

Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada 4 Rumah Makan Di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene)

Rahmat Ghazali¹, Muh. Nishar², Hamsyah³, Erwin⁴

¹²³⁴ Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat

¹Corresponding author's email: rahmatghazali25@gmail.com

Abstract. *The main problem of this research is how the influence of trust and commitment on customer loyalty in restaurants Pamboang District Majene Regency, West Sulawesi Province. The problems in this thesis are as follows: 1) Does trust affect customer loyalty at the Pamboang Subdistrict Restaurant, Majene Regency, West Sulawesi Province, 2) Does commitment affect customer loyalty at the Pamboang Subdistrict Restaurant, Majene Regency, West Sulawesi Province, 3) Does trust and commitment influence simultaneously / Simultaneously on customer loyalty at the Restaurant Pamboang District, Majene Regency. This study examines the influence of trust and commitment to customer loyalty in Pamboang District. This study uses a quantitative method with the type of data used is qualitative data and quantitative data data sources in the form of primary data and secondary data. Furthermore, the data collection techniques used in this thesis are questionnaires, interviews, observations, documentation studies and reference searches. Then the data analysis was carried out through several stages, namely: multiple regression, data testing, and drawing conclusions. The results showed that: First, trust has a positive and significant effect on customer loyalty as indicated by a significance value of 0.000 t-table 1.661. Second, commitment has a positive and significant effect on customer loyalty, which is indicated by a significance value of 0.05 with a t-count value of 8.385 and a t-table of 1.661. Third, trust and commitment simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty as indicated by a significance value of $0.000 < 0.005$ with an F-count value of $77.717 > F$ -table 3.09.*

Keywords: *Trust, Commitment, and Customer Loyalty*

Abstrak. Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. Adapun permasalahan dalam skripsi ini, sebagai berikut: 1) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, 2) Apakah komitmen berpengaruh terhadap terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat, 3) Apakah kepercayaan dan komitmen berpengaruh secara bersama – sama/ Simultan terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan di Kecamatan Pamboang, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif sumber data ialah data primer dan data sekunder. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam skripsi tersebut adalah kuesioner, wawancara, observasi, studi dokumentasi dan penulisan referensi. Kemudian teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yakni : regresi berganda, pengujian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pertama, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-hitung $4,739 > t$ -tabel 1,661. Kedua, Komitmen

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-hitung 8,385 t-tabel 1,661. Ketiga, kepercayaan dan komitmen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ dengan nilai F-hitung 77,717 > F-tabel 3,09.

Kata kunci : Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Pelanggan

1. Pendahuluan

Kecamatan Pamboang secara administratif masuk ke dalam wilayah Kabupaten Majene bersama dengan Kecamatan lain, yaitu Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Sendana, Kecamatan Tammerodo, Kecamatan Tubo Sendana, Kecamatan Ulumanda dan Kecamatan Malunda. Kecamatan Pamboang terdiri dari 2 Kelurahan dan 13 Desa.

Kecamatan Pamboang secara geografis berbatasan langsung dengan Kecamatan Sendana di sebelah utara dan Kecamatan Banggae di sebelah timur, sedangkan di sebelah selatan dan barat masing-masing berbatasan dengan Teluk Majene dan Selat Makassar. Luas wilayah Kecamatan Pamboang tercatat 70,19 km², dimana desa yang paling luas adalah Desa Banua Adolang yaitu 12,57 km² sedangkan desa yang luasnya terkecil adalah Desa Simbang yaitu 1,62 km². Desa Banua Adolang merupakan pemekaran dari Desa Betteng dan Desa Simbang. Kecamatan Pamboang Hanya memiliki industri skala kecil dan jumlahnya cukup sedikit yaitu sebanyak 52 unit usaha. Industri paling banyak berada di Desasimbang yaitu berjumlah 12 unit usaha, selanjutnya paling banyak terdapat di Desabalombong yang berjumlah 11 unit usaha, sedang desa Betteng, Banua Adolang, Adolang Dhua, merupakan Desa yang tidak memiliki usaha industri sama sekali.

Persaingan bisnis khususnya bisnis Rumah Makan yang ketat dewasa ini khususnya di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene ditunjukkan dari banyaknya rumah makan yang didirikan. Kondisi ini menyebabkan konsumen dapat memilih menu-menu yang tersedia yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, selera konsumen, dan kemampuan finansial konsumen.

Perkembangan rumah makan yang begitu pesat telah mendorong rumah makan untuk mencari celah guna meningkatkan loyalitas pelanggan yang tercermin pada keuntungan yang diraih rumah makan tersebut (Fornell and Wernerfelt, 2007). Salah satu strategi yang digunakan dalam mencapai loyalitas pelanggan adalah strategi pemasaran berdasarkan kepercayaan. Pemasaran berdasarkan kepercayaan mengindikasikan adanya rasa percaya antar karyawan serta pelanggan konsumen secara individu. Strategi ini tidak hanya bertujuan mendapatkan konsumen yang loyal, namun juga mampu menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan (Roberts, dkk 2003). Lebih lanjut dinyatakan bahwa argumen yang melatarbelakangi pernyataan tersebut adalah karena kemampuan strategi tersebut dalam mengembangkan aset yang intangible yang sulit ditiru oleh pesaing.

Menurut (Maharani, 2010) Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, dan durabilitas. integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Komitmen dalam hubungan antara penyedia jasa dan klien telah didefinisikan sebagai ikatan, baik secara implisit maupun eksplisit, atas keberlangsungan hubungan antara pasangan dalam pertukaran, yang berimplikasi pada keinginan masing - masing untuk menciptakan manfaat jangka panjang (Dwyer dkk., 2007). Demikian pula dengan (Moorman dkk, 2007) mendefinisikan komitmen sebagai keinginan yang abadi dalam mempertahankan hubungan nilai yang ada. Sedangkan, (Anderson dan Weitz, 2002) menjelaskan komitmen sebagai keinginan untuk mengembangkan hubungan yang stabil dan keinginan untuk memberikan pengorbanan jangka pendek dalam rangka memelihara hubungan dan percaya pada stabilitas hubungan. Menurut (Mayer dan Allen, 1991), dalam (Soekidjan, 2009), Komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai – nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

Fenomena tentang loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang, bahwa sebagian pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini terlihat dari

banyaknya pelanggan yang sudah memesan tempat makan namun tempat yang dipesan sebelumnya sudah diberikan kepada pelanggan lain. Selain itu, rasa makanan yang disajikan biasanya kurang memenuhi selera pelanggan serta tidak konsistennya rasa dan makanan yang disajikan kurang beragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa pihak 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene masih belum optimal dalam membangun komitmen kepada pelanggan sehingga pelanggan menjadi tidak puas ketika melakukan pembelian. Ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan pelanggan menjadi tidak loyal terhadap 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene sehingga memilih untuk tidak membeli di rumah makan tersebut dan memutuskan untuk berpindah ke rumah makan lainnya.

