas dan layanan yang ditawarkan. Angel, Jackson, Regina, dan Naomi sepakat bahwa konten yang disajikan memenuhi kebutuhan informasi mereka serta sesuai dengan ekspektasi mereka, mulai dari gambar fasilitas hingga deskripsi layanan. Mereka merasa bahwa akun tersebut memudahkan mereka untuk memahami apa yang ditawarkan oleh Sevenz Apartemen. Namun, Tiur mencatat adanya kekurangan penting, yaitu tidak adanya tautan Google Maps di akun Instagram, yang seharusnya dapat memudahkan tamu dalam menemukan lokasi apartemen secara langsung. Meskipun informasi lainnya cukup lengkap, penambahan tautan lokasi akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi calon tamu yang mengandalkan petunjuk arah digital.

Para tamu memberikan berbagai saran yang konstruktif untuk publikasi Sevenz Apartemen. Angel merasa bahwa publikasi yang dilakukan saat ini sudah cukup baik dan tidak memerlukan perubahan signifikan. Namun, Jackson memberikan rekomendasi untuk menampilkan ulasan tamu di media sosial, agar calon tamu dapat melihat pengalaman langsung dari pengunjung sebelumnya, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan minat mereka. Regina menyarankan untuk memperluas promosi ke platform media sosial lainnya, mengingat tidak semua orang menggunakan Instagram sebagai sumber informasi utama. Tiur merekomendasikan penggunaan TikTok, yang sedang populer, sebagai media promosi alternatif, serta mendaftar di aplikasi agen perjalanan online untuk mempermudah calon tamu melakukan reservasi. Naomi sejalan dengan saran ini dan menekankan pentingnya memperluas publikasi di berbagai media sosial guna meningkatkan jangkauan dan popularitas apartemen, sehingga lebih dikenal oleh audiens yang lebih luas.

Berdasarkan dari hasil temuan data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan lima tamu yang pernah menginap sebagai narasumber secara langsung mengenai perencanaan pengembangan publikasi terhadap penjualan kamar di Sevenz Apartemen. Ditemukan data bahwa terdapat tiga tamu yang menyarankan untuk mengembangkan publikasi sevenz apartemen. Dan yang dari sudah kita ketahui bahwa publikasi yang sudah dibuat ialah melalui media sosial Instagram.Berikut tampilan dari akun media sosialnya:

