

ANALISIS PENGELOLAAN ASET TETAP PADA GEDUNG KEUANGAN NEGARA MANADO DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Kristian Payangan, Rosalina A.M. Koleangan, Tri Oldy Rotinsulu

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
Universitas Sam Ratulangi, Manado*

ABSTRAK

Tingkat Pertumbuhan ekonomi di negara kita sangat bergantung kepada besar kecilnya Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Pemerintah. APBN merupakan motor penggerak pertumbuhan ekonomi dimana pemerintah mengalokasikan anggarannya untuk mewujudkan program-program yang telah dirancang dalam rangka mensejahterahkan rakyat dengan menyediakan lapangan kerja, menyediakan dan membangun sarana dan prasarana serta infrastruktur, menyediakan layanan pendidikan dan kesehatan dan pembangunan manusia serta membiayai pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah lewat Kementerian/Lembaga. Mengingat APBN yang sifatnya terbatas sementara kebutuhan akan anggaran yang cukup banyak..

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset pada Gedung Keuangan Negara (GKN) Manado dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aset terhadap kinerja dari Tim Pengurus Aset. Metode yang digunakan untuk menjawab proses pelaksanaan pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset adalah analisis deskriptif. Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna aset dalam hal ini pejabat dan pegawai yang bekerja pada Kantor GKN Manado menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset dinilai oleh pengguna aset masih terdapat kekurangan yang perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus, Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan diperoleh nilai CSI sebesar 43,39 persen yang memperlihatkan bahwa kinerja Tim Pengurus Aset dinilai kurang memuaskan dimana terdapat atribut-atribut yang belum baik kinerjanya yang butuh perbaikan agar tingkat kepuasan pengguna aset dapat meningkat..

Kata kunci: *pengelolaan aset, kinerja tim pengurus aset, kepuasan pengguna aset*

ABSTRACT

The level of economic growth in our country is very dependent on the size of the Government's State Budget (APBN). The APBN is a driving force for economic growth where the government allocates its budget to realize programs that have been designed in order to prosper the people by providing employment, providing and building facilities and infrastructure and infrastructure, providing education and health and human development services and financing the implementation of tasks and functions government through Ministries / Institutions. Given the limited nature of the state budget while the need for a sufficient amount of budget.

This study aims to describe the implementation of asset management carried out by the Asset Management Team in Manado State Financial Building (GKN) and analyze the level of satisfaction of asset users against the performance of the Asset Management Team. The method used to answer the process of implementing asset management carried out by the Asset Management Team is a descriptive analysis. To see the level of satisfaction of asset users in this case officials and employees who work at the Manado GKN Office use the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI).

The results of the study show how the assets carried out by the Asset Management Team requested by asset users need to be carried out continuously. This discusses the results obtained with a CSI value of 43.39 percent who want to know the satisfying attributes that are needed. it is necessary to increase the level of user satisfaction of assets can increase.

Keywords: *asset management, asset management team performance, asset user satisfaction*

1. PENDAHULUAN

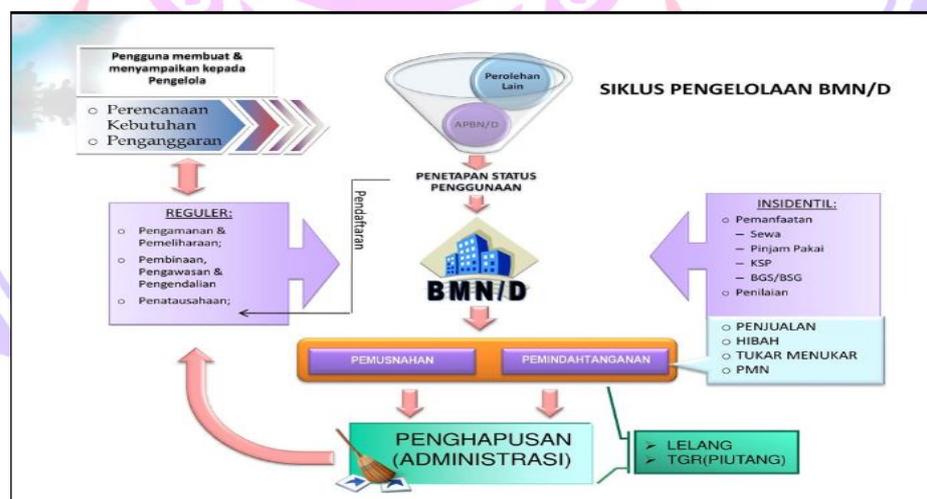
Latar Belakang

Dalam perekonomian di negara kita ini, Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) menjadi motor utama penggerak pertumbuhan ekonomi. Lewat APBN pemerintah melaksanakan segala program-program kerjanya dalam rangka mensejahterahkan rakyat dengan menyediakan lapangan kerja, menyediakan dan membangun sarana dan prasarana serta infrastruktur, menyediakan layanan pendidikan dan kesehatan dan pembangunan manusia serta membiayai pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah lewat Kementerian/Lembaga. Namun dalam pelaksanaannya APBN belum mampu memenuhi segala pengeluaran pemerintah untuk membiayai segala rencana dan program kerja tersebut mengingat APBN yang sifatnya terbatas. Oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk mengelola APBN yang terbatas itu dengan efektif dan efisien serta tepat sasaran sehingga program-program yang direncanakan dan target-target yang ditentukan dapat terlaksana dan tercapai dengan baik.