Kepercayaan pelanggan terhadap 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene. dirasakan pelanggan masih kurang. Fenomena yang terjadi bahwa pihak 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene kurang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satunya adalah ketika pelanggan melakukan pembayaran, pihak rumah makan melebihi pembayaran dari pelanggan seolah-olah harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan harga pada daftar menu. Kondisi ini tentunya menunjukkan bahwa pihak 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene masih kurang bertanggungjawab kepada pelanggan sehingga pelanggan menjadi tidak percaya ketika melakukan transaksi. Ketidakpercayaan pelanggan akan menyebabkan pelanggan menjadi tidak loyal terhadap rumah makan sehingga memilih untuk tidak membeli produk di rumah makan tersebut dan memutuskan untuk berpindah ke rumah makan lainnya.

Mengamati fenomena yang terjadi pada industri jasa, termasuk didalamnya sektor warung makan maka konsep hubungan kepercayaan, komitmen pelanggan dan loyalitas pelanggan perlu diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kepercayaan (trust) ada jika suatu pihak punya keyakinan (confidence) terhadap integritas dan reliabilitas pihak lain atau menyatakan kepercayaan sebagai kemauan untuk mempercayai pihak lain yang telah diyakini (Morgan and Hunt, 2004). Commitment di antara kedua pihak, berarti mereka berusaha mempertahankan rasa saling mempercayai ini agar menjamin suatu hubungan jangka panjang yang menguntungkan kedua belah pihak (Garbarino and Johnson, 2009). Dengan adanya kepercayaan dan komitmen pelanggan, maka akhirnya akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepercayaan berpengaruh komitmen pelanggan (Garbarino and Johnson, 2009, Prima Lita, 2007), sedangkan (Bloemer dan Schroeder, 2002) menemukan kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen dan komitmen terhadap word of mouth (WOM), intensi pembelian ulang dan insentifitas harga. Kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Shamdasani and Balakrishnan, 2000), sedangkan (Garbarino and Johnson, 2009) menemukan kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen pelanggan serta kepercayaan dan komitmen pelanggan berpengaruh terhadap intensi akan datang.

Warung Makan di Kecamatan Pamboang diharapkan menciptakan stimulus yang baik, dimana stimulus ini berkaitan erat dengan upaya proses mendesain suatu jasa yang dapat dipercaya, sehingga mampu mendorong komitmen dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan (trust) ada jika suatu pihak punya keyakinan (confidence) terhadap integritas dan reliabilitas pihak lain atau menyatakan kepercayaan sebagai kemauan untuk mempercayai pihak lain yang telah diyakini (Morgan and Hunt, 2004). (Shamdasani dan Balakrishnan, 2000) menggunakan integritas dan reliabilitas sebagai indikator untuk mengukur kepercayaan pelanggan. Indikator yang digunakan dalam mengukur kepercayaan pelanggan terhadap warung makan di Kecamatan Pamboang mengacu kepada (Shamdasani dan Balakrishnan, 2000) yaitu, (1) warung makan dapat dipercaya/diandalkan, (2) kepercayaan akan kenyamanan untuk pemesanan tempat, (3) kepercayaan terhadap kualitas peralatan yang dimiliki warung makan, dan (4) kepercayaan terhadap kualitas terhadap makanan yang disajikan yang terbaik diberikan warung makansesuai janji.

Konsumen yang loyal merupakan aset tak ternilai bagi perusahaan, karena menurut (Griffin, 2003) karakteristik dari konsumen yang loyal yaitu (1) melakukan pembelian ulang secara teratur (repeat purchase), (2) membeli di luar lini sajian makanan/jasa (purchase across product lines), (3) mengajak orang lain (referrals), dan (4) menunjukkan kekebalan terhadap sajian makanan pesaing (retention).

Kepercayaan berpengaruh komitmen pelanggan (Garbarino and Johnson, 2009; Prima Lita, 2007), sedangkan Bloemer dan Schroeder (2002) menemukan kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen dan komitmen terhadap Word of Mouth (WOM), intensi pembelian ulang dan insentifitas harga. Kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Shamdasani and Balakrishnan, 2000), sedangkan (Garbarino dan Johnson, 2009) menemukan kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen pelanggan serta kepercayaan dan komitmen pelanggan berpengaruh terhadap intensi akan datang.

Akibat nyata pengamatan penulis dari permasalahan di atas adalah perkembangan jumlah pelanggan yang tidak terlalu besar atau bahkan pelanggan berhenti dan pindahnya pelanggan ke rumah makan lain akibat kurangnya kepercayaan dan mutu kualitas pelayanan sehingga tidak terjalin loyalitas yang baik antara rumah makan dan pelanggannya. Selain itu, banyaknya rumah makan dan cafe menjadi pilihan konsumen karena menawarkan berbagai macam pilihan produk makanan dan minuman sehingga memungkinkan pelanggan untuk beralih. Kondisi ini akan berdampak terhadap kinerja rumah makan di Kecamatan Pamboang. Dalam hal ini diperlukan suatu usaha yang mengkombinasikan kepercayaan dan komitmen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh Rumah Makan di Kecamatan Pamboang

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan di Kecamatan Pamboang. Sehingga peneliti mengambil judul Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan studi pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut ;

- 1) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene?
- 2) Apakah komitmen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene?
- 3) Apakah kepercayaan dan komitmen berpengaruh secara bersama – sama/ Simultan terhadap loyalitas pelanggan pada 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene?