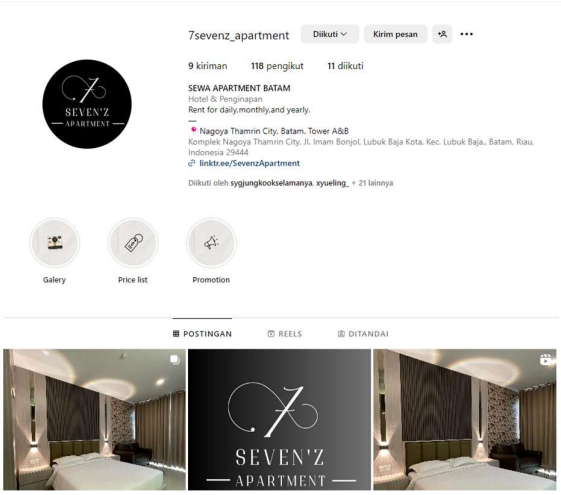


Figure 3. Akun media sosial sevenz apartemen
Resources : Peneliti,2024

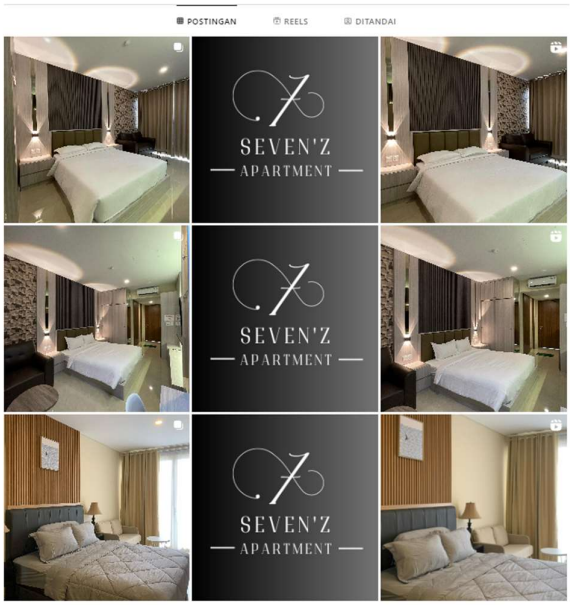


Figure 4. Akun media sosial Sevenz apartemen
Resource: Peneliti,2024

Untuk memastikan penjualan kamar dan popularitas Sevenz Apartemen terus meningkat secara konsisten, langkah strategis selanjutnya adalah dengan membuat dan mengoptimalkan sebuah situs web yang profesional dan menarik. Website ini akan berfungsi sebagai platform utama untuk memperkenalkan apartemen kepada khalayak yang lebih luas, memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai fasilitas, harga, promosi, serta layanan yang ditawarkan. Selain itu, situs web ini juga akan dilengkapi dengan fitur pemesanan online yang memudahkan calon pelanggan untuk memesan kamar secara langsung. Tampilan dari website Sevenz Apartemen dirancang dengan desain yang user-friendly, modern, dan responsif, sehingga dapat diakses dengan nyaman melalui berbagai perangkat, baik komputer, tablet, maupun ponsel pintar. Dengan kehadiran website ini, diharapkan tidak hanya meningkatkan angka penjualan, tetapi juga memperkuat citra apartemen sebagai pilihan

akomodasi yang berkualitas dan terpercaya. Berikut adalah tampilan dari website Sevenz Apartemen:



