



**POLITEKNIK
UNGGUL LP3M
QUALITY FIRST**

POLITEKNIK UNGGUL LP3M MEDAN

JURNAL BISMAN INFO



9 772355 150006

ISSN :2355-1500

PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DENGAN METODE FULL COSTING PADA UD.VIKA DONAT
Khairatun Nazah, Ratih Amelia

DISCRIMINATION AS REFLECTED IN H.B. STOWE'S UNCLE TOM'S CABIN
Hermansyah, Selfitrida A Yani

APLIKASI SIMPAN PINJAM BERBASIS WEB PADA KOPERASI SERBA USAHA TAMAN MANDIRI
Yuniar Andi Astuti, Sondang

PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PADA BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL, Tbk
Diana Suksesiwyaty Lubis, Dina Octavia

ANALISIS AKUNTANSI PIUTANG PADA CV. KENCANA BHAkti MOTOR (KBM)
Pirmatna Sirait, Miftah Faridh Nasir

PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SIMPAN PINJAM KELOMPOK PEREMPUAN (SPP) MENGGUNAKAN MYOB VERSI 19 PADA PROGRAM DANA AMANAH PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Beruphillihen Br Ginting, Maya Syahlina

PENGARUH SENSE OF HUMOR TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA ANGGOTA KOMUNITAS STAND UP COMEDY TEBING TINGGI
Seie Hartati

PERANCANGAN APLIKASI KRIPTOGRAFI ENKRIPSI DAN DESKRIPSI ALGORITMA MATRIKS HILL CIPHER PADA PERANGKAT ANDROID
Zulhamdani Napitupulu

ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. LIM SIANG HUAT DI KOTA BATAM
Panzul Azim, Nur Elfi Husda

PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK VITKAFARMA DI KOTA BATAM
Saparudin, Raymond

AKSI REAKSI PADA DOMINASI PARA TOKOH DALAM CERPEN DRUNKEN MARMUT KARYA PIDI BAIQ
Sharina Amanda

ANALISA PENCAPAIAN LABA PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (Persero) MEDAN
Nirmalasari

ANALISIS AKUNTANSI PERTANGGUNGJAWABAN DALAM PENGENDALIAN BIAYA STANDAR PRODUK PTPN II TANJUNG MORAWA
Maya Andriani

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT SANRISH INDONESIA
Sheren Devina Komaling, Putu Hari Kurniawan

PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CASCO SEA DI KOTA BATAM
Janima Simanjuntak, Hendri Herman

RANCANG BANGUN APLIKASI BUKU KAS BERBASIS DESKTOP
Sujarwo

PENGARUH BRAND AWARENESS DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada SMK Swasta Yaspenmas)
Zahri Fadli

KONTRIBUSI FASILITAS, LOKASI DAN HARGA TERHADAP PENINGKATAN KEPUTUSAN PEMBELIAN RUANG USAHA
Andi Riyanto, Galih Raspati, Jamal Maulana Hudin, Apip Supiandi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. JNE CABANG LANGKAT
Ahmad Fadli

DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN) KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) KOTA TEBING TINGGI
Jus Samuel Sihotang

Diterbitkan Oleh :
LPPM-Politeknik Unggul LP3M Medan

**Volume 7 No. 2
Juni 2020**

**DEWAN REDAKSI JURNAL BISMAN INFO
POLITEKNIK UNGGUL LP3M MEDAN**

Pelindung

Direktur Politeknik Unggul LP3M Medan

Penanggung Jawab

Ketua Program Studi Manajemen Informatika
Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi
Ketua Program Studi Sekretari
Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran
Ketua Program Studi Akuntansi

Ketua Redaksi

Nasib, S.Pd, M.M

Wakil Ketua Redaksi

Martin, S.E, M.M

Sekretaris Redaksi

Indawati Lestari, S.E, M.Si

Pelaksana Redaksi

Sabaruddin Chaniago, S.E, M.M
Ratih Amelia, S.E, M.M
Sharina Amanda, S.S, M.Si
Syaifullah, S.E, M.M
An Suci Azzahra, S.E, M.Si
Jakaria Sembiring, S.Kom, M.Kom