Dengan APBN yang terbatas itu Pemerintah dituntut untuk lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengeluaran biaya dalam rangka belanja pemerintah sekaligus juga dituntut untuk dapat meningkatkan penerimaan negara. Salah satu komponen belanja pemerintah dalam postur APBN yaitu belanja modal pada Kementerian/Lembaga (Kantor Pemerintah). Belanja modal pemerintah dalam APBN memakan biaya yang cukup besar, misalkan pada Tahun 2018 belanja modal pemerintah pusat sebesar Rp 203, 9 triliun. Oleh karena itu, jika Pemerintah dapat melakukan pengelolaan aset yang dengan efektif dan efisien maka dapat menghemat biaya pengadaan dan biaya pemeliharaan serta dapat menghasilkan penerimaan-penerimaan untuk negara.

Paradigma baru pengelolaan barang milik negara / aset negara yang ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 2014 yang merupakan peraturan turunan UU No. 1 /2004 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah telah memunculkan optimisme baru *best practices* dalam penataan dan pengelolaan aset negara yang lebih tertib, akuntabel, dan transparan kedepannya. Pengelolaan aset negara yang professional dan modern dengan mengedepankan *good governance* di satu sisi diharapkan akan mampu meningkatkan kepercayaan pengelolaan keuangan negara dari masyarakat.

Pengelolaan aset negara/BMN dalam pengertian yang dimaksud (PP) Nomor 27 Tahun 2014 adalah tidak sekedar administratif semata, tetapi lebih maju berfikir dalam menangani aset negara, dengan bagaimana meningkatkan efisiensi, efektifitas dan menciptakan nilai tambah dalam mengelola aset.



Gambar 1. Siklus Pengelolaan BMN/D

Sumber : Kementerian Keuangan, 2012

Pembenahan tata kelola aset negara ke arah yang tertib dan akuntabel menjadi hal yang substansial ditengah usaha pemerintah untuk meningkatkan citra pengelolaan keuangan negara yang baik melalui LKPP yang wajar tanpa pengecualian (*unqualified opinion*). Melalui manajemen aset yang baik diharapkan pengelolaan aset negara di setiap kantor pemerintah menjadi lebih akuntabel dan transparan, sehingga aset-aset negara mampu dioptimalkan penggunaan dan pemanfaatannya untuk menunjang fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Lingkup pengelolaan aset negara memberikan acuan bahwa aset negara harus digunakan semaksimal mungkin mendukung kelancaran tupoksi pelayanan, dan dimungkinkannya fungsi budgeter dalam pemanfaatan aset untuk memberikan kontribusi penerimaan bagi negara. Berdasarkan PP No 27 Tahun 2014, terdapat siklus pengelolaan aset yang perlu menjadi perhatian, yakni perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, penatausahaan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemusnahan, pemindahtanganan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian.

Konsekuensi logis dari pelaksanaan PP 27 tahun 2014 adalah Instansi pemerintah telah diberikan kewenangan yang lebih besar untuk mengatur sumber dayanya termasuk bagaimana mengoptimalkan dan memanfaatkan aset yang dimilikinya dengan jalan menerapkan sistem manajemen aset sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Artinya Instansi pemerintah dituntut untuk dapat melakukan optimalisasi penggunaan dan pemanfaatan dari aset-aset yang ada.

Gedung Keuangan Negara (GKN) Manado adalah Kantor/Instansi Pemerintah yang merupakan Kantor Perwakilan Vertikal Kementerian Keuangan di Provinsi Sulawesi Utara yang terletak di Jalan Bethesda No. 6-8, Kelurahan Sario Kotabaru, Kecamatan Sario, Kota Manado. GKN memiliki tugas dan fungsi sebagai perwakilan Kementerian Keuangan dalam memberikan pelayanan masyarakat serta penyelenggaraan urusan bidang keuangan dan kekayaan negara. Untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tugas dan fungsinya, Gedung Keuangan Negara Manado dilengkapi dengan aset tetap berupa : tanah dan bangunan gedung. Terdapat satu tim pegelola yang disebut Tim Pengelola Barang Milik Negara (TPBMN) yang bertugas mengoptimalkan pengelolaan aset milik Gedung Keuangan Negara. Penelitian ini memfokuskan pada analisa & evaluasi pelaksanaan kinerja TPBMN dalam mengelola aset Gedung Keuangan Negara Manado, serta bagaimana rekomendasi kebijakan yang sebaiknya ditingkatkan untuk menunjang kepuasan pengguna aset serta mengoptimalkan pengelolaan aset GKN.