Figure 5. Halaman pertama dan kedua website
Resource : Peneliti,2024

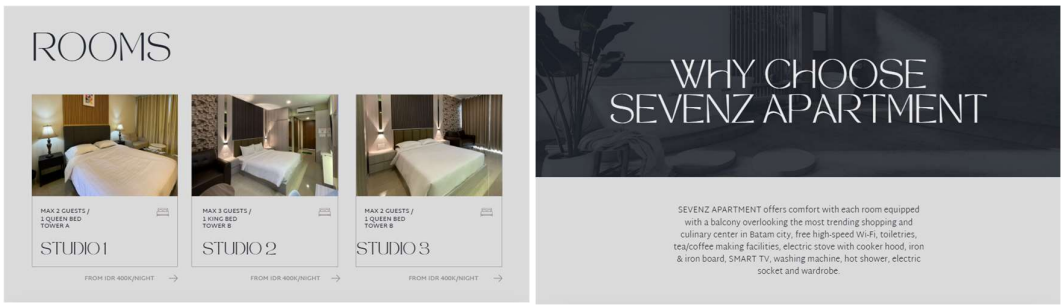


Figure 6. Halaman ketiga dan keempat website
Resource : Peneliti,2024

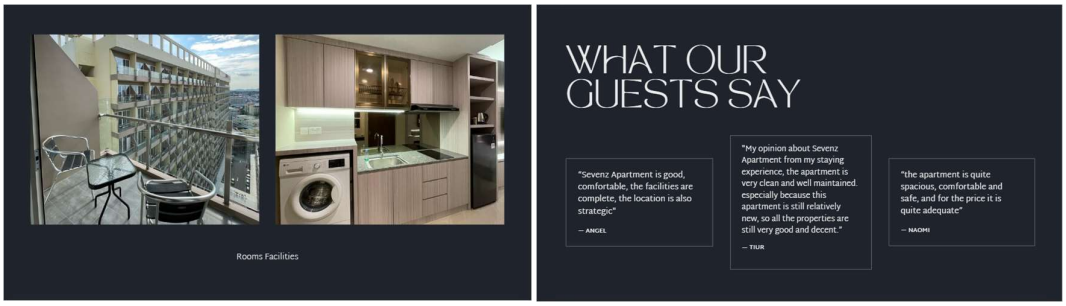


Figure 7. Halaman kelima dan keenam website
Resource : Peneliti,2024

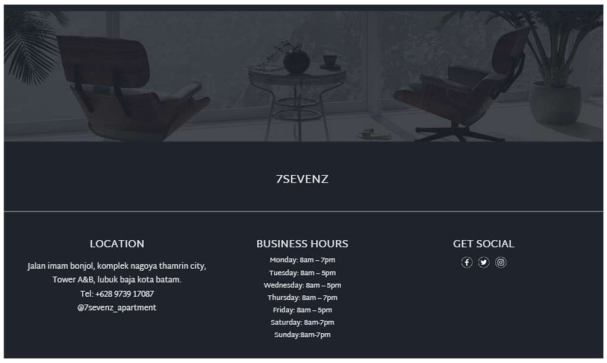


Figure 8. Halaman terakhir website
Resource: Peneliti,2024

Para narasumber umumnya memberikan penilaian positif terhadap Sevenz Apartemen, menyatakan pengalaman menginap yang memuaskan dan fasilitas kamar yang lengkap. Sebagian besar tamu mengetahui apartemen ini melalui Instagram, dan mereka merasa bahwa harga kamar sepadan dengan fasilitas yang diberikan. Informasi yang tersedia di akun Instagram juga dianggap cukup lengkap oleh para narasumber.

Namun, terdapat saran yang penting untuk mempertimbangkan peningkatan publikasi dengan memperluas cakupan promosi ke berbagai platform media sosial lainnya, selain yang telah digunakan saat ini. Langkah ini diusulkan sebagai strategi untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan lebih beragam, serta memperkuat visibilitas Sevenz Apartemen di berbagai platform digital seperti Facebook, Twitter, dan TikTok, yang memiliki potensi besar dalam menarik perhatian calon pelanggan. Dan benar bahwa Individu dan organisasi dapat mengakses dan memanfaatkan berbagai layanan, data, atau kesempatan yang disediakan dalam ekosistem digital melalui platform digital (Patria, 2023).

Dengan demikian, promosi tidak hanya akan terbatas pada satu jenis media sosial, tetapi dapat menjangkau lebih banyak segmen pasar, dari generasi milenial hingga kelompok usia lainnya yang aktif di berbagai kanal. Hal ini sesuai dengan penelitian lain,Menurut data yang dikumpulkan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), Indonesia akan mengalami bonus demografi pada tahun 2020–2035, yang berarti kondisi struktur penduduk akan didominasi oleh kelompok usia produktif. Generasi Milenial dan Generasi Z juga dikenal sebagai "pribumi digital" adalah dua generasi baru yang muncul dari kelompok usia produktif ini (Santosa, 2023). Usulan ini didasarkan pada hasil wawancara dan penilaian yang diperoleh dari kelima tamu di atas, yang menunjukkan pentingnya ekspansi ke media sosial lain untuk meningkatkan engagement dan brand awareness Sevenz Apartemen. Ketika melakukan penelitian tersebut tentunya ada tantangan yang di lalui oleh peneliti, Terbatasnya narasumber yang bisa di wawancarai karena seperti yang kita tahu para narasumber ialah tamu yang pernah menginap di Sevenz apartemen dan kebanyakan tamu tersebut berasal dari luar Kota Batam, Sehingga peneliti menwawancarai narasumber menggunakan aplikasi Whatsapp.

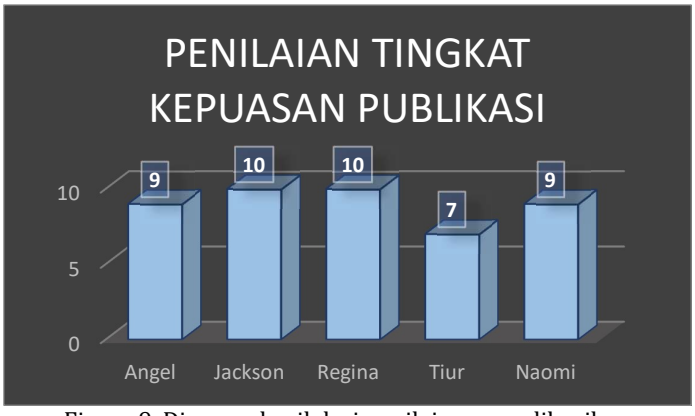


Figure 9. Diagram hasil dari penilaian yang diberikan oleh tamu terkait kepuasan publikasi saat ini
Resource: Peneliti,2024

Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap publikasi yang telah dilakukan hingga saat ini tergolong cukup memuaskan bagi para penerima informasi. Publikasi yang dikembangkan sebelumnya tampaknya telah berhasil mencapai sebagian besar tujuan komunikasi yang diharapkan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Responden menunjukkan bahwa meskipun sudah ada kepuasan yang memadai, tetap diperlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa publikasi tetap relevan, informatif, dan menarik bagi audiens yang lebih luas di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan diolah tentang "Perencanaan pengembangan publikasi terhadap penjualan kamar di Sevenz Apartemen", kesimpulan menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam hal promosi dan publikasi, baik internal maupun eksternal. Kondisi internal Sevenz Apartemen menunjukkan kurangnya strategi pemasaran yang efektif dan sarana publikasi yang cukup untuk menarik perhatian calon pelanggan. Di sisi lain, dari sisi eksternal, Sevenz Apartemen belum memanfaatkan perkembangan teknologi dan media digital yang pesat untuk meningkatkan visibilitas dan daya tariknya di pasar.

Maka dari itu peneliti membuat situs web yang berfungsi sebagai platform promosi utama untuk mengatasi kekurangan-kekurangan ini. Website ini akan membantu menyebarkan informasi tentang barang dan jasa yang ditawarkan oleh Sevenz Apartemen, termasuk fitur unggulan, fasilitas, harga, dan promosi menarik. Website Sevenz Apartemen memungkinkan audiens yang lebih besar, baik lokal maupun internasional, untuk diakses kapan saja dan di mana saja. Diharapkan bahwa dengan pengembangan lebih lanjut pada situs web ini, tingkat penjualan kamar di Sevenz Apartemen akan meningkat secara signifikan. Dengan strategi yang tepat, situs web tersebut dapat menjadi platform yang efektif untuk memperluas jangkauan pasar dan menarik lebih banyak pelanggan potensial.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan tantangan. Salah satu keterbatasan utama adalah tersebarnya responden, yang menyebabkan jumlah narasumber yang dapat diwawancarai menjadi terbatas. Hal ini mengurangi variasi data yang dapat digali untuk analisis yang lebih mendalam. Selain itu, pembangunan situs web dilakukan dalam kurun waktu yang cukup singkat, sehingga beberapa fitur mungkin belum sepenuhnya optimal.

Meskipun demikian, Sevenz Apartemen juga dapat memaksimalkan penggunaan media sosial untuk meningkatkan visibilitas merek, membangun interaksi yang lebih dekat dengan pelanggan, serta memperkenalkan layanan dan promosi terbaru. Melalui pemasaran konten yang kreatif dan informatif, apartemen ini akan mampu menarik minat calon tamu dengan memberikan informasi yang relevan, menampilkan visual menarik, dan menonjolkan keunggulan properti yang ditawarkan. Strategi terpadu ini diharapkan tidak hanya meningkatkan penjualan kamar, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan jangka panjang.

REFERENSI

Akbar, N. G. (2021). Penelitian Deskriptif Adalah: Pengertian, Kriteria, dan Ciri_Cirinya. In *Gramedia.Com*. https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/

Akmal, I. (2007). *Menata apartemen - Imelda Akmal - Google Buku*. Akmal,. https://books.google.co.id/books?id=UaO6iQm8Vi8C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false

Alamsyah, N., Lubis, A. L., & Andika. (2018). Analisa Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks IEF dan EFE (Studi Kasus PT. Kian Ho Indonesia). *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, *2*(2), 51–58. https://doi.org/10.36352/jik.v2i2.120