Pelaksana Tata Usaha/Sirkulasi

Muhammad Fathoni, S.Si, M.Si

Alamat Redaksi/Penerbit

Politeknik Unggul LP3M Medan
Jln. Iskandar Muda No. 3 CDEF Medan,
Telp. (061) 4156355, 4155515
Website : www.politeknikunggul.ac.id
Email : lppm_lp3m@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Berkat Rahmat dan Karunia Allah SWT kita berjumpa lagi pada edisi Vol. 7 No. 2 jurnal BISMALN INFO tahun 2020. Oleh karena itu perlu kita bersyukur kepadaNYA sang maha pencipta yang maha pengasih serta maha penyayang.

Di tahun 2020 ini dengan semangat untuk terus mempublikasikan karya ilmiah meski masih dalam skala ISSN, Bismal Info terus berusaha mengajak kita agar senantiasa menulis karya ilmiah di lingkungan LP3M, itulah sebuah motivasi yang terus disampaikan pada setiap kesempatan penerbitan.

Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para dosen junior dan senior yang telah berpartisipasi dalam edisi penerbitan kali ini untuk itu apresiasi yang tak terhingga semoga kita selalu diberikan kemudahan dalam mempublikasikan tulisan ilmiah.

Pada nomor penerbitan ini juga LPPM LP3M Politeknik Unggul LP3M bergembira karena Jurnal ini tetap konsisten keberadaan penerbitannya dan pada kesempatan ini tim redaksi telah mendapatkan jurnal sebelum dead line tanggal penerimaan jurnal. Beberapa dosen baru telah berkontribusi dalam mempublikasikan karya ilmiahnya. Pada penerbitan kali ini Jurnal yang dinyatakan layak untuk diterbitkan yang telah dilakukan evaluasi oleh tim editor redaksi hingga dinyatakan layak dan selanjutnya dilakukan editing oleh dewan redaksi

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri dan berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan berbagai bantuan, motivasi, saran, kritikan demi kesempurnaan jurnal ini pada masa mendatang.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Medan, Juni 2020

Ketua Redaksi

DAFTAR ISI

PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DENGAN METODE <i>FULL COSTING</i> PADA UD.VIKA DONAT Khairatun Nazah, Ratih Amelia.....	157
DISCRIMINATION AS REFLECTED IN H.B. STOWE’S UNCLE TOM’S CABIN Hermansyah, Selfitrida A Yani.....	167
APLIKASI SIMPAN PINJAM BERBASIS WEB PADA KOPERASI SERBA USAHA TAMAN MANDIRI Yuniar Andi Astuti, Sondang.....	178
PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PADA BANK TABUNGAN PENSIONAN NASIONAL, Tbk Diana Suksesiwy Lubis, Dina Octavia	183
ANALISIS AKUNTANSI PIUTANG PADA CV. KENCANA BHAKTI MOTOR (KBM) Pirmatua Sirait, Miftah Faridh Nasir	193
PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SIMPAN PINJAM KELOMPOK PEREMPUAN (SPP) MENGGUNAKAN MYOB VERSI.19 PADA PROGRAM DANA AMANAH PEMBERDAYAAN MASYARAKAT Beruphilihen Br Ginting, Maya Syahlina	203
PENGARUH SENSE OF HUMOR TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA ANGGOTA KOMUNITAS STAND UP COMEDY TEBING TINGGI Srie Hartati.....	210
PERANCANGAN APLIKASI KRIPTOGRAFI ENKRIPSI DAN DESKRIPSI ALGORITMA MATRIKS HILL CIPHER PADA PERANGKAT ANDROID Zulhamdani Napitupulu	218
ANALISIS <i>MARKETING MIX</i> TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. LIM SIANG HUAT DI KOTA BATAM Pauzul Azim, Nur Elfi Husda	229
PENGARUH <i>MARKETING MIX</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK VITKAFARMA DI KOTA BATAM Saparudin, Raymond.....	237
AKSI REAKSI PADA DOMINASI PARA TOKOH DALAM CERPEN <i>DRUNKEN MARMUT</i> KARYA PIDI BAIQ Sharina Amanda.....	246
ANALISA PENCAPAIAN LABA PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (Persero) MEDAN Nirmalasari	255