Berdasarkan di atas, maka penelitian ini tertarik melakukan penelitian terkait optimalisasi pengelolaan aset GKN, dengan judul “Analisis Pengelolaan Aset Tetap Pada Gedung Keuangan Negara Manado Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan kinerja pengelolaan aset tetap pada Gedung Keuangan Negara Manado?
2. Bagaimana tingkat kepuasan stake holder/pengguna aset terhadap kinerja Tim Pengurus Aset dalam mengelola aset Gedung Keuangan Negara Manado?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Sampai sejauh mana pelaksanaan pengelolaan aset tetap pada Gedung Keuangan Negara Manado dalam mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan aset.
2. Tingkat kepuasan pengguna aset terhadap kinerja pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset GKN Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Aset properti

Pengertian aset secara umum menurut Siregar (2004:178) adalah barang (*thing*) atau sesuatu barang (*anything*) yang mempunyai nilai ekonomi (*economic value*), nilai komersial (*commercial value*) atau nilai tukar (*exchange value*) yang dimiliki oleh badan usaha, instansi atau individu (perorangan). Demikian istilah properti seringkali melekat dengan istilah lain untuk memberikan pengertian yang lebih jelas secara hukum, yaitu *real estate* dan *real property* dimana keduanya mempunyai makna yang berbeda meskipun ada juga yang menyebutnya sebagai sinonim dalam lingkup tertentu. Selanjutnya, *real estate is the physical land and appurtenances affixed to the land, e.g., structure. Real estate* bersifat tidak bergerak (*immobile*) dan berwujud (*tangible*), yang termasuk dalam pengertian ini adalah tanah, semua benda yang secara alami sebagai bagian dari tanah, seperti pepohonan dan barang mineral dan juga segala sesuatu yang dibangun oleh manusia seperti bangunan, jaringan dan lain sebagainya. Lebih lanjut *Real Property includes all interest, benefits, and rights inherent in the ownership of physical real estate (Appraisal Institute 2001:8).*

Real property merupakan kumpulan atas berbagai macam hak dan *interest* yang ada dikarenakan kepemilikan atas satuan *real estate*, meliputi hak untuk menggunakan, menyewakan, memberikan kepada orang lain atau tidak. Properti selain sebagai investasi, juga merupakan aset. Pengertian aset adalah sesuatu yang memiliki nilai. Menurut Siregar (2001 dalam Sulistiowati, 2003) pengertian aset bila dikaitkan dengan properti maka dapat dijabarkan melalui beberapa aspek, antara lain sebagai berikut:

1. Memiliki nilai ekonomi yang terkait dengan nilai pemanfaatan tertinggi dan terbaik (*highest and best use*).
2. Menghasilkan pendapatan dari pengoperasian properti
3. Memiliki fisik, fungsi dan hak penguasaan yang baik.
4. *Economical life-time* yang panjang.

Penelitian tentang penerapan atas manajemen aset Instansi Pemerintah masih sangat terbatas sehingga dalam penulisan ini menggunakan *library research* (tinjauan kepustakaan) guna melihat yang seharusnya dilakukan dalam pengelolaan aset pada Instansi Pemerintah dengan yang terjadi atau dilaksanakan pada Gedung Keuangan Negara Manado. Implementasi dari PP nomor 27 tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah yang mensyaratkan Instansi Pemerintah untuk dapat mengotimalkan aset yang dimilikinya. Dalam pengelolaan aset pemerintah saat ini, Instansi Pemerintah dituntut tidak hanya menggunakan untuk tugas dan fungsi kantor saja, tetapi apabila aset tersebut *idle* (berlebih) maka harusnya dapat dimanfaatkan baik itu melalui sewa, pinjam pakai, kerjasama pemanfaatan dan Bangun Serah Guna (BSG) dan Bangun Guna Serah (BGS) sehingga dapat menjadi alternatif bagi penerimaan negara.

Dalam konteks pengelolaan aset, yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam mengelola asetnya dengan baik yaitu bagaimana tingkat optimalisasi penggunaan dan pemanfaatan aset pemerintah berada pada posisi maksimalnya. Sementara Hal ini belum dilakukan secara optimal oleh Instansi Pemerintah dilihat dari manajemen aset yang dilakukan selama ini berupa inventarisasi, legalitas audit, penilaian, pemanfaatan, dan pengawasan dan pengendalian aset.

Schaefer (1999), menyatakan kerangka konseptual manajemen aset *real estate* mencakup item-item karakteristik manajerial dan operasional manajemen aset *real estate* aktif yang meliputi sistem informasi *real estate*, sistem perencanaan *real estate*, sistem pengorganisasian *real estate* dan sistem pengawasan *real estate*. Manajemen aset *real estate* juga dipengaruhi oleh jenis perusahaan, ukuran perusahaan, sikap top manajemen, nilai aset, ukuran aset dan komposisi aset.

Permasalahan yang dihadapi oleh Instansi Pemerintah dalam penilaian aset pada umumnya adalah karena prosedur penatausahaan inventarisasi dan identifikasi aset secara fisik dan yuridis yang belum terlaksana dengan baik dan benar. Ketidaktertiban dalam pengelolaan *data base* aset, sehingga aset-aset yang dikelola Instansi Pemerintah cenderung tidak optimal dalam penggunaannya. Hal ini menyebabkan Instansi Pemerintah akan mengalami kesulitan untuk mengembangkan dalam pengoptimalisasi dan pemanfaatan aset di masa yang akan datang. Implikasi atas pemanfaatan dari pengelolaan aset yang tidak optimal adalah tidak diperolehnya nilai yang terkandung dalam aset itu sendiri, misalnya dari aspek ekonomi adalah tidak diperolehnya *revenue* yang sepadan dengan besarnya

nilai aset yang dimiliki atau dengan kata lain tingkat pengembaliannya (*Return on Aset-ROA*) nya rendah.

