TRILOGI ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH
Vol. 02, No. 02, Desember 2021, Hal. 148-156

ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS KINERJA PEMERINTAH (STUDI KASUS PEMERINTAH DAERAH PROVINSI DI PULAU JAWA)

Tria Dhini Marshela[1]*, Husnul Khotimah[2]

[1]Akuntansi, Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan, Indonesia
[2] Akuntansi, Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan, Indonesia
dhinimarshela90@gmail.com[1]*, husnulkhotimah@trilogi.ac.id[2]

ABSTRAK

Pengelolaan anggaran tiap Provinsi di Pulau Jawa banyak yang berbeda. Terdapat Provinsi yang hanya bisa menyerap anggaran di bawah 90% yang menunjukkan tidak efektif dalam penyerapan anggaran yang menimbulkan banyak permasalahan. Terdapat Provinsi juga yang memiliki tingkat realisasi tinggi tetapi pada tahun setelahnya mengalami penurunan yang drastis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran belanja pada Pemerintah Daerah Provinsi di Pulau Jawa tahun 2016-2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian adalah Pemerintah Daerah Provinsi di Pulau Jawa tahun 2016-2019 yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Metode analisa data menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa provinsi dengan kriteria efektif yaitu Jawa Tengah, Jawa Timur dan Banten. Provinsi Jawa Timur mendapatkan nilai rasio efektivitas paling tinggi tahun 2016. Provinsi dengan kriteria sangat efisien yaitu Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur sedangkan Provinsi DKI Jakarta memiliki tingkat efisiensi dengan kriteria efisien. Hasil ini mengindikassikan bahwa pengelolaan anggaran pada Pemerintah Daerah Provinsi di Pulau Jawa masih harus dioptimalkan.
Kata Kunci: Efisiensi, Efektivitas, Kinerja Pemerintah

ABSTRACT

The budget management of each province in Java Island is much different. There are Provinces that can only absorb budgets below 90% which shows ineffectiveness in budget absorption which causes many problems. There are also provinces that have a high level of realization but in the following year it experienced a drastic decline. This study aims to analyze the effectiveness and efficiency of budget implementation in provincial governments in Java island in 2016-2019. This research uses quantitative descriptive methods. The research sample was the Provincial Government in Java Island in 2016-2019 which was taken using the purposive sampling method. The data analysis method uses quantitative descriptive. The results showed that the provinces with effective criteria were Central Java, East Java and Banten. East Java Province received the highest effectiveness ratio value in 2016. Provinces with very efficient criteria are Banten, West Java, Central Java and East Java while DKI Jakarta Province has a level of efficiency with efficient criteria. This result instructs that budget management in the Provincial Government in Java Island must still be optimized.

Keywords: *Efficiency, Effectiveness, Government Performance*

Histori artikel:

Diunggah: 09-11-2021
Direvieu: 20-11-2021
Diterima: 28-11-2021
Dipublikasikan: 01-12-2021

* Penulis korespondensi ✉

PENDAHULUAN

Semangat reformasi dan perubahan diberbagai bidang serta dorongan dan dampak dari proses demokratisasi telah menggugah pemerintah bersama dengan parlemen untuk melahirkan undang-undang yaitu UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Undang-undang tersebut merupakan dasar bagi proses desentralisasi dan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab. Pada pasal 1 butir 5 UU Nomor 32 Tahun 2004 dinyatakan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini mengindikasikan bahwa daerah memiliki kewenangan mengurusi berbagai aspek pembangunan termasuk masalah keuangan.

Menurut Saparie (2020), Pemerintah daerah adalah kepala daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, kepala daerah maupun DPRD diberikan kewenangan untuk menyusun, membahas dan menetapkan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dalam keterkaitannnya sebagai pelaksana kewenangan daerah otonom. APBD menjadi acuan dalam mengukur seberapa besar pencapaian efektivitas dan efisiensi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mensejahterakan masyarakatnya lewat penyelenggaraan otonomi daerah. Untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien tersebut maka pengelolaan keuangan daerah perlu menjadi prioritas utama setiap pimpinan daerah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam memimpin dan membangun daerahnya.

Menurut Purwiyanti (2017), pengelolaan keuangan daerah harus meliputi pelaporan yang akuntabel, hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktifitasnya. *Value for money* adalah ekonomis dalam pengadaan dan alokasi sumber daya, efisien (berdaya guna) dalam penggunaan penggunaan sumber daya alam, artinya bahwa penggunaannya diminimalkan dan hasilnya dimaksimalkan, serta efektif (berhasil guna) yaitu mencapai tujuan dan sasaran dalam menggunakan anggaran.

