

RINGKASAN

Penelitian ini mengambil judul: Penerapan *Human Resource Accounting* (HRA) Memediasi Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Layanan pada PT Gojek Indonesia di Purwokerto. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan dan variabel penerapan HRA yang memediasi pengaruh keduanya. Kompensasi *driver* turun karena kenaikan tarif dari pemerintah. Akan tetapi, kualitas layanan yang diberikan *driver* tetap bagus. Penulis menghadirkan variabel HRA sebagai variabel mediasi karena setelah mengalami penurunan kompensasi kemudian ada penerapan HRA maka kualitas pelayanan akan dipertahankan oleh *driver*.

HRA meliputi konsep SDM sebagai aset, menentukan biaya SDM yang diinvestasikan, dan hasil dari biaya-biaya yang dikeluarkan, mengestimasi nilai SDM di perusahaan. Perusahaan memiliki pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan yaitu *stakeholder*. Semua kebijakan dan praktik yang terkait dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, masyarakat dan lingkungan, serta komitmen perusahaan untuk ikut dalam pembangunan secara berkelanjutan.

Tingkat kepuasan pelanggan adalah dari perbandingan antara jenis layanan yang diterima pelanggan dengan jenis layanan yang diharapkan. Jika pelayanan melewati batas harapan konsumen, maka kualitas layanan tersebut sangat berkualitas. Akan tetapi jika kualitas layanan jauh di bawah standar atau jauh dari ekspektasi pelanggan, maka termasuk jenis kualitas pelayanan yang buruk. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, harus ada kompensasi yang baik. Kompensasi yaitu semua penghargaan kepada pegawai sebagai balas jasa mereka untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan. kompensasi yaitu penghargaan langsung atau tidak langsung, finansial atau bukan finansial yang adil dan tepat untuk pegawai, sebagai balas jasa mereka untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada *driver* gojek di purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah semua *driver* gojek di Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *convenience sampling*. Untuk menganalisis pengaruh, peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dan menggunakan analisis jalur dan uji sobel untuk menganalisis mediasi pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan di PT Gojek Indonesia. Sebelum disebarkan kepada *driver* penulis melakukan *pilot test* dengan memberikan kuesioner penelitian kepada mahasiswa. Hasilnya kuesioner tersebut *valid* dan *reliable*.

Hasil dari penelitian ini yaitu t hitung lebih dari t tabel maka hipotesis pertama diterima sehingga terdapat pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan pada PT Gojek Indonesia di Purwokerto. Pada pengujian sobel t hitung lebih dari t tabel maka hipotesis kedua juga diterima sehingga terdapat mediasi penerapan HRA terhadap pengaruh kompensasi pada kualitas layanan pada PT Gojek Indonesia di Purwokerto. Akan tetapi dikarenakan pengaruh langsungnya lebih besar daripada tidak langsung maka penerapan HRA dapat

dikatakan mediasi sebagian (*partial mediation*) artinya melalui atau tanpa melalui penerapan HRA, kompensasi tetap berpengaruh pada kualitas layanan di PT GI di Purwokerto.

Kesimpulan penelitian ini adalah: (1) Hipotesis pertama diterima maka terdapat pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan pada PT Gojek Indonesia di Purwokerto (2) Hipotesis kedua diterima maka ada mediasi penerapan HRA dalam pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan pada PT Gojek Indonesia di Purwokerto. Implikasinya adalah yaitu (1) Pemerintah pusat sebagai *stakeholder* kunci meregulasi tanpa memperhatikan kondisi di daerah masing-masing sehingga *stakeholder* utama dan *stakeholder* pendukung serta perusahaan terkena dampak akibat kenaikan tarif (2) Pemerintah pusat seharusnya berkoordinasi kepada masyarakat baik *driver* maupun pelanggan di daerah supaya mereka tidak terbebani oleh harga yang naik (3) Adanya pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan dan mediasi pengaruh keduanya maka gojek harus mengutamakan kesejahteraan *driver*. *Driver* adalah aset terbaik dan kunci keberhasilan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya terutama kompensasi *driver* yang kelak akan mempengaruhi kualitas layanan dan nama baik perusahaan.