Pengelolaan Aset/Barang Milik Negara

Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah dilaksanakan berdasarkan asas fungsional, kepastian hukum, transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan kepastian nilai. Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah menurut PP No. 27 tahun 2014 meliputi:

- a. Perencanaan Kebutuhan dan penganggaran;
- b. Pengadaan;
- c. Penatausahaan
- d. Penggunaan;
- e. Pemanfaatan;
- f. pengamanan dan pemeliharaan;
- g. Penilaian;
- h. Pemindahtanganan;
- i. Pemusnahan;
- j. Penghapusan; dan
- k. Pengawasan dan pengendalian.

Definisi Kepuasan

Kinerja pengelolaan aset oleh Tim Pengelola harus dianalisa guna melihat sejauh mana pelaksanaan pengelolaan serta tingkat kepuasan Pengguna aset terhadap kinerja tim Tim Pengelola Aset selama ini. Pengguna aset seperti halnya pelanggan yang berhak menilai kinerja serta merasakan pemanfaatan pengelolaan aset tetap GKN.

Kotler (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik (Supranto, 2006). Kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang lebih bersifat defensif sehingga kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang (Irawan, 2003 dalam Galla, 2012).

Menurut Engel, *et al* (1995) dalam Galla (2012), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan pelanggan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi yang dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan dan diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan sangat penting dilakukan oleh kantor/perusahaan/suatu badan untuk meningkatkan kinerja serta manfaat yang didapatkan. Kegunaan pengukuran kepuasan antara lain untuk mengevaluasi posisi perusahaan saat ini, serta menemukan bagian atau atribut apa yang membutuhkan peningkatan. Beberapa alat analisis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

a. Important Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan tingkat kepentingan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada, dengan

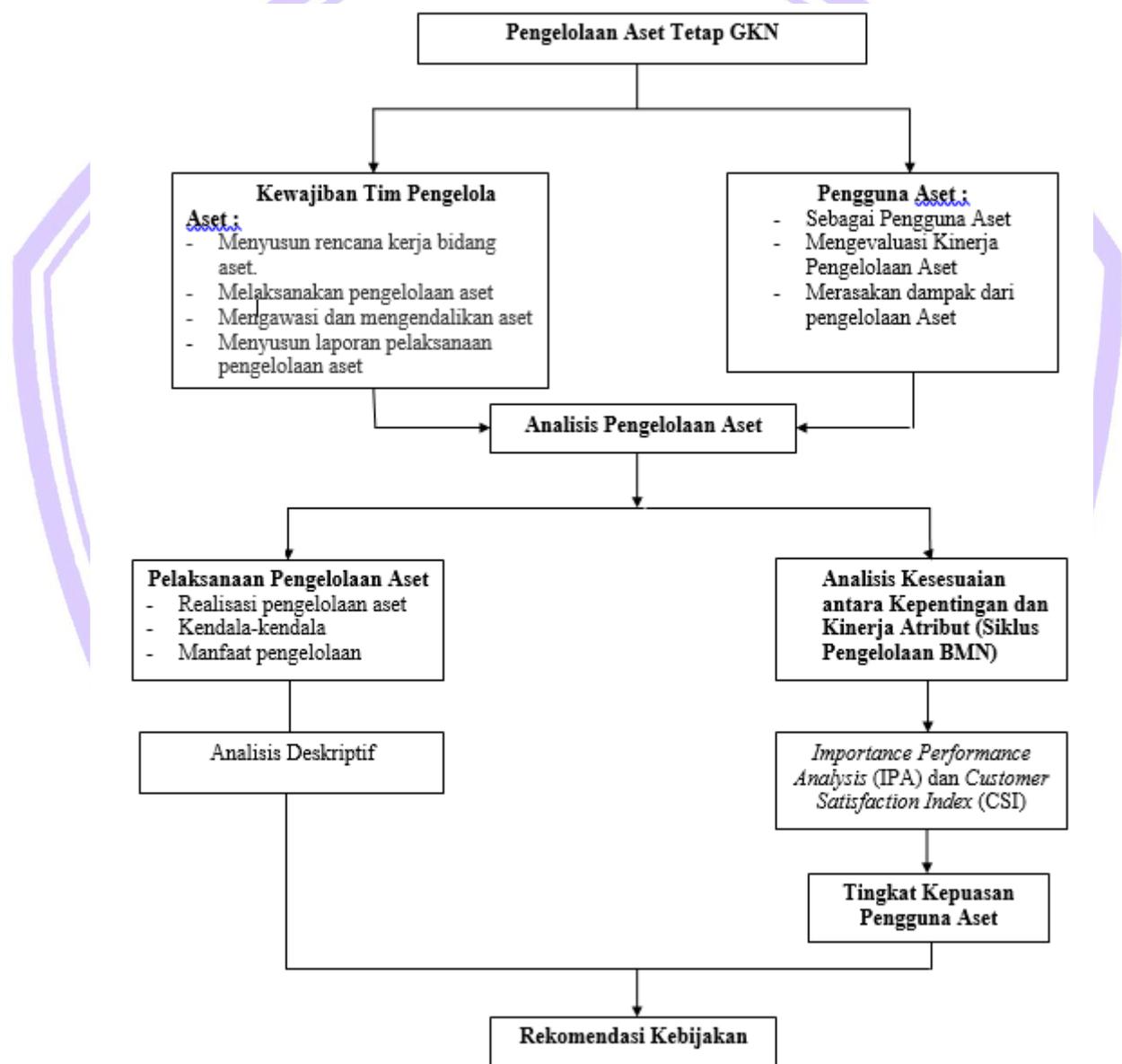
menggunakan diagram kartesius. Analisis IPA menggunakan titik (kordinat) untuk menggambarkan kinerja merek pada suatu produk.