ANALISIS AKUNTANSI PERTANGGUNGJAWABAN DALAM PENGENDALIAN BIAYA STANDAR PRODUK PTPN II TANJUNG MORAWA Maya Andriani.	262
PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT SANRISH INDONESIA Sheren Devina Komaling, Putu Hari Kurniawan.....	270
PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CASCO SEA DI KOTA BATAM Janima Simanjuntak, Hendri Herman	278
RANCANG BANGUN APLIKASI BUKU KAS BERBASIS DESKTOP Sujarwo	289
PENGARUH BRAND AWARENESS DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada SMK Swasta Yaspenmas) Zahri Fadli	298
KONTRIBUSI FASILITAS, LOKASI DAN HARGA TERHADAP PENINGKATAN KEPUTUSAN PEMBELIAN RUANG USAHA Andi Riyanto, Galih Raspati, Jamal Maulana Hudin, Apip Supiandi	298
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. JNE CABANG LANGKAT Ahmad Fadli.....	309
DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN) KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) KOTA TEBING TINGGI Jus Samuel Sihotang	319

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN
SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA
(SPAN) KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA (KPPN) KOTA TEBING TINGGI**

Jus Samuel Sihotang

Widyaiswara Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Medan

Abstrak

Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) merupakan langkah baru dari pemerintah untuk mewujudkan layanan publik yang baik, sehingga dapat kuga diakui secara internasional. Penerapan SPAN banyak merubah mekanisme yang selama ini ada, sehingga perlu ada pengukuran kepuasan pelanggan terhadap penerapan aplikasi tersebut di KPPN Tebing Tinggi, sekaligus menganalisis determinannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan SPAN di KPPN Tebing Tinggi. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan eksplanasi. Populasi penelitian ini adalah karyawan atau staf pada satuan kerja yang berada di wilayah KPPN Tebing Tinggi, sampel penelitian ini berjumlah 62 responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis Data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa determinasi budaya organisasi sebesar $p=0,952$ ($p>0,05$), kualitas aplikasi $p= 0,013$ ($p<0,05$), dan sumber daya manusia $p=0, 89$ ($p>0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. KPPN Tebing Tinggi sebaiknya menyempurnakan kualitas pelayanan lainnya yang mendukung pemanfaatan aplikasi melalui penguatan Standar Opeasional Prosedur sehingga dapat bertahan lama dan sistemik pada masa yang akan datang.

Kata Kunci : SPAN, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Aplikasi

PENDAHULUAN

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 menuntut agar terciptanya *e-government*, pemerintah sejak saat itu berencana untuk menyempurnakan manajemen keuangan dan administrasi penerimaan pemerintah Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). SPAN merupakan sub-program dari program reformasi keuangan publik di Indonesia yakni perubahan yang terbesar adalah dalam hal modernisasi penganggaran dan perbendaharaan. Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan kunci utama dalam penerapan system ini, sehingga seluruh proses perencanaan anggaran Negara dapat disinkronkan, di akses dan di evaluasi dalam aplikasi ini. Menurut Anwar (2009) bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) pada SPAN dapat memberikan dukungan pelayanan administrasi, serta untuk membantu pengambilan keputusan.

Peluncuran SPAN ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola keuangan yang berorientasi transparansi dan akuntabel. Di mana aplikasi SPAN dapat membantu menyederhanakan alur kegiatan terkait prosedur Pencairan Dana menjadi lebih jelas, mudah dan cepat. Menurut Kimchheang, (2016) Pemerintah Indonesia mendapatkan pengakuan dari masyarakat internasional mengenai keberhasilan penerapan SPAN dan dampaknya terhadap keseluruhan reformasi keuangan public, sehingga SPAN juga diorientasikan untuk skala global. Untuk dapat diakui secara global, penerapan SPAN harus benar-benar diperkuat secara baik pada semua tingkat pelaksanaannya. Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan Piloting SPAN dilakukan untuk menerapkan mengoperasikan SPAN dengan menggunakan sumber daya, proses bisnis, infrastruktur dan teknologi SPAN pada unit-unit

yang ditunjukj terbatas untuk memastikan SPAN dapat diterapkan/ dioperasikan secara menyeluruh.