2. Metode

Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori-teori serta hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Sugiyono (2016) mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Merupakan keseluruhan obyek yang dijadikan pengamatan untuk dilakukan penarikan sampel. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau konsumen 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majeneyang tidak dapat diketahui jumlah pastinya seiring pergerakan data pelanggan.

Sampel adalah subyek subyek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Subyek ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling yaitu peneliti memilih sampel purposive secara subyektif (Ferdinand, 2006). Pemilihan sampel

bertujuan dilakukan karena mungkin saja peneliti telah memahami informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang dikehendaki dan mereka memenuhi kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pelanggan atau konsumen Rumah Makan di Kecamatan Pamboang. Sampel adalah sebagian karakteristik yang dimiliki oleh populasi yaitu sebanyak 100 orang.

Uji Validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukuk hal yang akan diukur, setelah dihitung, nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritis, nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r. apabila nilai korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik tabel korelasi nilai r, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reabilitas digunakan yaitu dengan teknik Cronbac. Tehnik Cronbach digunakan untuk mencari reabilitas dengan instrument yang skornya rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-1000 atau bentuk skal 1- 3,1-5 atau 1-7 dan seterusnya. Menurut singgih (2000), menyatakan bahwa koefisien Alpa Croanbach berada diantara 0 dan 1.

Uji Normalitas Untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Terdapat dua cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah variabel bebas berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Kolmogrov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan adalah jika angka asymptotic significance (2-tailed) lebih besar dari 0.05 maka data berdistribusi normal dan begitu juga sebaliknya.

Uji Multikolinearitas Untuk melihat ada tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara varaibel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Deteksi adanya multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dengan menghitung nila VIF (Variance Inflator Factor). Model regresi antar variabel bebas dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas jika hasil nilai FIV menunjukkan nilai tolerance > 10% atau nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedistisitas Untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Regresi Berganda Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dengan :

Y = Loyalitas Pelanggan

X1 = Kepercayaan

X2 = Komitmen

B0 = Konstanta Regresi

b1, b2 = Parameter Hitungan

e = Penyimpangan atau Kesalahan

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait, baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri digunakan uji-F, uji-t dan koefisien determinasi (R^2) dan secara parsial (r^2)

3. Hasil dan Pembahasan

Tujuan uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden adalah reliable atau tidak dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Dikatakan reliable jika nilai reliabilitas $> 0,600$ dimana $0,600$ adalah standarnisasi reliabilitas. Adapun hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keputusan
Kepercayaan	0,620	Reliabel
Komitmen	0,762	Reliabel
Loyalitas	0,634	Reliabel

Berdasarkan hasil yang didapat menunjukkan nilai alpha cronbach pada variabel kepercayaan sebesar $0,620$, variabel komitmen sebesar $0,762$ dan variabel loyalitas sebesar $0,634$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item setiap variabel dinyatakan reliabel karena lebih besar daripada nilai standarisasi realibilitas yaitu $0,600$.

Untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Terdapat dua cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah variabel bebas berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Kolmogrov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan adalah jika angka asymptotic significance (2-tailed) lebih besar dari 0.05 maka data berdistribusi normal dan begitu juga sebaliknya. Berikut hasil uji normalitas yang diuji dengan pola grafik, Normal p-plot, One Sample Komolgorov Smirnov Test.

1.1 Tabel 2 One Sampel Kolmogorov Smirnov Tes

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30831987
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.076
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test di atas menunjukkan bahwa nilai residual dari variabel dependen dan variabel independen pada jumlah sampel sebanyak 100 responden adalah 0,150. Dengan demikian, data dari penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai residual lebih besar daripada nilai sig. yang telah ditetapkan yaitu 0,05 atau $0,150 > 0,05$ sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Untuk melihat ada tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Deteksi adanya multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dengan menghitung nilai VIF (Variance Inflation Factor). Model regresi antar variabel bebas dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas jika hasil nilai FIV menunjukkan nilai tolerance > 10% atau nilai VIF < 10. Berikut hasil uji Multikolinearitas dalam penelitian ini.

1.2 Tabel 3 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

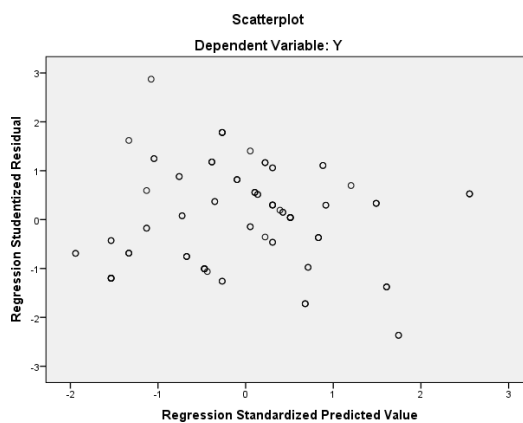
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.816	1.225
	X2	.816	1.225

d. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas di peroleh nilai toletrance sebesar 0,816 yang dimana nilainya sudah lebih besar dari 0,1 atau 10% dan nilai VIF menunjukkan nilai 1.225 yang dimana sudah lebih besar dari nilai 10. Sehingga, untuk uji multikolinaeritas dalam penelitian ini sudah terpenuhi.

Untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskesdastisitas. Berikut hasil dari uji heteroskesdastisitas dalam penelitian ini.

1.3 Gambar 1 Uji Sactterplot



Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

1.4

1.5 Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.713	1.330		2.792	.006
	X1	.336	.071	.330	4.739	.000
	X2	.476	.057	.584	8.385	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,713 + 0,336 X1 + 0,476 X2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut diperoleh hasil untuk variabel kepercayaan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,336 yang artinya apabila kepercayaan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka loyalitas juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,336. Hasil koefisien dari variabel komitmen yaitu 0,476 yang artinya apabila kepercayaan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka loyalitas juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,476. Kedua variabel ini memiliki koefisien yang positif sehingga terjadi hubungan yang positif antara semua variabel bebas dengan variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, selanjutnya dapat dibahas tentang pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan.