Keterbatasan Penelitian ini yaitu (1) Penelitian hanya satu variabel bebas saja sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel bebasnya (2) Adanya fleksibilitas regulasi pemerintah dan fleksibilitas strategi perusahaan *startup*. Untuk penelitian selanjutnya dengan subjek penelitian *start up* harus menyesuaikan kondisi di lapangan (3) Adanya masalah dalam pengambilan data yaitu beberapa *driver* merasa curiga karena tidak ada pemberitahuan dari LSM gojek. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya harus memperhatikan aspek-aspek dalam penelitian terkait *startup* terutama untuk layanan gojek.

Kata Kunci : HRA, Kompensasi, Kualitas Layanan, *Stakeholder*

SUMMARY

This study takes the title: Application of Human Resource Accounting (HRA) Mediates the Effect of Compensation on Service Quality at PT Gojek Indonesia in Purwokerto. The purpose of this study is to analyze the effect of compensation on service quality and HRA variables that mediate the effect of both. Driver compensation has fallen due to an increase in tariffs from the government. However, the service quality is still good.

HRA includes the HR concept as an asset, determines the cost of the HR invested, and the results of the costs issued, estimates the HR value in the company. The company has parties with an interest in the company, namely stakeholders. All policies and practices related to stakeholders, values, compliance with legal, community and environmental requirements, and the company's commitment to participate in sustainable development.

The level of customer satisfaction is the comparison between the types of services received by customers and the types of services expected. If the service exceeds the limits of consumer expectations, the quality of the service is of high quality. However, if the quality of service is far below the standard or far from customer expectations, then including the type of poor service quality. To achieve quality services, there must be good compensation. Compensation, that is, all awards to employees as a reward for attracting, retaining, and motivating employees. compensation, namely direct or indirect rewards, financial or not financially fair and appropriate for employees, as a reward for achieving company goals.

The population in this study were all motorcycle taxi drivers in Purwokerto. This research is a survey research using a questionnaire instrument given to motorbike drivers in Purwokerto. The sampling technique used is convenience sampling technique. The questionnaire distributed was 100 drivers. The analysis used is path analysis and multiple test. Before conducting actual research, the authors conducted a preliminary study or pilot test with student respondents from the Faculty of Economics and Business Unsoed. Questionnaires distributed for pilot tests totaled 30 people. The results of the questionnaire can be used after passing the validity and reliability test.

The results of this study are t count more than t tables, the first hypothesis is accepted so that there is an effect of compensation on service quality at PT Gojek Indonesia in Purwokerto. In the sobel t test, it is more than t table then the second hypothesis is also accepted so that there is a mediation in the application of HRA to the effect of compensation on service quality at PT Gojek Indonesia in Purwokerto. However, because the direct effect is greater than indirect, the implementation of HRA can be said to be partial mediation, meaning that through or without the implementation of HRA, compensation will still affect the quality of service at PT GI in Purwokerto.

The conclusions of this study are: (1) The first hypothesis is accepted then there is the effect of compensation on service quality at PT Gojek Indonesia in Purwokerto (2) The second hypothesis is accepted then there is a mediation in

the application of HRA in the effect of compensation on service quality at PT Gojek Indonesia in Purwokerto. The implications are (1) The central government as key stakeholders regulate without regard to conditions in their respective regions so that the main stakeholders and supporting stakeholders and companies are affected by the tariff increase (2) The central government should coordinate the community both drivers and customers in the area so that they unencumbered by rising prices (3) The existence of the effect of compensation on the quality of service and the mediation of the effect of both, the motorcycle must prioritize the welfare of the driver. Drivers are the best assets and the key to the success of a company in running its business, especially driver compensation which will affect the quality of service and good name of the company.

Limitations of this research are (1) Research is only one independent variable so further research is recommended to add to the independent variable (2) The flexibility of government regulation and the flexibility of startup company strategy. For further research with the subject of start-up research must adjust the conditions in the field (3) There are problems in data collection that is some drivers feel suspicious because there is no notification from the NGO gojek. Therefore, future studies must pay attention to aspects of research related to startups, especially for motorcycle taxi services.

Keywords: HRA, Compensation, Service Quality, Stakeholders