Perubahan penting sevara khusus pada SPAN adalah mengganti proses yang selama ini dilaksanakan secara manual berubah menjadi otomatisasi sistem. Kemudian SPAN juga menggunakan database tunggal yang sebelumnya berdiri sendiri-sendiri baik di tingkat pusat maupun unit vertikal. Oleh sebab itu perubahan tersebut menuntut perbaikan pada proses bisnis yang dijalankan dan perubahan pola pikir para pihak terlibat, baik untuk intern KPPN maupun dari Satker. Oleh sebab itu adanya perubahan-perubahan ini pasti akan mengubah persepsi pelanggan terhadap KPPN sebagai unit pelaksananya. Persepsi yang dimaksud adalah kepuasan pelanngan. Setiap unit pelaksana SPAN harus bertanggung jawab terhadap implementasi SPAN di wilayahnya masing dan menganalisis kepuasan pelanggan KPPN.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhi atau tidaknya kebutuhan. Kepuasan pelanggan dapat terjadi karena layanan yang berkualitas (Oliver, dalam Barnes, 2003). Kepuasan pelanggan juga dimaknai sebagai suatu perasaan atas layanan selama atau setelah menerima layanan dengan membandingkannya antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diterima (Kottler, 2004; Nasution, 2004). Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan mengukur kualitas pelayanan. Menurut LAN (2009) pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kriteria kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab petugas pelayanan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pelanggan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, kemananan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan fisik, efisien dan ekonomis (LAN 2009).

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan atau institusi baik yang bersifat privat maupun yang bersifat public. Hasil Penelitian Siwu (2016) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Astra International Tbk, Daihastu Cabang Malalayang. Budaya organisasi yang tinggi, yang terlihat dari tingginya integrity, dan customer focus, akan berdampak pada tingginya kepuasan pelanggan PT. Astra International Tbk. Selain itu kepuasan pelanggan tercipta karena adanya kepercayaan, hasil penelitian oleh Laili Rachmawati (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. SPAN sebagai sebuah aplikasi baru harus dapat menumbuhkan kepercayaan dan menghasilkan kepuasan bagi pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan desain penelitian eksplanasi. Desain eksplanasi digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya pelayanan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tebing Tinggi. Populasi penelitian adalah tenaga pada satuan kerja yang mengurus system anggaran dan bendahara yang berada pada tingkat pusat maupun daerah yang berjumlah 73 satuan kerja. Adapun besar sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin menurut Sugiyono (2011), sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 62 responden. Penelitian ini terdiri atas 3 variabel bebas yaitu Budaya organisasi, kualitas aplikasi dan Sumber Daya Manusia, serta variable terikat yaitu kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh satuan kerja secara daring melalui media internet. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda.

HASIL & PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut ini deskripsi tentang pengetahuan tentang kemampuan komunikasi responden terkait hal yang mendukung wirausaha

Tabel 1: Deskripsi Ketrampilan Komputer Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase
Budaya Organisasi		
Buruk	0	0
Cukup	7	11,3
Baik	55	88,7
Kualitas Aplikasi		
Buruk	0	0
Cukup	7	11,3
Baik	55	88,7
Sumber Daya Manusia		
Buruk	0	0
Cukup	16	25,8
Baik	46	74,2
Kepuasan Pelanggan		
Buruk	0	0
Cukup	14	22,6
Baik	48	77,4
Total	62	100.0

