

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA DI KALIMANTAN TIMUR-INDONESIA

Fatahul Rahman¹⁾, Amir Hidayat²⁾

¹⁾ Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda

²⁾ Dosen Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda

ABSTRACT

The aim to be achieved in this research are (1) to identify whether physical form has a positive and significant effect on customers satisfaction of bank rakyat indonesia (2) to find out wheter reliability has a positive and significant effect on customers satisfaction of BRI (3) to recognise whether quick response has a positive and significant effect on customers satisfaction of BRI (4) to find out whether competence has a positive and significant effect on customers satisfaction of BRI (5) to recognise whether comunication...etc Tbk samarinda branch. Quantitative method with statistical instrument aid of SPSS version 23 is used in this research. The results of this research indicated that R² was-research. The results of this research indicated that R² was 68,2% and all independent variables had a significant effect on customers satisfaction of BRI. Conclusion both partial and simultancous have effect on customers satisfaction of BRI Samarinda Branch.

Keywords: *customers satisfaction, Bank Rakyat Indonesia*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan pada judul di atas, penulis dapat mencermati masalah-masalah yang timbul dalam penelitian ini. Dan masalah tersebut menjadi bahan perhatian sekaligus sebagai indikator yang dapat dijadikan alat bantu dalam menyelesaikan masalah (Hasiara, 2017, dan Sugiyon, 2015). Masalaha tersebut sekaligus sebagai indikator dalam penelitian ini adalah (1) kepuasan nasabah sebagai variabel yang akan diukur dalam hal ini sebagai variabel dependen (Y); dan independen (2) variabel bentuk fisik (X1); (3) keandalan; (X2) (4) variabel cepat tanggap (X3); (5) variabel kompetensi (X4), dan (6) variabel komunikasi (X5). Dari berbagai masalah di atas menjadi variabel yang harus diselesaikan dalam penelitian ini. Bisnis perbankan merupakan salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan sangat ketat. Aritonang (2005) menyatakan bahwa pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat dan tingkat kerugian yang semakin tinggi serta keuntungan perusahaan, jika pandai menciptakan peluang bisnis. Jika seseorang menjumpai pengalaman yang memuaskan dengan produk itu maka ia akan menceritakan hal tersebut kepada yang lain dan hal itu dapat dilakukannya kepada siapa saja yang ditemuinya (Kenna, 2002). Selanjutnya Aritonang (2005) menyatakan bahwa beberapa dimensi kualitas jasa meliputi dimensi bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap-*(responsiveness)*, kompetensi (*assurance*), dan komunikasi (*empathy*). Kualitas memberi suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalankan ikatan yang kuat dengan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang tajam dan mendalam sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan (Aritonang, 2005). Sementara Kotler dan Keller (2010) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda, Jl. Gajah Mada Samarinda merupakan Bank yang cukup banyak yang memberikan pelayanan yang sangat baik. Alasan penulis mengambil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tabk Cabang Samarinda, Jl. Gajah Mada Samarinda-Kaltim sebagai objek penelitian adalah tidak memerlukan biaya besar, mudah dijangkau, dan tidak memerlukan akomodasi seperti tempat kost. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang tajam dan mendalam sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan (Aritonang, 2005:03).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan bantuan statistik sebagai alat dalam mengelola data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: (1) Data kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil informasi tentang nasabah yang menggunakan *internet banking* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Samarinda.

¹ Korespondensi penulis: Fatahul Rahman, Telp 081347148000, fatahulrahman02@polnes.ac.id

(2) Data Kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang kemudian dilakukan tabulasi data dan diolah dengan bantuan statistik dan menggunakan bantuan alat pengolah data, yaitu SPSS Versi 23.

Variabel Dependen Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah, merupakan perasaan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif konsumen (Putri Adhika Putri Mentari, Murtanti Jani Rahayu, Rufia Adisetyana Putri, 2016; Liman Miftahudin, Dan Farida Fathul, 2015; Samuel Shintia Feiby, Judy O. Waani; Dan Frits O. Siregar, 2018). Sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan.