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan

Menurut (Moorman dan kawan-kawan, 2005), kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan untuk menyandarkan diri pada hubungan dengan partnernya berlandaskan atas keyakinan. Pendapat tersebut dapat menggambarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rotter's, 2008) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan. Hasil perhitungan untuk pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai variabel kepercayaan (X1) diperoleh hasil thitung sebesar dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa X1 berpengaruh signifikan terhadap pendapatan. Variabel X1 mempunyai t-hitung yakni 4,739 dengan t-tabel 1,661. Jadi, t –hitung > t-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (kepercayaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lapasiang, Silcyljeova Moniharapon, Sjendry Loindong (2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Secara parsial menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah. Dan juga sejalan dengan penelitian Suparmi, Kutut Handhoko (2018) yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan

Gramer dan Brown (dalam Utomo, 2006) memberikan definisi mengenai Loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gremler dan Brown, konsumen yang loyal tidak hanya

seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Hasil perhitungan untuk pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai variabel-t-hitung untuk variabel komitmen yaitu 8,385 dengan signifikansi 0,000 t-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (komitmen) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi (2007) yang hasil penelitiannya juga menunjukkan komitmen berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Juga sejalan dengan penelitian dari Riven Agustien Tahun, Markus Bunga dan Antonio E. L. Nyoko (2018) komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil pengujian yang dilakukan secara simultan yang menunjukkan nilai F-hitung dari penelitian ini yaitu $77,717 > F\text{-tabel } 3,09$ dan $\text{sig } 0,000 < 0,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas antara lain kepercayaan (X1) dan komitmen (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas (Y). Maka dengan kata lain variabel independen mampu menjelaskan besarnya variabel dependen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Denis Lapasiang, Silcyljeova Moniharapon, Sjendry Loindong (2017) dan Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi (2007) yang hasil penelitiannya juga menunjukkan Secara simultan menunjukkan bahwa kepercayaan dan komitmen berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah.

4. Kesimpulan

- 1) Secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene.
- 2) Secara parsial komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene.
- 3) Secara simultan kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene

Adapun saran yang di berikan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) 4 Rumah Makan di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung kepercayaan seperti kinerja pelayanan terbaik. Dan disarankan lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung seperti perasaan nyaman ketika bertransaksi karyawan yang komunikatif dan perhatian terhadap Konsumen.
- 2) Penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dan memperbanyak jumlah sampel dan cara pengambilan data untuk mendapatkan hasil yang menyeluru

Referensi

- Anderson dan Weitz, 2002. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. Journal Of Management.* 7(2). 147-165.
- AMA Committee on Definitions (2004), *Marketing Definitions: A Glossary of Marketing Terms.* Chicago: AMA.
- Berry, 2009,. *Total Quality Managemen.* Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Berry dan Parasuraman, 2001, *Principles of Visual Perception, Van Nostrand Reinhold Company, New York.*

- Berry dan Parasuraman, 2002 "The Influence of store image and relationship proneness on store loyalty, *euroean journalof marketing*, 32 : 499-513.
- Bowen, J, and Shoemaker, S (2008), *Loyalty: A Strategy Commitment*, Cornell H.R.A, *Quarterly*, Vol 2. pp. 12-25.
- Basu Swastha, 2008, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 14(2). 215-227.
- Dwyer, F. Robert, Shurr, Paul H. & Oh, Sejo. 2007. *Developing buyer-seller relationships*. *Journal of Marketing*, 51 (2), 11-27.
- Dwyer, Schurr. 2007. *Developing Buyer-Seller Relationships*, " *Journal of Marketing*. Jurnal: Vol.51. diakses tgl 23 Maret 2011.
- Edi Kurniawan, 2010. *Manajemen Pemasaran*, Bandung
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi. Ferdinand, 2006, *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing, Malang.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Dedi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.
- FandyTjiptono & Gregorius Chandra, 2005. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Farida Jasfar, 2005. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell and Wernerfelt, 2007. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Gundlach, Achrol, dan Mentzer dalam Thurau, 2002 *The different role of statisfactin, trust, and commitment in cutomer relationships*. *Journal of marketing*, vol.63 No.2, pp 70-87.
- Garbarino and Johnson, 2009. *Perceived Quality and Price: Their Impact on The Satisfaction of Restaurant Customers*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Volume 16 Number 6. Pp 373-379. Emerald Group Publising Limited.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (2008). *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship*. *Journal of Marketing*, 70
- Ganesan, 2004. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Griffin, 2005, *Marketing*, Medpress (anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Costumer Loyalty: How to Earn it, How to Keep It*. Alih Bahasa, Kartni Dwi Yahya. Erlangga, Jakarta
- Grounlund, N. E., & Linn, R.L. (1990). *Measurement and evaluation in teaching (6thed)*. Newyork: Macmillan.
- GenesandanShankar, 2004, "The structure of commitment in exchange", *Journal of Marketing*, Vol. 59 No. 1, pp. 78-92.
- Gramerdan Brown. 2006. *Loyalitas Pelanggan sebagai Strategi Bersaing*. Erlangga: Jakarta
- Joko Riyadi 2009. *Tehnik Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga Kotler, 2004, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT. INDEX, Indonesia.
- Kalafits dan Miller(2008), "Manajemen Pemasaran", Edisi 13, Jilid 1, PT.GeloraAksara, Jakarta
- Lau, G, dan Lee, S, 1999. "Consumers Trust In A Brand And Link To Brand Loyalty", *Journal of Marketi Focused Management*.
- Moorman Deshpande, dan Zaltman, 2002, *Relationships Between. Providers and User of Marketing Research: Journal of Marketing Research*.
- Moorman Deshpande, dan Zaltman, 2007, *Relationships Between. Providers and User of Marketing Research: Journal of Marketing Research*.
- Morgan and Hunt, 2004. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Morgan, Robert M. dan Hunt, Shelby D. 2004. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*, Vol 58, July 1994, pp 20-33.