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut - atribut produk atau jasa. Cara untuk mengukur CSI dilakukan melalui empat tahap, yaitu :

1. Menentukan *Mean Important Skor* (MIS)
2. Membuat *Weigh Factors* (WF)
3. Membuat *Weigh Score* (WS)
4. Menentukan *Custumers Satisfaction Index* (CSI)

Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Konseptual

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan Teknik Penelitian

Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif. Jenis penelitian kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pengelolaan aset yang ada pada Gedung Keuangan Negara Manado sedangkan jenis penelitian kuantitatif digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aset terhadap pelaksanaan pengelolaan aset dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Teknik penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah suatu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif (Wirartha, 2006). Studi kasus bisa dilakukan terhadap individu dan juga kelompok. Tujuan dari penelitian studi kasus ialah mengadakan telaah secara mendalam tentang suatu kasus yang bersifat terbatas, kesimpulannya hanya berlaku pada kasus tertentu saja dalam artian hasil penelitian tersebut tidak bisa digeneralisasikan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek yang diteliti adalah tingkat kepuasan pengguna aset dalam pengelolaan aset. Lokasi penelitian yakni pada Gedung Keuangan Negara Manado. Pemilihan lokasi ini ditentukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Gedung Keuangan Negara Manado dapat menjadi representasi dari beberapa kantor pemerintah yang ada di Manado dengan aset dan pengelolaan yang dimiliki dimana dasar pelaksanaan pengelolannya juga harus merujuk pada ketentuan perundangan yang berlaku. Waktu penelitian diperkirakan selama 2 bulan (January-february 2018) yaitu dengan mengambil sampel, membagikan kuisisioner, mengumpulkan data, mengolah data dan menyajikan data.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data/informasi dalam penelitian ini berasal dari dua sumber data/informasi, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan informan. Informan di tingkat kantor diwakili oleh 10 tim pengelola (keseluruhan) sedangkan di tingkat pengguna aset diambil 35 orang responden yang dalam kesehariannya merasakan langsung hasil pelaksanaan pengelolaan tim pengelola aset.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapat dari studi literatur dan instansi yang terkait dengan penelitian. Data sekunder yang didapat berasal dari data Gedung Keuangan Negara, jurnal-jurnal penelitian, studi kepustakaan, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Pemilihan responden pengelola aset dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sensus / sampling jenuh. Hal ini dilakukan karena total tim pengelola aset diambil menjadi responden dalam penelitian. Untuk responden pengguna aset dilakukan dengan teknik simple random sampling yang mana dilakukan secara acak, mewakili keseluruhan populasi.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

- Pengamatan langsung (*observasi*), merupakan pemahaman, penghayatan dan penyimpulan yang setepat-tepatnya dari apa yang diamati. Pengamatan langsung merupakan aktifitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis (Idris, 2007).
- Wawancara (*interview*), merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan si penjawab atau responden (Nazir, 2005).
- Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden secara tertulis (Nazir, 2005). Kuesioner yang digunakan terdiri dari kuesioner untuk mengetahui karakteristik pengelola dan pengguna aset, tentang pelaksanaan pengelolaan aset, serta kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pengelolaan aset.

- Studi Literatur, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai macam pustaka yang relevan dengan fenomena sosial yang tengah dicermati (Pratiwi, 2009).

Metode Analisis :

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan analisis ini adalah untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005). Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan pengelolaan, baik itu dari realisasi pelaksanaan, manfaat serta kendala yang dirasakan dalam pengelolaan aset.

Analisis Kuantitatif menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kinerja atribut kepuasan pengguna aset terhadap pelaksanaan pengelolaan dianalisis dengan penentuan bobot menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Ruhimat (2008) metode IPA digunakan karena metode tersebut dapat memberikan penilaian terhadap kinerja setiap atribut yang dinilai serta menggolongkannya kedalam skala prioritas tertentu. Oleh karena itu metode ini memungkinkan peneliti menyusun rekomendasi peningkatan kinerja atribut-atribut tertentu untuk meningkatkan kepuasan pelaksanaan pengelolaan.