Hasil kajian yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan tahun 2014 menyimpulkan bahwa masih rendahnya kualitas belanja daerah dan APBD yang tergambar dari porsi belanja tidak langsung yang selalu lebih besar dari belanja langsung serta rendahnya penyerapan belanja daerah. Dengan kata lain, efisiensi belanja pemerintah daerah masih sangat rendah di mana alokasi belanja langsung yang elemen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik lebih kecil daripada belanja tidak langsung yang sesungguhnya merupakan elemen pendukung. Fakta tersebut menjadi ketertarikan penulis untuk menganalisis secara khusus anggaran dan realisasi anggaran pada seluruh pemerintah daerah di wilayah Pulau Jawa seperti Provinsi DKI Jakarta, Banten, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Jawa Timur.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu dengan *output* yang dihasilkan tercermin dari kuantitas maupun kualitasnya. Tinggi rendahnya kinerja dapat dicermati dari hasil pelaksanaan tugas yang

dilakukan berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan sesuai dengan waktu yang tersedia. Terdapat beberapa tolok ukur untuk dapat menilainya. Menurut Indrasari (2010), empat dimensi pekerjaan, antara lain; (1) kualitas pekerjaan, (2) kuantitas pekerjaan, (3) inisiatif dalam pekerjaan dan (4) peluang untuk dapat dipromosikan.

Kinerja instansi pemerintah daerah merupakan gambaran mengenai pencapaian tujuan dan sasaran pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi maupun strategi instansi tersebut yang mengindikasikan tingkat keberhasilan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan (BPPK Depkeu, 2014). Pertanggung jawaban sangat penting dilakukan terhadap kinerja pemerintah yang diharapkan dapat meningkatkan dalam pelayanan terhadap masyarakat serta melakukan evaluasi kinerja tahun yang lalu untuk menjadikan dasar dalam pedoman penyusunan tahun yang selanjutnya. Faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan pemerintah daerah antara lain (1) Pendapatan Asli Daerah (PAD), (2) Dana perimbangan, dan (3) belanja modal

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut. Sedangkan efisiensi adalah hubungan antara barang dan jasa (*output*) yang dihasilkan sebuah kegiatan atau aktivitas dengan sumber daya (*input*) yang digunakan dengan memanfaatkan waktu dan tenaga sebaik-baiknya serta biaya yang rendah.

Menurut Mahsun (2010), pengukuran efektivitas mengukur tingkat output dari organisasi sektor publik terhadap target-target pendapatan sektor publik. Tingkat efektivitas diukur dengan cara membandingkan realisasi anggaran belanja dengan target anggaran belanja. Berikut formula untuk mengukur tingkat efektivitas anggaran belanja:

$$Efektifitas = \frac{Realisasi\ Anggaran\ Belanja}{Anggaran\ Belanja} \times 100\%$$

Mahsun (2010) juga menjelaskan bahwa pengukuran efisiensi mengukur perbandingan tingkat output dengan tingkat input dari organisasi sektor publik. Tingkat efisiensi diukur dengan cara membandingkan realisasi anggaran belanja langsung dengan total realisasi anggaran belanja. Berikut formula untuk mengukur tingkat efisiensi anggaran belanja:

$$Efektifitas = \frac{Realisasi\ Anggaran\ Belanja\ Langsung}{Anggaran\ Belanja} \times 100\%$$

Anggaran

Anggaran adalah suatu rencana kegiatan yang diwujudkan dalam bentuk finansial yang meliputi usulan pengeluaran yang diperkirakan untuk satu periode waktu serta dikembangkan untuk melayani berbagai pengendalian keuangan, rencana manajemen, prioritas dari pengguna dana dan pertanggung jawaban kepada publik.

Sedangkan yang dimaksud dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Menurut Azhari (2017) merupakan rencana keuangan pemerintah daerah selama satu tahun

yang ditetapkan oleh peraturan daerah. APBD dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi pemerintah daerah kepada masyarakatnya mengenai prioritas pengalokasian yang dilakukan oleh terdiri dari tiga komponen utama yaitu pendapatan daerah, belanja daerah, dan pembiayaan daerah.

