

## **Pengaruh Keterampilan Teknologi Terhadap Produktivitas Kerja Pada Sub Bagian Evaluasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta**

Agus Tri Indah K  
Program Studi Sekretari  
Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
Jl. Jatiwaringin Raya No. 18 Jakarta Timur  
e-mail: agus.ati@bsi.ac.id

*Abstract - In this era of technology and civilization is very advanced, demanding human resources (HR) are competent and have high morale in the role and function both individually and organizationally. Technology skills are already high and increasingly sophisticated information technology will not result in work productivity when they cannot be used regularly and seriousness. For that conducted this study aimed to investigate the influence of technology, especially information technology skills to work productivity of employees, especially civil servants. The study took place at the Division of Evaluation and Development of Human Resources Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta. By taking the population in that section to be sampled by the sampling frame is based on education and class of thirtythree employees. The research method uses quantitative methods and data obtained through the questionnaire, and extensive observation in the study supported with documents to strengthen the research results. The results showed that the technological skills has an effect on work productivity of civil servants and Evaluation Division of Human Resources Development Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.*

*Keywords- technological skills, productivity*

### **1.PENDAHULUAN**

Keberadaan suatu organisasi yang berbentuk apapun baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari sumber daya manusia. Setiap organisasi berupaya melibatkan pegawai dalam kegiatan organisasi untuk dapat memberikan kontribusi kerja dalam bentuk produktivitas kerja, hal ini untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Produktivitas adalah Sikap mental yang timbul dari motivasi yang kuat dari setiap tenaga kerja secara terus menerus untuk mencapai kualitas dalam bekerja agar tujuan individu dan tujuan organisasi tercapai.

Hal ini berkaitan dengan tingkat efisiensi dalam penggunaan input dan berkaitan dengan tingkat efektivitas dari organisasi. Produktivitas merupakan rangkaian peningkatan kinerja pegawai dari hari ini dan hari besok harus lebih baik. Untuk mencapai produktivitas harus diperhatikan faktor yang mempengaruhinya sehingga mampu mendorong pegawai untuk dapat bekerja lebih baik sehingga menghasilkan pekerjaan yang diharapkan organisasi.

Dalam era sekarang ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut Sumber Daya Manusia yang kompeten yang memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasi. SDM merupakan investasi sangat berharga bagi sebuah organisasi yang perlu dijaga. Setiap organisasi harus mempersiapkan program yang berisi kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme SDM supaya organisasi bisa

bertahan dan berkembang sesuai dengan lingkungan organisasi. Sumber Daya Manusia tersebut salah satunya adalah Pegawai Negeri, khususnya pegawai negeri subbagian evaluasi dan pengembangan sumber daya manusia Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta. Melalui berbagai pengembangan diharapkan produktivitas kerja semakin meningkat sehingga produktivitas kerja subbagian ini dapat menunjukkan hasil yang optimal, namun pada kenyataannya belum sepenuhnya pegawai instansi pemerintah memiliki etos kerja yang tinggi bagi instansi pemerintah.

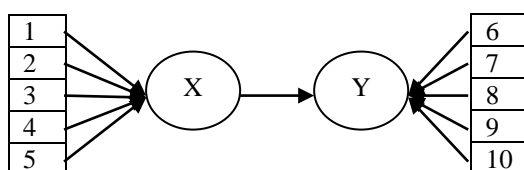
Hal ini salah satunya terjadi karena sikap mental kerja pegawai yang berbeda-beda dalam bekerja, yang dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya faktor keterampilan teknologi. Diterapkannya keterampilan teknologi pada era sekarang ini tentunya dapat memberikan keuntungan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan akan selesai dan meningkat pada setiap periode. Penguasaan dan kemudahan dalam mempelajari dan penggunaan teknologi merupakan suatu bentuk keterampilan teknologi pegawai dalam mewujudkan produktivitas kerja. Penghematan waktu, kecepatan dan ketepatan dalam penyebaran informasi dengan menggunakan teknologi dapat menunjang produktivitas kerja sehingga kemampuan pegawai dalam menerapkan keterampilan dalam teknologi semakin terlihat nyata, hasilnya pun semakin efektif serta mutu kerja semakin baik

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif, dalam metode tersebut dibagi dalam metode deskriptif dan kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka sehingga dengan menggambarkan perubahan yang lebih banyak berhubungan dengan rumus yang bersumber dari hasil penyebaran angket. Metode kuantitatif bertujuan membuat suatu uraian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari objek yang diteliti kemudian menggabungkan antar variabel yang terlibat didalamnya.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan variable produktivitas karyawan sebagai variable dependen dan keterampilan teknologi sebagai variable independen. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penyebaran angket yang pada dasarnya merupakan penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada untuk mencari keterangan yang lebih aktual dan sistematis. Deskripsi data yang akan disajikan untuk memberikan gambaran secara umum. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai di lingkungan Sub bagian Evaluasi Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Direktorat Jenderal perhubungan Udara Jakarta. Dari 33 kuesioner pegawai negeri sipil yang menjadi sampel, respon sampel cukup tinggi dikarenakan dalam penyebaran kuesioner tidak melalui surat menyurat (*mail survey*) tetapi langsung diberikan kepada responden serta diberikan penjelasan ketika melakukan pengisian.