Bentuk Fisik (X1)

Bentuk fisik (*tangibles*), merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan pra-sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya (Putri Adhika Mentari, Murtanti Jani Rahayu, Rufia Adisetyana Putri, 2016; Liman Miftahudin, Dan Farida Fathul, 2015; Samuel Shintia Feiby, Judy O. Waani; Dan Frits O. Siregar, 2018). Bentuk fisik diukur dengan indikator peralatan yang modern yang digunakan oleh bank, fasilitas fisik yang digunakan oleh bank menarik untuk dilihat, karyawan bank berpenampilan rapi.

Keandalan (X2)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten serta handal sehingga dapat dipercaya (Supriyati, 2015; Ariesta Fadila, 2013; Sembiring Leonard Febriady, 2013). Berdasarkan pada pernyataan tersebut, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah, keandalan informasi yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cab. Samarinda.

Cepat Tanggap (X3)

Cepat tanggap (Arifah Salma, Moch.Zainuddin, Arie Surya Gustama, 2015; Sembiring Leonard Febriady, 2013; Ariesta Fadila, 2013) menjelaskan bahwa ada kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan segera. Dimensi ini mencakup keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan pada pernyataan tersebut, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah, cepat tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cab. Samarinda.

Kompetensi (X4)

Kompetensi merupakan kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang keyakinan nasabah bahwa akan mendapatkan jasa yang diharapkan (Fadhil, 2016; Nyoman, 2014). Dimensi ini berkaitan menanamkan kepercayaan kepada nasabah. Untuk meningkatkan kepuasannasabah maka diperlukan hal-hal yang dapat menyenangkan nasabah (Pujanira *et.al*,2017; Hanifa *at al*, 2016; Rohman, 2016). Karena kompetensi diukur berdasarkan perilaku karyawan bank.

Komunikasi (X5)

Komunikasi (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah, komunikasi yang baik, jika ada perhatian dan memahami nasabah (Indah Tiara, dan Puji Hariyanti,2018; Nadia, 2018; Saleh Gunawan, Prsetia Rahmad,2018). Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap nasabah. Berdasarkan pada pernyataan tersebut, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain : (a) Kuesioner, kuesioner merupakan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk diselidiki dan dijadikan sebagai sampel. (b) Wawancara, untuk mendapatkan data primer dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pihak yang bersangkutan.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka di bawah ini diungkapkan variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang nantinya dapat mempengaruhi variabel dependen yang terdiri dari *bentuk fisik* = (X1), *keandalan* = (X2), *cepat tanggap* = (X3), *kompetensi* = (X4),

komunikasi = (X5), terhadap variabel dependen, kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda = (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Internet banking* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Samarinda. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2015). Berdasarkan data jumlah nasabah pengguna *Internet banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Samarinda

Pengukuran Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti telah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian ini dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono,2015). Selanjutnya Sugiyono (2015) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yang disebut dengan kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien determinasi (R²) dilakukan pengujian, itu didasarkan pada keingintahuan sejauh mana kemampuan dalam mengukur semua variabel yang ada dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan semata-mata untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²), *Model summary* ^(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.682	.665	.21788

a. Predictors: (constant), bentuk fisik, keandalan, cepat tanggap, kompetensi, komunikasi

b. Dependent variabel : kepuasan

Sumber : data diolah dari SPSS, versi 23

Dari Tabel 1 di atas didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,682 atau 68,2%. Jadi menunjukkan adalah besarnya sumbangan atau peranan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 68,2 %, dan sisanya sebesar 31,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.553	5	1.911	40.247	.000 ^b
	Residual	4.462	94	.047		
	Total	14.015	99			

a. Dependent variable: kepuasan

b. Predictors: (constant), bentuk fisik, keandalan, cepat tanggap, kompetensi, komunikasi

Sumber : data diolah dari SPSS versi 23

Bedasarkan pada Tabel 2 dapat dibuktikan bahwa variabel bentuk fisik (X1), variabel keandalan (X2), variabel cepat tanggap (X3), variabel kompetensi (X4), dan variabel komunikasi (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda Kalimantan Timur.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 3 Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.024	.343		2.984	.004		

bentuk fisik	.220	.056	.270	3.932	.000	.717	1.394
Keandalan	.298	.078	.360	3.821	.000	.381	2.622
Cepat tanggap	.264	.085	.293	3.118	.002	.384	2.601
Kompetensi	-1.125	.281	-.259	-4.004	.000	.808	1.238
Komunikasi	.292	.070	.288	4.164	.000	.706	1.416
a. Dependent variable: kepuasan							