Belanja

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, Belanja Daerah adalah semua pengeluaran dari rekening kas umum daerah yang mengurangi ekuitas dana, merupakan hak daerah dalam satu tahun anggaran dan tidak perlu dibayar kembali oleh daerah. Belanja daerah dipergunakan dalam rangka mendanai pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan provinsi atau kabupaten/kota yang terdiri dari urusan wajib, urusan pilihan dan urusan yang penanganannya dalam bagian atau bidang tertentu yang dapat dilaksanakan bersama antara pemerintah dan pemerintah daerah atau antar pemerintah daerah yang ditetapkan dengan ketentuan perundang-undangan.
Klasifikasi belanja menurut kelompok belanja berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah terdiri dari Belanja Langsung meliputi belanja pegwai, belanja barang dan jasa, dan belanja modal. Sedangkan klasifikasi kedua adalah Belanja Tidak langsung meliputi bunga, subsidi, hibah, bantuan social, belanja bagi hasil, bantuan keuangan, dan belanja tak terduga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantatif, yaitu dengan menetapkan konsep perhitungan efektivitas dan efisiensi dalam pengukuran pelaksanaan belanja, dengan menghitung perbandingan target belanja dengan realisasi belanja yang tertuang dalam laporan realisasi anggaran tahun 2016-2019. Populasi dalam penelitian ini adalah Pemerintah Daerah Provinsi di Pulau Jawa Tahun 2016-2019. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel *Non-probabilitas* dan ini terjadi ketika elemen yang dipilih untuk sampel berdasarkan penilaian peneliti yaitu Pemerintah Provinsi di DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur yang menyajikan data Laporan Realisasi Anggaran secara lengkap pada tahun 2016-2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Pelaksanaan Anggaran Belanja

Pengukuran kinerja pada Provinsi di Pulau Jawa dalam pelaksanaan anggaran belanja dengan tolak ukur yang digunakan adalah membandingkan realisasi belanja dengan anggaran belanja dikalikan 100%.

Tabel 1. Rasio Efektivitas

Sangat Efektif	> 100%
Efektif	90% - 100%
Cukup Efektif	80% - 90%
Kurang Efektif	60% - 80%
Tidak Efektif	0% - 60%

Setelah melakukan perhitungan berikut ini sajian data yang dapat ditampilkan setelah melakukan analisa dan perhitungan dari setiap provinsi di pulau Jawa:

Tabel 2. Rasio Efektivitas Provinsi DKI Jakarta

Tahun	Anggaran	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
2016	57.149.280.800.656	46.918.496.211.824	82,10	Cukup Efektif
2017	61.457.200.230.480	50.721.960.241.767	82,53	Cukup Efektif
2018	74.729.343.748.013	61.063.848.818.057	81,71	Cukup Efektif
2019	77.010.363.876.861	64.099.287.469.013	82,23	Cukup Efektif

Tabel 3. Rasio Efektivitas Provinsi Banten

Tahun	Anggaran	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
2016	9.305.525.389.927	8.925.813.442.214	95,94	Efektif
2017	7.677.428.461.948	6.866.998.895.055	89,44	Cukup Efektif
2018	8.220.774.649.578	7.309.480.866.606	88,91	Cukup Efektif
2019	12.648.850.767.464	11.324.588.102.330	89,53	Cukup Efektif

Tabel 4. Rasio Efektivitas Provinsi Jawa Barat

Tahun	Anggaran	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
2016	18.893.317.508.563	17.588.381.583.127	93,09	Efektif
2017	22.927.505.719.790	21.633.112.513.870	94,35	Efektif
2018	23.960.232.712.182	22.127.069.670.579	92,35	Efektif
2019	24.721.129.219.645	22.437.800.843.469	90,76	Efektif

Tabel 5. Rasio Efektivitas Provinsi Jawa Tengah

Tahun	Anggaran	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
2016	13.760.866.554.000	13.165.233.730.138	95,67	Efektif
2017	16.950.922.704.000	16.120.719.133.365	95,10	Efektif

2018	18.831.645.202.000	17.397.281.966.784	92,38	Efektif
2019	19.665.066.328.000	18.456.935.979.539	93,86	Efektif

Tabel 6. Rasio Efektivitas Provinsi Jawa Timur

Tahun	Anggaran	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Kriteria
2016	17.763.999.894.235	17.056.688.791.473	96,02	Efektif
2017	23.237.548.761.808	21.649.432.876.084	93,12	Efektif
2018	25.599.649.997.305	23.609.392.399.513	92,23	Efektif
2019	28.755.505.302.004	25.939.668.270.716	90,21	Efektif

Dari sajian data tabel di atas menunjukan tingkat efektivitas pada Provinsi di Pulau Jawa dan dapat diketahui bahwa Provinsi DKI Jakarta mempunyai tingkat efektivitas paling rendah di antara provinsi lainnya. Provinsi DKI Jakarta hanya mendapatkan kriteria cukup efektif selama periode tahun anggaran 2016 sampai dengan tahun 2019 dengan angka rasio tingkat efektivitas di kisaran 81,71%-82,53%. Sedangkan Provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur memiliki tingkat efektivitas dalam pelaksanan anggaran belanja dengan nilai rasio tingkat efektivitas di atas 90%. Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini menunjukkan kriteria efektif dengan nilai efektivitas yang cukup stabil dan besar di mana pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 rasio tingkat efektivitas berkisar di angka 92,38%-95,67%.

