

ANALISIS PENGARUH ARUS KAS OPERASI,
LABA, KEPUASAN KARYAWAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MEMPREDIKSIKAN ARUS KAS
OPERASI MASA DEPAN



OLEH:
STELLA WIDOWATI
3203013143

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2017

**ANALISIS PENGARUH ARUS KAS OPERASI, LABA,
KEPUASAN KARYAWAN, DAN KEPUASAN
PELANGGAN UNTUK MEMPREDIKSIKAN
ARUS KAS OPERASI MASA DEPAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Jurusan Akuntansi

Oleh:

STELLA WIDOWATI

3203013143

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2017

PERNYATAAN KEASILIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stella Widowati
NRP : 3203013143
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Arus Kas Operasi, Laba, Kepuasan Karyawan, dan Kepuasan Pelanggan Untuk Memprediksikan Arus Kas Operasi Masa Depan

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Juli 2017

Yang menyatakan



(Stella Widowati)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH ARUS KAS OPERASI, LABA,
KEPUASAN KARYAWAN, DAN KEPUASAN
PELANGGAN UNTUK MEMPREDIKSIKAN
ARUS KAS OPERASI MASA DEPAN**

Oleh:

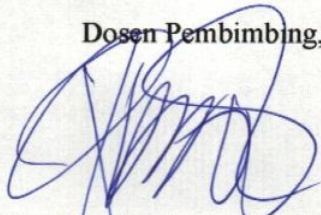
STELLA WIDOWATI

3203013143

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



Dr. Dyna Rachmawati, CA., Ak.

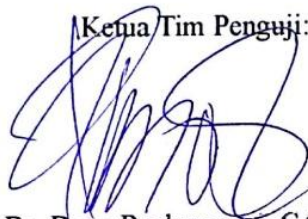
Tanggal: 24 Juli 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Stella Widowati NRP 3203013143


Telah diuji pada tanggal 21 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:




Dr. Dyna Rachmawati, CA., Ak.

Mengetahui:



Dekan,
Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



S. Patricia Febrina D., SE., MA.
NIK. 321080621

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala kasih, berkat, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu S. Patricia Febrina D., SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Bapak Ariston Oki Apriyanta. Esa, SE., MA., CPA., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang bertugas semasa pembuatan skripsi.
3. Ibu Dr. Dyna Rachmawati, CA., Ak., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pengetahuan serta memberikan dorongan, saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi yang meluangkan waktu untuk memberikan saran yang berguna bagi penulis.

5. Orang tua penulis yang tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Sahabat penulis: Stevanni, Djunita, Yuliany, Caprien, dan Irene yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, telah meluangkan banyak waktu untuk membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini, mendengarkan keluh-kesah penulis dan menghibur penulis jika sedang setres-setresnya. Apapun itu, TERIMA KASIH!
7. Teman-teman “Saranghai”: Niken, Stella, Retha, Yuliany, Angel, Lisiang, dan Yoan yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman “Kemplo”: Dennis, William, Irvan, Eliazari, Karina, Elysa, Anton, Samuel, Frans, dan Andrei yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis terutama Dennis dan William yang sudah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan kuliah yaitu keluarga besar BEM-FB dari periode 2014/2015, 2015/2016, dan 2016/2017 yang telah memberikan semangat, dukungan dan doanya serta menghibur penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian dan bantuannya.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun akan penulis terima dengan terbuka. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 24 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	17
2.3. Pengembangan Hipotesis	27

2.4. Model Analisis	34
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Definisi, dan Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Populasi dan Sampel.....	40
3.6. Teknik Analisis Data	41
3.7. Pengujian Tambahan	48
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Objek Penelitian	51
4.2. Deskripsi Data	52
4.3. Analisis Data	56
4.4. Pembahasan.....	63
4.5. Hasil Pengujian Tambahan	66
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1. Simpulan	79
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Mengenai Arus Kas dan Laba Masa Kini dalam Memprediksi Arus Kas Masa Depan.....	11
Tabel 2.2 Penelitian Mengenai Arus Kas Mempunyai Kemampuan yang Lebih Baik Dibandingkan Dengan Laba Masa Kini	12
Tabel 2.3 Penelitian Mengenai Arus Kas Masa Kini dalam Memprediksi Arus Kas Masa Depan.....	13
Tabel 2.4 Penelitian Mengenai Kepuasan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan dalam Memprediksi Kinerja Keuangan	15
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Non Keuangan Kepuasan Karyawan.....	38
Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Non Keuangan Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.1 Kriteria Pemilihan Sampel	51
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Glejser.....	57
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Multikolinearitas	58
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Kelayakan Model	59

Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik t	61
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Pengujian Tambahan	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t Pengujian Tambahan	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan terhadap Arus Kas Operasi Masa Depan	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Perusahaan Sampel
- Lampiran 2. Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 7. Hasil Uji Kelayakan Model
- Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis

ABSTRAK

Informasi keuangan mengenai arus kas suatu perusahaan berguna sebagai dasar untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menghasilkan kas dan setara kas dan menilai kebutuhan perusahaan untuk menggunakan arus kas tersebut. Arus kas aktivitas operasi sangat penting untuk perusahaan dikarenakan arus kas operasi mencakup aktivitas-aktivitas utama yang dilakukan perusahaan selama satu periode. Banyak penelitian yang hanya menggunakan informasi keuangan untuk memprediksi informasi keuangan di masa depan, informasi non keuangan juga dapat digunakan untuk memprediksikan informasi keuangan di masa depan. Penelitian ini menggunakan informasi keuangan dan informasi non keuangan dengan tujuan untuk membuktikan secara empiris informasi manakah yang lebih berpengaruh terhadap arus kas operasi masa depan perusahaan.

Informasi keuangan diukur dengan menggunakan arus kas operasi dan laba masa kini. Sedangkan informasi non keuangan diukur dengan menggunakan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan dengan metode *checklist*. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah perusahaan sektor manufaktur, telekomunikasi, transportasi, perbankan, asuransi, restaurant, hotel, pariwisata, *advertising*, *printing*, media, dan kesehatan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2013-2015 dengan sampel 320 perusahaan dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Hasil Penelitian membuktikan bahwa arus kas masa kini memiliki kemampuan lebih baik dalam memprediksikan arus kas masa depan dibandingkan dengan laba masa kini, sedangkan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan tidak memiliki kemampuan dalam memprediksikan arus kas operasi masa depan.

Kata kunci: arus kas operasi masa kini, laba masa kini, kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan, arus kas operasi masa depan

ABSTRACT

Financial information about the cash flow of a company is useful as a basis for assessing the company's ability to generate cash and cash equivalents and assess the company's need to use the cash flow. Cash flows from operating activities are very important for the company as the operating cash flow includes the main activities undertaken by the company over a period. Many studies only use financial information to predict future financial information, non-financial information can also be used to predict future financial information. This study uses financial information and non-financial information in order to prove empirically which information is more influential to the future operating cash flow of the company.

Financial information is measured using operating cash flows and current earnings. While non-financial information is measured by employee satisfaction and customer satisfaction with checklist method. The object of research in this research is the company of manufacturing sector, telecommunication, transportation, banking, insurance, restaurant, hotel, tourism, advertising, printing, media and health listed in Indonesia Stock Exchange year 2013-2015 with sample 320 companies selected With purposive sampling technique. Research results prove that current cash flow has better ability in predicting future cash flows compared to current earnings, while employee satisfaction and customer satisfaction do not have the ability to predict future operating cash flows.

Keywords: *current operating cash flows, current earnings, future operating cash flow, employee satisfaction, customer satisfaction*