Hasil dari kuesioner diolah menggunakan uji t (uji Individu) yang digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel keterampilan teknologi terhadap produktivitas kerja. Data diolah dengan menggunakan program SPSS (*statistical program for social science*). Bentuk konsep berpikir dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Angka satu sampai dengan sepuluh menunjukkan indikator masing-masing variabel yaitu variabel bebas (X) keterampilan teknologi dan variabel terikat (Y) produktivitas kerja.

Hipotesa: ada pengaruh keterampilan teknologi terhadap produktivitas kerja.

### 2.1. Produktivitas

Setiap organisasi mengharapkan peningkatan produktivitas setiap periode, oleh karena itu pelaksanaan operasionalisasi organisasi dapat menghasilkan produktivitas. Dalam perspektif normatif, pengertian produktivitas adalah kalau hari

ini karyawan lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari sekarang. Menurut (Jackson, 2006) pada aplikasinya manusia (tenaga kerja) produktif adalah manusia yang melakukan produktivitas.

Produktivitas dapat dilihat dari dua konsep yaitu:

1. Konsep ekonomis sosial budaya  
Sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari sekarang.
2. Konsep teknis  
Perbandingan dari hasil yang dicapai dengan penggunaan sumber daya atau keluaran (output) dibagi dengan masukan (input).

### 2.2. Ciri-ciri Manusia Produktif

Dalam suatu organisasi manusia atau pegawai yang produktif merupakan asset bagi organisasi yang dapat menunjang produktivitas kerja organisasi. Manusia yang produktif adalah orang yang produktif dalam menggambarkan potensi, persepsi serta kreatifitas dan senantiasa menyumbangkan kemampuan agar bermanfaat bagi diri dan lingkungan. (Sutrisno, 2009) menyatakan bahwa ciri-ciri individu yang produktif yaitu percaya diri, bertanggung jawab, memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan, mempunyai pandangan ke depan, dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan, memiliki kontribusi yang positif terhadap lingkungan (kreatif, imaginative, inovatif), memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya. (Sulistiyani, 2004) pada dasarnya setiap individu yang produktif memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Secara konsisten selalu mencari gagasan-gagasan yang lebih baik dan cara penyelesaian tugas yang lebih baik lagi.
2. Selalu memberikan saran-saran untuk perbaikan secarasukarela.
3. Menggunakan waktu secara efektif dan efisien.
4. Selalu melakukan perencanaan dan menyertakan jadwal waktu.
5. Bersikap positif terhadap pekerjaan.
6. Dapat berlaku sebagai anggota kelompok yang baik, sebagaimana menjadi seorang pemimpin yang baik.
7. Dapat memotivasi dirinya sendiri melalui dorongan dari dalam.
8. Memahami pekerjaan orang lain yang lebih baik.
9. Hubungan antar pribadi pada semua tingkatan dalam organisasi berlangsung dengan baik.
10. Sangat menyadari dan memperhatikan masalah pemborosan dan biaya-biaya.
11. Mempunyai tingkat kehadiran yang baik.
12. Seringkali melampaui standar yang telah ditetapkan.
13. Selalu mempelajari sesuatu yang baru dengan cepat.

14. Bukan merupakan tipe orang yang selalu mengeluh dalam bekerja.

### 2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas

Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, baik yang berhubungan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan. Menurut (Sedarmayanti, 2009) Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah

1. Sikap kerja, seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*) dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
2. Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan latihan dalam manajemen supervise serta keterampilan dalam tehnik industry.
3. Hubungan tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*Quality control circles*).
4. Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas
5. Efisiensi tenaga kerja, seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.
6. Kewiraswastaan, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha.

Suwanto (2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai meliputi: pendidikan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gaji, kesehatan, teknologi, dan kesempatan berkarir.

Produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama yaitu produktivitas fisik dapat diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai dapat diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan. Produktivitas dapat lebih ditingkatkan apabila memiliki data tentang pengetahuan, pekerjaan, pelatihan yang telah diikuti oleh sumber daya manusia.