Hasil penelitian secara deskripsi menunjukkan bahwa, pada variable budaya organisasi, mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap budaya organisasi yang diterapkan di KPPN Tebing Tinggi yaitu 88,7% tergolong baik dalam memandang budaya organisasi yang diterapkan. Kemudian berkaitan variable kualitas aplikasi, mayoritas responden memandang bahwa kualitas aplikasi SPAN yang digunakan oleh karyawan tergolong baik yakni sebesar 88,7%. Terkait variable sumber daya manusia, mayoritas responden juga memandang bahwa sumber daya manusia pada KPPN Tebing tinggi tergolong baik yakni sebesar 74,2%. Kepuasan pelanggan diukur melalui kualitas pelayanan yang diberikan KPPN dan dipersepsikan oleh responden sebagai bentuk kepuasan. Adapun mayoritas responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPPN dalam pelayanan SPAN termasuk dalam kategori memuaskan, dimana sebanyak 77,4% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

Hasil analisis Data

Berdasarkan analisis data diketahui diketahui hasil sebagai berikut, kekuatan determinan variabel merupakan hasil uji yang menunjukkan besarnya kekuatan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 2: Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.422 ^a	.178	.135	24.355	.178	4.184

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa variabel responden (X1) memiliki korelasi asimetris dengan variabel kepuasan pelanggan dengan nilai R sebesar 0,422. Berdasarkan hal tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) pada hasil sebesar 0,178. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa pengaruh variabel kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17%.

Tahap berikutnya adalah melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, adapun hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 3: ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7444.549	3	2481.516	4.184	.009 ^b
	Residual	34403.144	58	593.158		
	Total	41847.694	61			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), SDM, Kualitas Aplikasi, Budaya Organisasi

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variable kualitas aplikasi (X1) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan output yang terlihat bahwa F hitung= 4,184 dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$, maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan

Untuk mengukur tingkat pengaruh dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 4: Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.501	30.497		3.820	.000
	Budaya Organisasi	.068	1.243	.009	.055	.957
	Kualitas Aplikasi	4.032	1.569	.407	2.570	.013
	SDM	.260	1.196	.028	.217	.829

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kolom B pada konstanta adalah sebesar (a) = 0,501. Budaya Organisasi (b1)=0,068, Kualitas Aplikasi =4,032, Sumber Daya Manusia (SDM) = 0,260, Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa Konstanta sebesar 0,501, koefisien regresi (X1) sebesar 4,032. Dapat disimpulkan bahwa dengan nilai t hitung 2,570 dan tingkat signifikansi $0,013 < 0,005$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa variable yang diuji secara serentak ternyata hanya kualitas aplikasi SPAN yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variable budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Karimah (2016) yang menganalisis bahwa Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Perilaku Responsif (Studi pada PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Surabaya). Begitu juga dengan penelitian Penelitian Siwu (2016) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Astra International Tbk.

Menurut Daft (2010, 336), budaya adalah seperangkat nilai, norma, panduan kepercayaan dan pemahaman yang dianut oleh anggota-anggota organisasi dan diajarkan kepada anggota baru sebagai cara untuk berpikir, merasakan, dan berperilaku. Budaya organisasi yang terbentuk pada lokasi penelitian tergolong baik dalam pandangan responden.

Nilai-nilai yang diterapkan pada KPPN sudah berlangsung lama dan dirasakan pelanggan. Hampir sebagian besar responden merupakan karyawan yang sudah lama bekerja pada satker di atas 10 tahun, sehingga sudah sangat mengenal karakteristik staf pada KPPN Tebing

Tinggi, walaupun ada yang baru biasanya sudah ikut terlibat sebelum mengurus system keuangan pada satker masing-masing. Lama kerja responden memengaruhi kualitas hubungan kerja, sehingga budaya organisasi yang sudah melekat dapat dirasakan oleh responden, Karena sudah menjadi nilai dan sudah terbiasa budaya organisasi yang positif tersebut juga melekat pada pelayanan yang diterima responden, dan sudah merasa jadi bagian dari KPPN didukung juga dengan kualitas interaksi yang terbangun juga baik.

Kualitas interaksi adalah kualitas organisasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas dan tepat . Menurut Lemke *et al.*, (2011) bahwa kualitas interaksi menjadi dasar agar pelanggan menjadi puas dan menjadi loyal terhadap institusi. Oleh sebab itu, kualitas interaksi yang terbangun lebih membuat loyal pelanggan terhadap KPPN, dan kualitas tersebut terbangun dari budaya organisasi yang sudah lama terbangun.

Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas aplikasi merupakan variable yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SPAN di KPPN Tebing Tinggi. Aplikasi yang dijalankan secara baik meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pemanfaatannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nasib, 2017) (Herwan Nafil, 2019) (Indwati Lestari; Nasib, 2019) (Nasib dan Ratih Amelia, 2018) (Indawati Lestari; Nasib, 2019) (Nasib, 2019b) yang membuktikan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kualitas layanan elektronik ataupun aplikasi yang baik dan canggih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *online* dan kemudian secara signifikan juga memengaruhi loyalitas konsumen online konsumen.

SPAN diterapkan sejak lama dan aplikasi saat ini merupakan perbaikan dari berbagai pemodelan yang sudah diterapkan atau *Pilot* pada beberapa institusi di bawah kementerian keuangan. *Piloting* ini semakin menguatkan aplikasi dari tahun ke tahun, ditambah lagi karyawan yang menggunakan juga dilatih sesuai dengan rencana pengembangan SPAN ini. SPAN jga dilengkapi dengan berbagai modul serta standar operasional prosedur sehingga semakin menguatkan kualitasnya sebagai sebuah aplikasi perbendaharaan dan anggaran Negara.

Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable sumber daya manusia tidak terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SPAN di KPPN Tebing Tinggi. Sumber Daya Manusia pada KPPN Tebing tinggi tergolong baik menurut pandangan satker, tetapi tidak memengaruhi kepuasan satker atas layanan SPAN yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan (Fadli, 2020) (Nasib, 2019a) (Indwati Lestari; Nasib, 2019) yang membuktikan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia, tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. Kualitas SDM pada KPPN Tebing Tinggi tergolong baik dalam pandangan pelanggan, meskipun tidak berpengaruh terhadap kepuasan, kualitas SDM yang dimiliki Tebing Tinggi yang baik ini merupakan bagian dari standarisasi yang diterapkan pada kementerian keuangan, sehingga standar operasional prosedur yang dimiliki sudah cukup membuat puas pelanggan.

PENUTUP

Mayoritas responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPPN dalam pelayanan SPAN termasuk dalam kategori memuaskan, dimana sebanyak 77,4% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Variabel kualitas aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SPAN pada KPN Tebing Tinggi ($p=0,013$). Variabel budaya organisasi ($p=957$) dan Kualitas SDM ($p=0,829$) tidak berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. KPPN Tebing Tinggi sebaiknya menyempurnakan kualitas pelayanan lainnya yang mendukung pemanfaatan aplikasi melalui penguatan Standar Opeasional Prosedur sehingga dapat bertahan lama dan sistemik pada masa yang akan datang, termasuk pada pegawai yang baru pada KPPN Tebing Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amhas, Muhammad. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management Volume 3 No.1* 2018
- Anwar, S. N. (2009). Pengaruh Kematangan Teknologi Informasi dan Kinerja Sistem Informasi Terhadap Kemanfaatan Sistem Informasi Bagi Kelurahan-Kelurahan di Kodia Semarang. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank*, 14 (12)
- Barnes, J.G., 2003, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Andi, Yogyakarta
- Daft, Richard L, 2010. Era Baru Manajemen, Edisi 9, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., 2004, *Manajemen Pemasaran*, PT Prehalindo, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II, Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan., (2009). Pusat Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan, Edisi Revisi, LAN, Jakarta
- Nasution, M.N., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Terpadu, Bogor
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta

Jurnal:

- Nasib. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kola Renan Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(1), 30–44.
- Nasib. (2019a). Optimalisasi Personal Selling, Lokasi Dan Harga Dalam Meningkatkan Keputusan Mengikuti Program Kepemilikan Rumah KPR Tipe 36. *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 14–20.
- Nasib dan Ratih Amelia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Loyalitas Mahasiswa Mengikuti Program MGM (Member Get Member) Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening. *Abdi Ilmu*, 1(1), 121–133.
- Nasib, M. S. (2019b). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan. *Abdi Ilmu*, 12(2), 51–57.