IPA adalah suatu metode yang menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu kantor. *Importance* mengacu pada tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Penggunaan konsep tingkat kepentingan ini dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel (atribut) dimata pelanggan. Sedangkan *performance* mengacu kepada kinerja (Irawati, 2006). Ranguti (2002) dalam Galla (2012) menjelaskan bahwa inti dari analisis ini adalah tingkat kepentingan konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kesesuaian Skor Kepentingan/Harapan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian pengguna aset merupakan persentase perbandingan antara total skor kinerja atau kepuasan dengan total skor kepentingan atau harapan. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok dan atau organisasi/kantor dalam hal ini Tim Pengurus Aset untuk melaksanakan dan menjalankan tugas dan fungsinya yang dimiliki sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan pengguna aset terhadap pelayanan pengelolaan aset yang diberikan oleh Tim Pengurus Aset Kantor Gedung Keuangan Negara Manado. Setelah melakukan perhitungan dan menemukan skor kepentingan dan kinerja, maka tahap selanjutnya yakni menganalisis kesesuaian antara kedua skor tersebut. Hasil perhitungan analisis kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Atribut Pada Pengguna Aset

No	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan/ Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Perencanaan Kebutuhan & Penganggaran	107	126	85%
2.	Pengadaan	99	113	88%
3.	Penatausahaan	62	121	51%
4.	Penggunaan	86	95	91%
5.	Pemanfaatan	56	129	43%
6.	Pengamanan & Pemeliharaan	67	122	55%
7.	Penilaian	84	87	97%
8.	Pemindahtanganan	68	130	52%
9.	Pemusnahan	57	58	98%
10.	Penghapusan	82	120	68%
11.	Pengawasan & Pengendalian	64	120	53%

Sumber : Diolah dari data primer

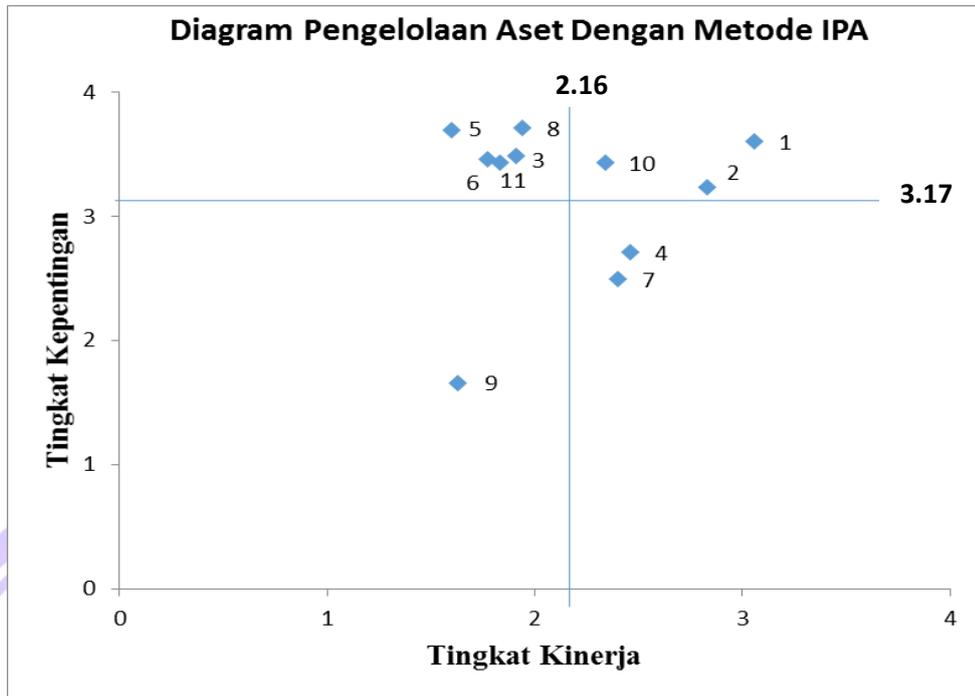
Importance Performance Analysis (IPA)

Selanjutnya untuk dapat melihat posisi atribut di dalam skala prioritas, maka digunakan matriks kepentingan-kepuasan. Posisi koordinat (X,Y) suatu atribut dalam matriks ditentukan dari skor kepentingan dan skor kepuasan, dimana kinerja Tim Pengurus Aset dinyatakan dengan huruf X, sedangkan huruf Y menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) pengguna aset. Koordinat kesebelas atribut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Koordinat Atribut Kepuasan

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan/ Harapan (Y)
1.	Perencanaan Kebutuhan & Penganggaran	3,06	3,60
2.	Pengadaan	2,83	3,23
3.	Penatausahaan	1,77	3,46
4.	Penggunaan	2,46	2,71
5.	Pemanfaatan	1,60	3,69
6.	Pengamanan & Pemeliharaan	1,91	3,49
7.	Penilaian	2,40	2,49
8.	Pemindahtanganan	1,94	3,71
9.	Pemusnahan	1,63	1,66
10.	Penghapusan	2,34	3,43
11.	Pengawasan & Pengendalian	1,83	3,43
Rata-rata		2,16	3,17