- Morgan, dkk, 2009. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang, *Jurnal*, vol. 7 no 1 2018
- Maharani, 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi : Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 2005. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38
- Nurul Afiani. 2010. Pengaruh kepercayaan, persepsi resiko, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat terhadap sikap pembelian produk fashion melalui online shop (studi pada pengguna facebook di Indonesia). *Jurnal SI Manajemen Universitas Brawijaya Malang*
- Pressey dan Mathews (2000), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Rotter, Stephen P & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat.
- Roberts, et al, 2003. Perceived service quality in fast food restaurants: empirical evidence from china. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 27 no. 4. Pp 424-437.
- Rotter J.B. 2004. Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80 Whole No. 69.
- Sagiyono. 2016. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Shamdasani and Balakrishnan, 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2009). *Komitmen Organisasi Sudahkah menjadi bagian dari kita*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sofjan Assauri. 2013. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Selnes. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA
- Spekman (2008). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(1).102-116
- Sumarni. 2000. *Statistika Jilid 2*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Soekidjan, 2009. Determinants of Long-Term Orientation in Buyer- Seller Relationship. *Journal of Marketing*. Vol. 58
- Tim Prima Pena, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Gita Media Press, 2006)

Analisis Pengendalian Internal terhadap Pencegahan *Fraud* Pengelolaan Dana Desa (Studi pada Kantor Desa Campurjo, Kec. Wonomulyo)

Riana Anggraeny Ridwan¹, Nurul Listiawati²

¹²³⁴ Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat

¹Corresponding author's email: riana@unsulbar.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dan seberapa optimal Sistem Pengendalian Intern dalam mencegah terjadinya kecurangan dalam pengelolaan dana desa di kantor desa Campurjo kecamatan Wonomulyo. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini

adalah metode kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sekretaris desa, inspektorat, anggota BPD, dan pihak-pihak yang terlibat. Instrumen yang digunakan adalah wawancara dan studi dokumentasi untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Sistem Pengendalian Intern dalam mencegah terjadinya kecurangan dalam pengelolaan dana desa di kantor desa Campurjo Kecamatan Wonomulyo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengendalian Internal pada kantor desa Campurjo Kecamatan Wonomulyo telah dilaksanakan secara efektif dan optimal berdasarkan SPIP. Sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Kata Kunci : Pengendalian internal, Fraud, Pengelolaan Dana Desa

Abstract. This study aims to find out how to implement and how optimal the Internal Control System is in preventing fraud in managing village funds at the Campurjo village office, Wonomulyo sub-district. The type of research that the authors use in this study is a qualitative method. Sources of data in this study were the village secretary, inspectorate, members of the BPD, and the people involved. The instruments used were interviews and documentation studies to describe and explain the Internal Control System in preventing fraud in the management of village funds at the Campurjo village office, Wonomulyo District. The results of this study indicate that Internal Control at the Campurjo village office, Wonomulyo District, has been implemented effectively and optimally based on SPIP. So that the achievement of organizational goals can be achieved properly.

Keywords: Internal control, fraud, Management of Village Funds

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa adat atau yang disebut sebagai "desa" adalah kelompok masyarakat hukum dengan batas wilayah yang berwenang untuk mengelola dan mengurus pemerintahan, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan. Desa yang sejatinya memang berbeda dengan kota, tentu sangat identik dengan sumber daya alam yang kaya serta indah dan telah menjadi wadah untuk para petani dan pelayan memanen hasil-hasil yang sumbernya dari alam desa. Desa juga akan terjamin terhindar dari polusi karena desa yang didominasi oleh berbagai tumbuhan alam yang tentunya baik untuk suasana pedesaan yang mencegah pencemaran alam.

Peraturan Pemerintahan Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) yang dikeluarkan oleh pemerintah pada tahun 2008. Penerapan SPIP di lingkup instansi pemerintah diharapkan dapat memotivasi terciptanya reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Pernyataan tersebut dikarenakan Sistem Pengendalian Internal.

Pemerintah (SPIP) memiliki 4 tujuan yang perlu dicapai yaitu: (1) Kegiatan yang efektif dan efisien, (2) Laporan keuangan yang dapat diandalkan, (3) Pengamatan Aset Negara, dan (4) Ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah masih menganggap bahwa pengelolaan aset secara fisik hanyalah sekedar instrumen pengelolaan daftar aset. Realitanya di lapangan menunjukkan banyak kasus yang sebenarnya dimulai dari salah kelola dan salah urus masalah aset, sehingga berdampak kerugian yang tidak sedikit dan di pemerintahan sendiri sangat berpengaruh terhadap opini laporan keuangan yang menjadi salah satu bentuk penilaian atas akuntabilitas pengelolaan keuangan yang menjadi salah satu bentuk penilaian atas akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Pengelolaan aset daerah sebenarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengelolaan keuangan daerah dan secara umum terkait dengan administrasi pembangunan daerah khususnya yang berkaitan dengan nilai aset, pemanfaatan aset, pencatatan nilai aset dalam neraca, maupun dalam penyusunan prioritas dalam pembangunan (Syamsuddin, 2016).

Sering kali terjadi problem dalam pengelolaan dana, seperti kecurangan dan kesalahan dalam merealisasikan dana desa, hal tersebut terjadi karena adanya kesempatan dari perangkat desa sebagai pihak yang mengelola dana desa itu sendiri menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kecurangan

dalam pengelolaan dana desa. Satu tahun yang lalu, khususnya di Kecamatan Sendana tepatnya pada Kantor Desa Limbua, telah terjadi ketidak tepatan sasaran pada pembagian Bantuan Dana Desa atau sering disebut dengan BLT (Bantuan Langsung Tunai) desa. Bantuan ini disalurkan langsung oleh aparat desa kepada penerima yang telah ditentukan sebelumnya. Tetapi banyak dari keluhan masyarakat langsung bahwa penyalurannya tidak tepat sasaran, dan masyarakat yang seharusnya mendapat saluran BLT ini malah mendapat ketidak adilan. Ketidak tepat sasaran yang disebutkan sebelumnya dalam hal ini adalah masyarakat yang tidak seharusnya menerima, tapi faktanya mereka menerima bantuan tersebut. Sebaliknya, masyarakat yang masuk kriteria para penerima malah tidak mendapat saluran BLT tersebut. Saat ini masalah tersebut masih jadi perdebatan dikalangan masyarakat sana (Desa Limbua) dan belum ditindak lanjuti oleh para aparat desa.