Sumber : data diolah dari SPSS versi 23

Berdasarkan Tabel 3, maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

Variabel Bentuk Fisik

Pembuktian hipotesis pertama, yang menyatakan bahwa bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Sehingga bentuk fisik yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda dapat menarik simpati para nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 3,932 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian ini, didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan (Putri *et al*,2016; Liman,2015; Samuel; dan Frits O. Siregar,2018), yang menyatakan bahwa bentuk fisik diukur dengan indikator peralatan modern yang digunakan oleh karyawan bank, karena karyawan bank berperan penting.

Variabel Keandalan

Pembuktian hipotesis kedua, yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Sehingga keandalan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda dapat menarik simpati para nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 3,821 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian ini, didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan (Supriyati, 2015; Ariesta, 2013; Sembiring, 2013), yang menyatakan bahwa keandalan informasi yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cab. Samarinda.

Variabel Cepat Tanggap

Pembuktian hipotesis ketiga, yang menyatakan bahwa cepat tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Sehingga cepat tanggap yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda dapat menarik simpati para nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 3.118 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel cepat tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian ini, didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan (Arifah at.al, Moch.Zainuddin, 2015; Sembiring,2013; Ariesta, 2013) yang menyatakan bahwa kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan segera. Dimensi ini mencakup keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan pada pernyataan tersebut, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian dapat diterima, karena cepat tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda.

Variabel Kompetensi

Pembuktian hipotesis keempat, yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Sehingga kompetensi yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda dapat menarik simpati para nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar -4,004 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian ini, didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan (Fadhil,2016 ; Nyoman, 2014) yang menyatakan bahwa dimensi ini berkaitan kepercayaan kepada nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka

diperlukan hal-hal yang dapat menyenangkan nasabah (Pujanira, 2017; Hanifa Lia, 2016; Rohman, 2016). Karena kompetensi diukur berdasarkan perilaku karyawan bank.

Variabel Komunikasi

Pembuktian hipotesis kelima, yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Sehingga komunikasi yang dimiliki oleh karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda dapat menarik simpati para nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 4,164 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Hasil penelitian ini, didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan (Indah Tiara, dan Puji Hariyanti, 2018; Nadia, 2018; Saleh Gunawan, Prsetia Rahmad, 2018), yang menyatakan bahwa dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap nasabah adalah baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pernyataan tersebut di atas, disimpulkan bahwa hasil penelitian ini, semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda, baik secara parsial maupun simultan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda. Demikian pula dengan ketepatan model, yaitu R^2 diperoleh nilai sebesar 68,2%, dan masih tersisa 31,8% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta Fadila. (2013). Pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Kabupaten Pasaman Barat). Tesis Universitas Negeri Padang (Tidak Dipublikasikan).
- Arifah Salma, Moch.Zainuddin; Arie Surya Gustama. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Lembaga Organisasi Pelayanan Sosial (Studi Kasus Mengenai Pelatihan Karyawan Di Aksi Cepat Tanggap Jakarta). Rosiding Ks: Riset & Pkm Volume: 3 Nomor: 3 Hal: 292- 428 Issn: 2442-4480.
- Aritonang, L.R.R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fadhil Muhammad. (2016). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. *Jurnal Perspektif*-ISSN: 2355-0538 | Vol.01, Nomor 01 | Juli, 2016
- Hanifa Lia, Andi Basru Wawo; dan Husin. (2016). Pengaruh Kompetensi Pengelola Keuangan Dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap kualitas Laporan Keuangan. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan* Volume 1, Nomor 2, 2016 e-ISSN : 2502-5171.
- Hasiara La Ode, dan Roni Padliansyah. (2017). Analysis of Giving Opinion of the Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK) on Unqualified Opinion (WTP), *Journal of Finance and Accounting* 2017; 5(6): 206-213, <http://www.sciencepublishinggroup.com/j/jfa>, doi: 10.11648/j.jfa.20170506.11, ISSN: 2330-7331 (Print); ISSN: 2330-7323 (Online).
- Indah Tiara, dan Puji Hariyanti. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal komunikasi* P-ISSN: 1907-898X, E-ISSN: 2548-7647 Volume 12, Nomor 2, April 2018.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Liman Miftahudin, Dan Farida Fathul. (2015). Pengaruh Masa Simpan Terhadap Kualitas Fisik Dan Kadar Air Pada Wafer Limbah Pertanian Berbasis Wortel. *Jurnal Ilmiah Peternakan Terpadu* Vol. 3(3): 121-126, Agustus 2015.