Analisis Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja

Untuk melakukan analisi ini, adapun rasio yang diapakai dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 7. Rasio Efisiensi

Tidak efisien	> 100%
Kurang efisien	90% - 100%
Cukup efisien	80% - 90%
Efisien	60% - 80%
Sangat efisien	< 60%

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus efisiensi yang sudah dipaparkan pada kajian teori, dapat disajikan data berdasarkan analisa yang telah dilakukan

Tabel 8. Rasio Efisiensi Provinsi DKI Jakarta

Tahun	Realisasi Belanja	Realisasi Belanja Langsung	Tingkat Efisiensi (%)	Kriteria
2016	46.918.496.211.824	31.004.340.790.717	66,08	Efisien
2017	50.721.960.241.767	35.113.382.689.970	69,23	Efisien
2018	61.063.848.818.057	41.012.395.391.186	67,16	Efisien
2019	64.099.287.469.013	44.562.631.214.775	69,52	Efisien

Tabel 9. Rasio Efisiensi Provinsi Banten

Tahun	Realisasi Belanja	Realisasi Belanja Langsung	Tingkat Efisiensi (%)	Kriteria
2016	8.925.813.442.214	3.089.571.448.352	34,61	Sangat Efisien
2017	6.866.998.895.055	3.148.622.685.346	45,85	Sangat Efisien
2018	7.309.480.866.606	3.502.881.622.396	47,92	Sangat Efisien
2019	11.324.588.102.330	4.018.122.824.179	35,48	Sangat Efisien

Tabel 10. Rasio Efisiensi Provinsi Jawa Barat

Tahun	Realisasi Belanja	Realisasi Belanja Langsung	Tingkat Efisiensi (%)	Kriteria
2016	17.588.381.583.127	5.663.466.118.287	32,20	Sangat Efisien
2017	21.633.112.513.870	6.852.570.957.184	31,68	Sangat Efisien
2018	22.127.069.670.579	7.686.303.131.336	34,74	Sangat Efisien
2019	22.437.800.843.469	7.732.748.578.009	34,46	Sangat Efisien

Tabel 11. Rasio Efisiensi Provinsi Jawa Tengah

Tahun	Realisasi Belanja	Realisasi Belanja Langsung	Tingkat Efisiensi (%)	Kriteria
2016	13.165.233.730.138	5.694.291.265.215	43,25	Sangat Efisien
2017	16.120.719.133.365	5.749.670.593.675	35,67	Sangat Efisien
2018	17.397.281.966.784	6.694.697.453.298	38,48	Sangat Efisien
2019	18.456.935.979.539	7.651.004.047.241	41,45	Sangat Efisien

Tabel 12. Rasio Efisiensi Provinsi Jawa Timur

Tahun	Realisasi Belanja	Realisasi Belanja Langsung	Tingkat Efisiensi (%)	Kriteria
2016	17.056.688.791.473	7.003.921.145.449	41,06	Sangat Efisien
2017	21.649.432.876.084	8.822.998.783.547	40,75	Sangat Efisien
2018	23.609.392.399.513	8.921.836.918.487	37,79	Sangat Efisien
2019	25.939.668.270.716	9.964.096.793.183	38,41	Sangat Efisien

Dalam laporan realisasi anggaran belanja Provinsi di Pulau Jawa yang dapat mengacu pada pencapaian tujuan dimaksudkan dalam anggaran adalah anggaran belanja langsung. Belanja langsung pada hal ini terdiri dari Belanja pegawai yang dalam hal ini tidak termasuk gaji PNS dan tunjangan PNS, dll, serta belanja barang dan jasa dan belanja modal. Belanja langsung merupakan belanja yang dianggarkan terkait secara langsung dengan pelaksanaan program dan kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan tingka efisiensi anggaran belanja pada Provinsi di Pulau Jawa dapat diketahui bahwa Provinsi DKI Jakarta merupakan provinsi yang memiliki rasio tingkat efisiensi yang cukup besar di kisaran 66,08% sampai dengan 69,52%. Sedangkan Provinsi Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur memiliki tingkat efisiensi dengan