Terdapat upaya untuk setidaknya dapat meminimalisir terjadinya kecurangan (*fraud*) adalah dengan upaya pengadaan penyuluhan kepada perangkat desa sebagai lembaga yang mengelola dana desa, tentang tata kelola dana desa, proses pelaporan hasil pengelolah dana desa, dan tentang pentingnya sistem pengendalian internal. Melihat keadaan pengelolaan terhadap dana desa dalam dua tahun terakhir ini masih terjadi kasus kecurangan yang dilakukan oleh perangkat desa. Maka perlu adanya suatu tindakan pencegahan terjadinya korupsi, sehingga kinerja aparatur desa menjadi perhatian yang harus dibenahi, salah satunya melalui sistem penyuluhan khususnya kepada para perangkat desa yang terkait.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena serta hasil penelitian yang msih variatif, peneliti merasa tertantang dan tertarik untuk meneliti terkait: **“Analisis Pengendalian Internal dalam Pencegahan *Fraud* Pengelolaan Dana Desa (Studi pada Kantor Desa Campurjo di Kecamatan Wonomulyo)”**

2. Metode

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019) ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini (kualitatif) ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Hal ini didasari oleh pernyataan Lofland (1984) yang dikutip oleh Hernadianto (2020) terkait sumber data kualitatif, dengan kata lain sumber data pada penelitian ini diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.

Informan atau partisipan yang dipilih pada penelitian ini merupakan aparat Kantor Desa Campurjo dan para masyarakat desa Campurjo (yang menerima penyaluran program BLT desa). Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain:

- 1) Berada di daerah yang diteliti
- 2) Mengetahui kejadian atau permasalahan yang terkait
- 3) Bisa berargumentasi dengan baik
- 4) Merasakan dampak dari kejadian atau permasalahan yang terkait
- 5) Terlibat langsung dengan permasalahan yang terkait

Tabel Data Informan Penelitian

No	Keterangan	Informan
----	------------	----------

1	Aparat Desa (Kantor Desa Campurjo)	1 Orang
2	Aparat Inspektorat	1 Orang
3	Anggota BPD (Badan Permusyawaratan Desa)	1 Orang
4	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		6 Orang

Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian adalah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Berikut juga menurut pendapat Wijaya (2018), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Tetapi pada penelitian ini hanya menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber ini ialah menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

Prosedur Penelitian

Penelitian kualitatif biasanya didesain secara longgar, tidak ketat, sehingga dalam pelaksanaan penelitian berpeluang mengalami perubahan dari apa yang telah direncanakan dan akhirnya berakibat pada perencanaan yang bisa tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Hal itu dapat terjadi bila perencanaan ternyata tidak sesuai dengan apa yang dijumpai di lapangan. Meski demikian, kerja penelitian mestilah merancang langkah-langkah kegiatan penelitian. Menurut Arikunto (2006) dalam Nur Fauziyah (2015) langkah-langkah penelitian yang lebih menitikberatkan pada kegiatan administratif yaitu pembuatan rancangan penelitian, pelaksanaan penelitian, dan pembuatan laporan penelitian.

Pembuatan Rancangan Penelitian

- 1) Memilih Masalah, melakukan pemilihan masalah yang akan diteliti dengan membaca literatur-literatur yang sudah ada sebelumnya.
- 2) Merumuskan Masalah, dalam perumusan masalah, peneliti melakukan konsultasi dengan pihak perangkat desa mengenai waktu penelitian dan subjek dalam penelitian.
- 3) Merumuskan Anggapan Dasar, setelah melakukan studi pendahuluan dan merumuskan masalah, peneliti merumuskan anggapan dasar yaitu mengenai cara perangkat desa mengenal apa itu dan pengendalian internal dan cara pengelolaannya.
- 4) Memilih Pendekatan, pemilihan pendekatan ini dilakukan setelah merumuskan anggapan dasar. Peneliti memilih metode penelitian deskriptif kualitatif.
- 5) Menentukan Variabel dan Sumber Data, dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu peran pengendalian internal dalam pencegahan *fraud* pengelolaan dana desa di kantor desa Limbua Kecamatan Sendana. Adapun sumber data ini diperoleh dari hasil catatan pengamatan di lapangan, observasi, wawancara, dan juga hasil studi dokumentasi.

Pelaksanaan Penelitian

- 1) Menentukan dan menyusun instrumen. Pembuatan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, dan lembar observasi untuk mengukur keterlaksanaan penelitian.
- 2) Mengumpulkan data, melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang dilaksanakan di kantor desa Limbua, melakukan diskusi baik dengan perangkat desa maupun masyarakat yang terlibat terkait

- penyaluran BLT (Bantuan Langsung Tunai) desa.
- 3) Analisis data, memberikan analisa terkait pengendalian internal yang dilaksanakan oleh para aparat desa yang kemudian diawasi dan dibina oleh inspektorat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada data penelitian ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari perangkat desa, anggota BPD, dan masyarakat yang terlibat penyaluran BLT. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang sistem pengendalian internal di kantor desa Campurjo dan data terkait penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) dana desa.

Berdasarkan komponen Pengendalian Internal menurut COSO, ada beberapa poin yang perlu diperhatikan, diantaranya :

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah unsur hal yang penting dalam penerapan sistem pengendalian internal pemerintah, Lingkungan Pengendalian, merupakan faktor-faktor yang merupakan fondasi bagi komponen pengendalian internal yang lain. Integritas dan nilai etika menjadi unsur paling penting dan menjadi prioritas dalam lingkungan pengendalian dengan maksud agar seluruh pegawai dalam organisasi mengetahui aturan untuk berintegritas yang baik dan melaksanakan kegiatannya dengan sepenuh hati. dengan berlandaskan dengan nilai etika yang berlaku untuk seluruh pegawai tanpa terkecuali.