Koordinat-koordinat yang terdapat pada Tabel 2 kemudian diplotkan dalam Matriks Kepentingan–Kepuasan. Nilai rata-rata dari masing-masing skor kepuasan dan kepentingan (X,Y) kemudian akan menjadi garis pemisah dalam matriks yang menentukan posisi kuadran atribut-atribut tersebut. Matriks yang menggambarkan Kepentingan–Kepuasan pengguna aset responden dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Diagram Pengelolaan Aset Hasil Perhitungan IPA

Keterangan :

- 1 = Perencanaan Kebutuhan & Penganggaran
- 2 = Pengadaan
- 3 = Penatausahaan
- 4 = Penggunaan
- 5 = Pemanfaatan
- 6 = Pengamanan & Pemeliharaan
- 7 = Penilaian
- 8 = Pemindahtanganan
- 9 = Pemusnahan
- 10 = Penghapusan
- 11 = Pengawasan & Pengendalian

Matriks kepentingan-kepuasan yang berbentuk diagram kartesius menggolongkan atribut ke dalam empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV :

Atribut yang berada pada kuadran I merupakan atribut dengan prioritas utama dimana pengguna aset merasa bahwa atribut tersebut penting pengaruhnya bagi kepuasan pengguna aset dalam pengelolaan aset yang baik namun Tim Pengurus Aset belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pengguna aset. Atribut yang terdapat pada kuadran I diantaranya ialah penatausahaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, pemindahtanganan, pengawasan dan pengendalian. Kinerja atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan oleh Tim Pengurus Aset dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus

Kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh Pengguna Aset dan telah dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dapat memuaskan Pengguna Aset dibandingkan atribut yang lain. Kinerja atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus dipertahankan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini ialah perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan dan penghapusan.

Kuadran III menunjukkan atribut yang dianggap kurang begitu penting oleh Pengguna Aset dan pelaksanaannya oleh Tim Pengurus Aset kurang memuaskan sehingga perbaikan kinerja terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini masih bisa dipertimbangkan oleh Tim Pengurus Aset sesuai situasi dan kondisi yang ada pada Kantor Gedung Keuangan Negara Manado. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini ialah pemusnahan.

Kuadran IV menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh Pengguna Aset namun Tim Pengurus Aset telah memberikan kinerja yang baik kepada atribut tersebut sehingga atribut yang termasuk dalam kuadran ini dinilai berlebihan dan suatu saat dapat diminimalisir oleh Tim Pengurus Aset pada saat situasi dan kondisi tertentu yang diperlukan oleh organisasi selama tidak menyalahi aturan yang berlaku. Atribut-atribut dalam kuadran ini diantaranya ialah penggunaan dan penilaian.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna aset responden terhadap atribut pengelolaan aset secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut. Hasil perhitungan CSI terhadap kinerja Tim Pengurus Aset dalam pengelolaan aset dapat terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Customer Satisfaction Index

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1.	Perencanaan & Penganggaran	3,60	0,103194	3,06	0,315479
2.	Pengadaan	3,23	0,092547	2,83	0,261776
3.	Penatausahaan	3,46	0,099099	1,77	0,175547
4.	Penggunaan	2,71	0,077805	2,46	0,191178
5.	Pemanfaatan	3,69	0,105651	1,60	0,169042
6.	Pengamanan & Pemeliharaan	3,49	0,099918	1,91	0,191272
7.	Penilaian	2,49	0,071253	2,40	0,171007
8.	Pemindahtanganan	3,71	0,10647	1,94	0,206856
9.	Pemusnahan	1,66	0,047502	1,63	0,07736
10.	Penghapusan	3,43	0,09828	2,34	0,230256
11.	Pengawasan & Pengendalian	3,43	0,09828	1,83	0,179712
	Total	34,89	1	23,77	2,16949
	CSI (%)	43,38			

Keterangan:

MIS = *Mean Importance Score*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

WF = *Weighted Factors*

WS = *Weighted Score*

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa hasil CSI untuk keseluruhan atribut pengelolaan aset adalah sebesar 43,38 persen. Nilai ini berada pada selang 0,35 – 0,50 yang memiliki arti secara keseluruhan Pengguna Aset merasa **kurang puas** dengan Tim Pengurus Aset.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Pengelolaan aset pada Kantor Gedung Keuangan Negara Manado dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset sementara Pejabat dan Pegawai menjadi Pengguna Aset yang merasakan dan menikmati

pelayanan dari pengelolaan aset. Adapun tahapan pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penatausahaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, pemindahtanganan, pemusnahan, penghapusan, pengawasan dan pengendalian.

Akan tetapi dalam realisasi pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yang butuh perbaikan dalam pengelolaan aset.

2. Berdasarkan analisis kepuasan menggunakan metode IPA diketahui bahwa terdapat lima atribut yang harus menjadi prioritas utama bagi Tim Pengurus Aset untuk terus dibenahi dan ditingkatkan dengan melakukan perbaikan terus menerus, yakni penatausahaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, pemindahtanganan, pengawasan dan pengendalian. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengguna aset merasa kurang puas dengan kinerja pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset dengan nilai CSI sebesar 43,38 persen, untuk itu perlu dilakukan perbaikan kinerja secara berkesinambungan. Adapun atribut-atribut yang dinilai oleh pengguna aset sudah menjadi prioritas utaman dengan kinerja yang sudah baik untuk dapat dipertahankan yaitu perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan dan peghapusan.