- Nadia Wasta Utami. (2018). Komunikasi Interpersonal Kyai dan Santri dalam Pesantren Modern di Tasikmalaya, *Sebuah Pendekatan Interactional View*. *Jurnal komunikasi* P-ISSN: 1907-898X, E-ISSN: 2548-7647 Volume 12, Nomor 2, April 2018.
- Posuma Christina O .(2013). Kompetensi, Kompensasi, Dan Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ratumbusang Manado.*Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, hal. 646-656.
- Pujanira Putriasri, dan Abdullah Taman. (2017).Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan, Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Diy. *Jurnal Nominal / Volume Vi Nomor 2 / Tahun 2017*.
- Putri Adhika Putri Mentari; Murtanti Jani Rahayu; Rufia Adisetyana Putri. (2016).Bentuk Kenampakan Fisik (Morfologi) Kawasan Permukiman Di Wilayah Pinggiran Selatan Kota Surakarta. *Jurnal Pengembangan Kota (2016) Volume 4 No. 2 (120–128)*.
- Rohman Fatchur. (2016).Kompetensi SDM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi Ksp Di Kabupaten Jepara.*ISSN : 1412-5366 e-ISSN : 2459-9816*
- Saleh Gunawan, Prsetia Rahmad. (2018). Strategi Membangun Media Daring Melalui Komunikasi Pemasaran Terpadu (Studi Kasus Pada Bertuahpos.com). *Jurnal komunikasi* P-ISSN: 1907-898X, E-ISSN: 2548-7647 Volume 12, Nomor 2, April 2018.
- Sembiring Leonard Febriady. (2013). Pengaruh kualitas sumber daya manusia , pemanfaatan Eknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah (*Studi Empiris Pada Pemerintah Kota Padang*. Tesis Universitas Negeri Padang (Tidak dipublikasikan).
- Samuel Shintia Feiby; Judy O. Waani; Dan Frits O. Siregar. (2018). Analisis Perubahan Fisik Kawasan Koridor Jalan Boulevard Ii Pasca Operasional Jalan. *Jurnal Spasial* Vol 5. No. 1, 2018.ISSN 2442 3262.Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R dan D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R dan D, Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. (2015). Pengaruh kompetensi *user*, keandalan *software* dan Keandalan *database* terhadap kualitas informasi akuntansi (survey pada perusahaan bumh yang menerapkan Sistem informasi akuntansi berpusat di kota bandung)Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.13 No. 1
- Wati Desiana Kadek; Nyoman Trisna Herawati; dan Ni Kadek Sinarwati (2014). Pengaruh Kompetensi Sdm, Penerapan SAP, Dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Volume 2 No: 1 Tahun 2014)*.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada Jajaran pimpinan Politeknik Negeri Samarinda, walaupun dana terbatas dalam hal Anggaran, namun tetap menyisihkan sebagian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk kegiatan penelitian. Selain biaya penelitian juga dialokasikan juga untuk kegiatan seminar, yang dikelompokkan kedalam beberapa kelompok biaya, anatara lain adalah: (a) biaya pendaftaran seminar, (b) biaya publikasi, (c) biaya transportasi pergi-pulang, (d) biaya penginapan di hotel, (e) biaya transportasi darat pergi-pulang. Kondisi ini dilakukan manajemen bukan Cuma penelitian, tetapi juga dilakukan hal yang sama dengan pengabdian kepada masyarakat, yang juga disediakan untuk seminar hasil penelitian yang akan dilakukan baik dalam wilayah Samarinda, maupun di luar wilayah Samarinda.

Nama : Fatahul Rahman

Alamat : Jl. Dr. Ciptomangunkusomo Kampus Gunung Panjang Samarinda Kalimantan Timur

Email : fatahulrahman02@polnes.co.id atau fatahulrahman02@gmial.com