Maka dari pernyataan kedua belah pihak yang terkait, dapat diketahui bahwa lingkungan pengendalian di kantor desa Limbua tersebut sudah dapat berjalan cukup baik, tetapi masih belum memenuhi standar dengan dibuktikan masih terdapat tanggung jawab dari pihak aparat desa Limbua yang belum diselesaikan. Kantor desa Limbua memiliki peraturan dan prinsip tertentu yang mengatur setiap pegawai serta bantuan pembinaan yang dilakukan oleh pihak Inspektorat. Seharusnya peraturan yang telah ada wajib dipatuhi oleh pegawai dan apabila ada pegawai yang tidak melaksanakan aturan-aturan dan kebijakan- kebijakan yang telah ditetapkan tersebut, maka kepada pegawai tersebut akan diberikan sanksi. Sanksi yang dikenakan tersebut dapat berupa teguran secara lisan, teguran secara tertulis atau surat peringatan.

Unsur pada lingkungan pengendalian selanjutnya adalah kompetensi pada pegawai ialah kewajiban setiap pegawai di bidang yang ditekuni masing-masing, dan untuk mencapai suatu tujuan dalam instansi yang diharapkan memiliki keterampilan dan juga pengetahuan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas secara efektif. Komitmen terhadap kompetensi ini mencakup pertimbangan manajemen atas pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan dan merupakan perpaduan antara kecerdasan pelatihan serta pengalaman.

2. Penilaian Risiko

Penilaian risiko merupakan suatu kegiatan yang sangat perlu dilaksanakan dalam suatu instansi terutama di instansi pemerintah. Pada penjelasan pasal 3 ayat 1b, Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008, penilaian resiko merupakan kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran instansi pemerintah, dengan kata lain, resiko ialah fenomena yang terjadi dimana dapat mengancam pencapaian tujuan dan sasaran dari suatu instansi pemerintah. Dalam penilaian risiko ini ada dua sub unsur yang harus dijalani oleh suatu instansi pemerintah, dimulai dengan melihat kesesuaian antara tujuan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan tujuan sasarannya, dan juga kesesuaian dengan tujuan strategik yang ditetapkan pemerintah. Setelah penetapan tujuan barulah pemerintah melakukan sub unsurnya yang pertama yaitu:

Identifikasi risiko ini dilakukan atas risiko internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan tersebut, kemudian barulah pemerintah menganalisis risiko yang memiliki probability kejadian dan dampak yang sangat tinggi sampai dengan risiko yang sangat rendah. Dalam mengidentifikasi risiko maka tujuan yang diharapkan dalam suatu instansi pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008

pada pasal 13 memuat pernyataan bahwasanya harus ada pengarahan yang spesifik, dapat diukur, dicapai, realistis adanya dan terikat pada waktu.

3. Kegiatan Pengendalian

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang sistem pengendalian internal, kegiatan pengendalian ini prosedur yang ditetapkan harus dibuat secara tertulis agar suatu instansi dapat mencapai tujuan dengan baik, kemudian melakukan pengendalian yang baik atas aset yang ada agar penggunaan aset dapat digunakan secara efektif dan efisien kemudian harus ada pengendalian fisik atas aset agar aset yang tercatat dengan aset yang tersedia sesuai jumlahnya. Pimpinan instansi pun wajib menyelenggarakan kegiatan pengendalian sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi instansi pemerintah yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sekretaris desa Limbua yang menyatakan bahwa:

“Setiap tahunnya Inspektorat Majene rutin melakukan audit laporan keuangan setahun sekali”. (Irwan Daaming, A.Md, Pukul 13:35 Wita di Kantor Desa Limbua, 15 Mei 2023).

Berikut hasil wawancara peneliti dengan aparat Inspektorat Majene dan salah satu anggota BPD desa Limbua yang menyatakan:

“Kondisi laporan keuangan pemerintah desa Limbua cukup baik, karena sampai saat ini belum ada temuan indikasi penyelewengan atau penyalahgunaan anggaran”. (Harli, SE., Pukul 11:30 Wita di Kantor Inspektorat Kabupaten Majene, 23 Mei 2023).

“Seluruh kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh desa harus diketahui semua oleh pihak BPD. Adapun jika terjadi terkait program desa yang akan dilaksanakan, maka akan dilakukan musyawarah bersama dengan masyarakat”. (Hasmah, Pukul 14:36 Wita di Kantor BPD desa Limbua, 20 Mei 2023).

4. Informasi dan Komunikasi

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang sistem pengendalian internal pada pasal 41, elemen sistem pengendalian internal yang keempat adalah informasi, yang berarti bahwa informasi harus diidentifikasi, dicatat, dan dikomunikasikan dalam bentuk dan waktu yang tepat dan diselenggarakan secara efektif. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi harus menyediakan dan memanfaatkan berbagai metode komunikasi, serta memastikan bahwa mereka menggunakan berbagai protokol komunikasi. (Nirmala Sari, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan sekretaris desa Limbua yang menyatakan bahwa:

“di kantor desa Limbua itu kita memakai sarana komunikasi berupa surat edaran, aplikasi Whatsapp yang dibuatkan grup didalamnya, serta komunikasi secara lisan pun telah diterapkan disini dengan baik”. (Irwan Daaming, A.Md, Pukul 13:37 Wita di Kantor Desa Limbua, 15 Mei 2023).

5. Pemantauan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, pemantauan pengendalian internal adalah proses penilaian kualitas kinerja sistem pengendalian internal dan proses yang memberikan keyakinan bahwa hasil audit dan evaluasi lainnya segera ditindak lanjuti. Pemantauan dilakukan melalui pemantauan berkelanjutan, evaluasi terpisah, dan tindak lanjut saran dari hasil audit dan evaluasi lainnya. (Nirmala Sari, tahun 2022)

Agar pemantauan dapat dari waktu ke waktu menilai kualitas kinerja dan memastikan bahwa saran dari audit dan review lainnya dapat segera ditindaklanjuti. Pemantauan yang ada di kantor desa Limbua telah cukup baik dilaksanakan, hal itu dibuktikan dari pernyataan yang disebutkan sebelumnya oleh salah satu aparat desa Limbua yakni sekretaris desa yang menyatakan bahwa di kantor desa Limbua untuk saat ini belum mendapat kendala yang signifikan terkait pelaksanaan kegiatan di kantor desa Campurjo.