kriteria sangat efisien. Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi yang memiliki rasio tingkat efisiensi paling rendah di kisaran angka 31,68% pada tahun 2017.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Tingkat Efektivitas anggaran belanja pada Provinsi di Pulau Jawa memiliki kriteria efektivitas yang bervariatif dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019. Provinsi dengan kriteria efektif terdapat pada Provinsi Jawa Tengah, Jawa Timur dan Banten. Tingkat efektivitas pada ketiga Provinsi ini memiliki nilai rasio efektivitas di atas 90%. Provinsi DKI Jakarta dan Banten memiliki krititeria cukup efektif pada tahun 2016 sampai dengan 2019 dengan nilai rasio efektivitas di bawah 90%.

Tingkat Efisiensi anggaran belanja pada Provinsi di Pulau Jawa memiliki kriteria efisiensi yang bervariatif dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019. Provinsi dengan kriteria sangat efisien terdapat pada Provinsi Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Sedangkan Provinsi DKI Jakarta memiliki tingkat efisiensi yang cukup besar dengan kriteria efisien. Nilai rasio efisiensi pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 memiliki nilai yang konsisten dengan nilai di kisaran 66,08% sampai dengan 69,52%.

DAFTAR PUSTAKA

Azhari, Ria Sartika. (2017). Ringkasan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Jakarta. (http://www.djpk.kemenkeu.go.id/wp-content/uploads/2019/06/Ringkasan-APBD-TA-2017.pdf)

Indrasari, Meithiana. (2017). Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

Mahsun, Mohamad, (2010), Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah

Purwiyanti. (2017). Analisis Kinerja Berbasis Konsep Value for Money Pada Kegiatan Fisik Pekerjaan Irigasi Donggala Kodi (Studi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Palu). Jurnal UNTAD Palu. (http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/8696).

Saparie, Gunoto. (2020). Mempertanyakan Efektivitas dan Efisiensi APBD. (https://jatengdaily.com/2020/mempertanyakan-efektivitas-dan-efisiensi-apbd)

Website Resmi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) (https://bpk.go.id/).

Website resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia (http://www.djpk.kemenkeu.go.id/).

Website Resmi Pemerintah Banten (https://bantenprov.go.id/home).

Website Resmi Pemerintah Jawa Timur (https://www.jatimprov.go.id/)

Website Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (https://jakarta.go.id/).

Website Resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat (https://jabarprov.go.id/).

Website Resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (https://jatengprov.go.id/).

TRILOGI ACCOUNTING AND BUSINESS RESEARCH
Vol. 02, No. 02, Desember 2021, Hal. 157-163

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH MILENIAL BANK BUMN (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS TRILOGI)

Muhammad Naufal Hilmi[1], Firda Maulida Raufik[2], Husnul Khotimah[3]*

[1, 2, 3] Akuntansi, Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan, Indonesia
naufalhilmi98@gmail.com[1], husnulkhotimah@trilogi.ac.id[3]*

ABSTRAK

Meningkatnya kebutuhan perbankan di kalangan generasi milenial harus diimbangi oleh bank dengan meningkatkan kualitas bersaing agar dapat memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabahnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah generasi milenial yang diwakili oleh mahasiswa Universitas Trilogi yang merupakan nasabah bank BUMN. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya bank perlu meningkatkan layanan dan produknya agar nasabah khususnya para milenial yang mungkin memiliki pengalaman baru dengan perbankan memiliki kesan positif terhadap bank agar tetap loyal.
Kata Kunci: Kualitas Layanan Loyalitas, Kualitas Produk, Pelanggan Milenial

ABSTRACT

The increasing need for banking among the millennial generation must be balanced by the bank by increasing the quality to compete so that they can gain and maintain the trust of their customers. The sample used in this research is millennial generation customers represented by Trilogi University students who are customers of state-owned banks. Data collection was done by distributing questionnaires. The results showed that service quality and product quality had a significant positive effect on customer loyalty. This means that banks need to improve their services and products so that customers, especially millennials who may have new experience with banking, have a positive impression of the bank so that they remain loyal.
Keywords: *Millennial Customer Loyalty, Quality of Product, Quality of Service*

Histori artikel:

Diunggah: 30-10-2021
Direvieu: 12-11-2021
Diterima: 19-11-2021
Dipublikasikan: 01-12-2021

* Penulis korespondensi