Saran

Saran yang di sampaikan melalui penelitian ini bahwa :

Kinerja Tim Pengurus Aset dalam pengeloaan aset perlu ditingkatkan sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada pengguna aset, maka rekomendasi upaya perbaikan, yaitu:

1. Tim Pengurus Aset sebaiknya rutin melaksanakan inventarisasi terhadap aset-aset yang ada dalam rangka penatausahaan aset-aset yang dimiliki. Inventarisasi dilakukan dengan mendata kembali aset-aset yang ada dan mencocokkan fisiknya dengan yang tercatat pada aplikasi SIMAK BMN untuk memastikan bahwa aset yang tercatat dengan fisik aset telah sesuai baik dari jumlah, kondisi dan keberadaan aset.
2. Pemanfaatan merupakan hal yang penting diperhatikan oleh Tim Pengurus Aset. Tim Pengurus Aset seharusnya lebih peka dan responsive dalam melihat aset-aset yang berlebih/idle yang tidak digunakan untuk dapat dimanfaatkan sehingga akan menghemat biaya pemeliharaan dan sekaligus dapat menjadi alternative penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Tim Pengurus Aset dalam melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk sewa, pinjam pakai, kerjasama pemanfaatan dan bangun guna serah/bangun serah guna terhadap aset yang menganggur / tidak digunakan sehingga aset tersebut lebih produktif.
3. Tim Pengurus Aset seharusnya meningkatkan pengamanan dan pemeliharaan terhadap semua aset yang ada sehingga aset-aset tersebut terjaga dan terpelihara. Dengan demikian aset yang hilang serta tidak terpelihara tidak ditemukan lagi.
4. Tim Pengurus aset hendaknya cepat tanggap dan respon dalam mengidentifikasi aset-aset yang tidak layak pakai/rusak berat/usang untuk kemudian diusulkan agar dilakukan proses penjualan secara lelang dan selanjutnya dilakukan penghapusan dari daftar aset sehingga tidak ditemukan lagi aset yang sudah rusak berat dan ditumpuk di suatu tempat sehingga akan memakan tempat dan biaya penyimpanan.
5. Tim Pengurus Aset seharusnya secara rutin melakukan pemantauan, penertiban dan pengevaluasian terhadap penggunaan aset untuk memastikan aset telah digunakan sesuai dengan peruntukannya, aset yang idle/tidak digunakan telah dimanfaatkan, aset telah ditatausahakan, diamankan dan dipelihara dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Maria, 2005, Manajemen Aset (Tanah dan Bangunan) Pemerintah Daerah Studi Kasus di Kabupaten Pontianak, *Tesis S-2 Program*.
- Arifin B, Setiadi, Rizki S, Yuris M, 2003, Manajemen Kekayaan Negara, *Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 4(2): 20-29. Pascasarjana UGM, Yogyakarta (tidak dipublikasikan).

- Aritonang RL. 2005.** *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Asman, Auliah, dan Akram Akram serta Alamsyah, 2016,** *Faktor-faktor yang mempengaruhi Optimalisasi Pengelolaan Aset Tetap pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa*, Mataram.
- Bertovic, Hrugo; Kaganova, Olga; Rutledge, John, 2002,** *Asset Management Model for Local Governments, Local Government Reform Project (LGRP)*, The Urban Institute.
- Chair, Abdul, 2001,** *Peranan Manajemen dalam Upaya Meningkatkan Kegunaan Aset Tanah dan Bangunan untuk Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah (Studi Kasus di Pemda DKI Jakarta)*. Tesis S-2. Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta (tidak dipublikasikan).
- Dirgantara, Harya Bima, dan Aryo Tri Sambodo, 2015,** *Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus : Analisis Kepuasan Konsumen Bhinneka.com*, Jakarta.
- Ekawatie Rephy, 2018,** *The Evaluation of Asset Management Practices in Public Sector: Study on a Government Institution in Central Kalimantan Province, Indonesia*.
- Galla, Priska, 2012,** *Analisis Tingkat Kepuasan dan Pendapatan Petani Dalam Kemitraan Pemasaran Buncis Berorientasi Ekspor*, Bandung
- Mather, Daryl, 2003,** *The Strategic Importance of Asset Management*, Speaker and Management Consultant, Australia.
- Pakiding, Yanuarius, 2006,** *Hubungan Manajemen Aset Dalam Optimalisasi Aset Tetap (Tanah dan Bangunan) Pemerintah Daerah (Studi Kasus di Kabupaten Bantul)*, Tesis S2 Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta (tidak dipublikasikan).
- Rangkuti. 2003.** *Measuring Customer Satisfaction*. Edisi ke-2. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
- Runiawati, Nunung, 2017,** *Pemanfaatan Barang Milik Daerah (Suatu Pendekatan teoritis dan praktis dalam menentukan metode pemanfaatan aset*, Bandung
- Siregar, Doli. D, 2004,** *Management Aset Strategi Penataan Konsep Pembangunan Berkelanjutan secara Nasional dalam Konteks Kepala Daerah sebagai CEO's pada Era Globalisasi dan Otonomi Daerah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto. 2006.** *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono, 2005,** *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.