Hambatan penerapan SPI di kantor desa Limbua Kecamatan Sendana

1. Pimpinan instansi kantor desa Limbua masing kurang memperhatikan kinerja pegawai yang diperlukan di setiap bagian dalam struktur organisasi.
2. Sebagian aparat atau pegawai masih memerlukan pembinaan lebih khususnya terkait pengendalian internal karena masih kurang pemahaman terkait hal tersebut.
3. Tidak terpenuhinya standar SPIP pada kegiatan pengendalian internal di Desa Limbua, namun pelaksanaannya tetap dilakukan dengan cukup baik.

Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

Pernyataan pada penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Sari (2022) yang dimana menyatakan bahwa sistem pengendalian internal pada objek penelitiannya tidak atau berjalan secara efektif berdasarkan SPIP, atau dengan kata lain sistem pengendalian internal berpengaruh etis organisasi berpengaruh terhadap terjadinya *fraud*. Hal tersebut memberikan bukti secara empiris bahwa bahwa *fraud* instansi pemerintahan dipengaruhi oleh kesesuaian pelaksanaan kegiatan desa, kesesuaian tugas dan wewenang dalam organisasi, ketepatanwaktuan pelaporan tanggung jawab.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada kantor desa Limbua di kecamatan Sendana, serta pembahasan yang telah dikemukakan mengenai sistem pengendalian internal pemerintah di kantor desa Limbua, maka penulis atau peneliti kemudian menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pimpinan desa Limbua masih belum memperhatikan betul kinerja yang diperlukan pada masing-masing bidang untuk direkrut di kantor desa Limbua, hal ini dibuktikan dengan daftar pegawai atau aparat saat ini beserta dengan pendidikan terakhirnya.
2. Pengendalian Internal di kantor desa Limbua belum sepenuhnya optimal dilaksanakan oleh aparatnya karena masih terdapat tanggung jawab yang belum terselesaikan. Perlu adanya pembinaan dari pihak pengawas kepada para aparat yang masih kurang pemahaman terkait Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).
3. Terdapat faktor-faktor pada saat pelaksanaan yang menyebabkan tidak terpenuhinya standar SPIP.
4. Terjadi perubahan data nama-nama penerima bantuan BLT dana desa dikarenakan ketidak sesuaian antara kriteria dan daftar penerima bantuan tersebut pada tahun 2021-2022.

Saran

Sebagai saran dari peneliti yang sekarang kepada kantor desa Limbua di kecamatan Sendana adalah sebagai berikut:

1. Saat periode baru, pimpinan perlu untuk lebih teliti lagi dalam merekrut pegawai atau aparat yang nantinya akan berkewajiban melaksanakan tugas-tugas di instansi tersebut dan tentunya bidang yang sesuai dengan posisi yang akan ditempati agar sistem pengendalian internal di kantordesa Limbua bisa lebih optimal lagi dilaksanakan.
2. Selain melakukan pemeriksaan audit laporan keuangan, aparat inspektorat juga adalah selaku pengawas yang harus lebih memberikan pembinaan kepada para aparat yang perlu untuk dibina lagi karena pengetahuan mereka yang minim terhadap bidang yang diembannya.
3. Masyarakat dan aparat desa yang terlibat penyaluran diharapkan agar lebih berlaku jujur ketika pendataan penerima BLT dana desa yang dimana terdapat kriteria tertentu yang telah disepakati melalui musyawarah. Kemudian, terkhusus untuk aparat desa yang bertugas agar kiranya segera menindaklanjuti apabila terdapat ketidaksesuaian data dalam hal ini.

Referensi

- Abdullahi, R., & Mansor, N. (2015). Fraud Triangle Theory and Fraud Diamond Theory. Understanding the Convergent and Divergent For Future Research. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences (IJARAFMS)*, 5(4), 38-45.
- Ahmad, Z., dan D. Taylor (2009). Commitment to Independence by Internal Auditor: The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict. *Managerial Auditing Journal*, 24(09), 899-925.
- Albrecht, W Steve (2006). *Fraud Examination*. Canada: Thomson South-Western
- Ardiyanti, Anita & Yudi Nur Supriadi. (2018). Efektivitas Pengendalian Internal, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, terhadap Implementasi Good Governance serta Implikasinya pada Pencegahan Fraud dalam Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 03(01), 1-20.
- Atmadja, A.T., & Saputra, A.K. (2017). Pencegahan Fraud Dalam Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(7), 101.
- Eldayanti, Ni Kadek Rai (2020). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Sistem Pengendalian Internal, Integritas dan Akuntabilitas Terhadap Pencegahan Kecurangan (*Fraud*) dalam Pengelolaan Keuangan Desa. *Hita Akuntansi dan Keuangan*, 2(7), 465-494.
- Hernadianto, Nour Ardiansyah Hernadi., & Muhammad Redho Herzianto (2020). Peran Internal Auditor Dalam Pencegahan Pengelolaan Dana Desa di Inspektorat Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 1(2), 198-206.
- Hidayat, Muhammad (2011). Keandalan Efektivitas Internal Audit dalam Pencegahan dan Deteksi Kecurangan (Fraud). *Jenius*, 1(1), 109-124.
- Islamiyah, Faridatul. (2020). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Moralitas, Sistem Pengendalian Internal, dan Whistleblowing terhadap Pencegahan Fraud dalam Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Wajak. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA)*, 08(01), 1-13.
- Jachi, M (2019). Dampak Kompetensi Profesional & Staffing Fungsi Audit Internal Transparansi dan Akuntabilitas Kasus. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 10(8), 149-164.
- Kisnawati, Baiq., Irianto & Hendra Siswandi. (2019). Pengendalian Intern dan Partisipasi Masyarakat dalam Mengurangi Kecenderungan Kecurangan Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah. *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(01), 48-60.