Alamsyah, N., Lubis, A. L., & Hamdi, D. (2019). Formulation of Marketing Strategies in Expedition Services Company with SWOT and QSPM Methods. *Proceedings of the International Manufacturing Engineering Conference & The Asia Pacific Conference on Manufacturing Systems*, 3–9. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-15-0950-6_1

Ardiyanto, Y. (2019). Memahami Metode Penelitian Kualitatif. In *Djkn* (Issue 2, p. 12773). https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html

Asikin, N., Pristiwasa, I. W. T. K., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Penjualan Kamar di Beverly Hotel Batam. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, *9*(1), 101–116.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, R. dan T. R. I. (2023). *Hasil Pencarian - KBBI VI Daring*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa. https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/capai

Bharmawan Agus. (2022). *Manajemen Perusahaan Jasa*.

BPPK, A. setting. (2022). *Artikel __ Wawancara dan Tujuannya*. https://bppk.kemenkeu.go.id/balai-diklat-keuangan-balikpapan/artikel/wawancara-dan-tujuannya-208152

Brilian, A. P. (2023). *Meramal Nasib Bisnis Apartemen Sewa, Begini Analisanya*.

Fatimah, Z., Rita, R., & Lubis, A. L. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel (Studi Kasus Pasific Palace Hotel Batam Tahun 2017-2021). *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, *4*(1), 54–60. https://doi.org/10.56486/remittance.vol4no1.319

Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta:Kencana*. Www.Kompasiana.Com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=MBZNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunikasi&ots=KGAM2uUzlz&sig=Oj3agDyIxlZR3r9WTM0vY0RTl-w

Lubis, A. L. (2016). Analisa SWOT Sebagai Acuan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus : Khazanah Plaza Batam). *Journal Industrial Service*, *2*(1).

Mabruroh, S. K., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Pengaruh Instagram Terhadap

Keputusan Pengunjung Untuk Berwisata ke Mega Wisata Ocarina Kota Batam. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, *11*(3), 388–398.

Patria, R. (2023). *Platform adalah Kunci Sukses Strategi Digital Marketing*. https://www.domainesia.com/berita/platform-adalah/

Purwanto, A. (2023). *Kota Batam: Kota Industri, Perdagangan, dan Pintu Masuk ke Singapura*. Kompaspedia. https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-batam-kota-industri-perdagangan-dan-pintu-masuk-ke-singapura

Rahman, M. (2024). *6 Cara Bisnis Apartemen agar Untung Maksimal*.

Rizal, A. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Jurnal Ilmiah Komunikasi.

Santosa, N. (2023). *Karakteristik Khas Generasi Milenial dan Z sebagai Digital Native*. Beranda Berita BRIN. https://brin.go.id/news/116359/karakteristik-khas-generasi-milenial-dan-z-sebagai-digital-native

Sugiarto, E. C. (2019). *Investasi dan Indonesia Maju | Sekretariat Negara*. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. https://www.setneg.go.id/baca/index/investasi_dan_indonesia_maju

Tania Adeline, A. (2021). Analisis Pengaruh Harga Kamar Terhadap Penjualan Kamar Di Montigo. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, *6*(1), 1–8. https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/163%0Ahttps://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/download/163/145

Winny, Wibowo, A. E., & Lubis, A. L. (2024). the Influence of Promotion on the Decision To Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *08*(01), 302–318. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080118 The

Zalafina, N. (2023). *5 Manfaat Pemasaran di Media Sosial, Salah Satunya Publikasi Gratis*. Kompas.Com. https://umkm.kompas.com/read/2023/05/22/200300783/5-manfaat-pemasaran-di-media-sosial-salah-satunya-publikasi-gratis?page=all

AUTHOR BIOGRAFI

Viona Felinda, lahir di Tanjung Pinang pada 20 Agustus 2003, mahasiswi di Politeknik Pariwisata Batam, jurusan Manajemen Divisi Kamar. Penelitian ini didukung oleh Ibu Arina Luthfini Lubis, selaku dosen pembimbing sekaligus penulis kedua. Melalui bimbingan dan kerja keras, Viona berharap kontribusinya dapat memberikan manfaat bagi dunia akademis dan industri. Email penulis: disco1889@gmail.com