### 2.4. Teknologi Dan Teknologi Komputer

Teknologi diartikan sebagai ilmu terapan dari rekayasa yang diwujudkan dalam bentuk karya cipta manusia yang didasarkan pada prinsip ilmu pengetahuan. (Azhar, 2002) mendefinisikan teknologi sebagai “kumpulan alat, aturan dan prosedur yang merupakan penerapan pengetahuan ilmiah terhadap suatu pekerjaan tertentu.” Menurut (Setiawan, 2004), “teknologi adalah seluruh perangkat ide, metode, teknik benda-benda material yang digunakan dalam waktu dan tempat tertentu maupun untuk memenuhi kebutuhan manusia.” Teknologi adalah manifestasi langsung dari bukti kecerdasan manusia. Teknologi

adalah hal-hal yang baru yang belum diketahui, diterima dan digunakan orang baik berupa ide maupun berupa benda atau alat dengan proses dan aturan tertentu. Salah satu bidang pengetahuan terapan yang diharapkan semakin banyak dapat memberi sumbangan pada perkembangan ilmu di tanah air adalah bidang teknologi.

Kemampuan untuk memanfaatkan teknologi modern tentu saja sangat banyak tergantung pada jumlah dan kemampuan para ahli dalam bidangnya. Teknologi merupakan bagian media untuk memperlancar kegiatan. Potensi penggunaan teknologi berkaitan dengan usaha peningkatan produktivitas. Salah satu yang manfaatnya begitu besar adalah internet. Internet saat ini telah menjadi teknologi yang sangat penting untuk berbagai aspek. Baik dari aspek pendidikan, aspek social, aspek kebudayaan, aspek ekonomi dan sebagainya.

Harapan yang ingin diperoleh di sini adalah bahwa dengan penggunaan teknologi informasi atau sistem informasi berbasis komputer, informasi yang dihasilkan dapat lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu, sehingga pengambilan keputusan dapat lebih efektif dan efisien. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik.

### 6.5. Internet

Internet adalah gabungan dari jaringan-jaringan komputer dalam skala luas dan besar dimana masing-masing computer tersebut dapat saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya menggunakan sebuah bahasa jaringan. Dewasa ini, sistem informasi yang digunakan lebih berfokus pada sistem informasi berbasis komputer (*computer-based information system*). Banyak aplikasi komputer yang digunakan dalam pekerjaan kantor, antara lain *word processing* (mengetik), program internet seperti e-mail, program pemrosesan data dan pembuatan file.

Sementara di bidang pekerjaan semua orang di tuntut untuk mengerti menggunakan komputer, karena komputer merupakan sarana mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan. Pemanfaatan internet dalam suatu institusi dapat membuat pekerjaan semakin efektif. Berkaitan dengan dunia komputer dan internet pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology / ICT*) di dunia telah semakin luas.

Sistem informasi ini dipergunakan dalam praktek lembaga pemerintahan dalam semua bidang tugas dan fungsi Pemerintah yang didalamnya terdiri dari beberapa segi, antara lain pemerintahan, tata usaha negara, pengurusan rumah tangga negara dan pembangunan.

### 2.5. Sistem Informasi Manajemen Pegawai

Pengelolaan kepegawaian yang bersifat manajerial maupun teknis administratif selalu berhubungan dengan data, dalam bentuk yang tercetak maupun data elektronik. Kegiatan administrasi kepegawaian akan berpengaruh pada keadaan data perorangan pegawai maupun keseluruhan. Seringkali perubahan – perubahan yang terjadi tidak segera diketahui para pelaksana administrasi yang lain. Keberadaan perangkat komputer tidak banyak membantu karena data disimpan dan dikelola oleh masing-masing pelaksana dan tidak ada kesatuan platform dalam penyimpanannya. Akibatnya dalam hal data pokok sekalipun, bisa perlu waktu lama untuk menemukannya bahkan terjadi kesalahan.

Berdasarkan keadaan di atas, dibangun suatu program aplikasi komputer yang di namakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian. Program ini memungkinkan menghimpun data tiap PNS, merekam perubahan yang terjadi, serta menyimpannya dalam satu himpunan data (disebut *database*). Dari database tersebut bisa dijadikan sumber data dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian maupun output yang dapat dijadikan informasi untuk membantu pembuatan kebijakan kepegawaian. (Sutabri, 2005) “Sistem Informasi Manajemen adalah segala sesuatu yang menyangkut perencanaan, pengembangan, pengelolaan dan penggunaan alat bantu teknologi informasi untuk membantu manusia dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan.” Tujuan system informasi manajemen pegawai di lingkup Pemerintahan:

1. Untuk mendukung Sistem Manajemen PNS yang rasional dan pengembangan SDM di Aparatur Pemerintah.
2. Mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir dan terintegrasi.
3. Menyediakan Informasi PNS yang akurat untuk keperluan perencanaan, pengembangan, kesejahteraan dan pengendalian PNS

Membantu Kelancaran pekerjaan di bidang kepegawaian, terutama dalam pembuatan laporan.

Manfaat sistem informasi manajemen pegawai di lingkup pemerintahan:

1. Pelacakan informasi data seseorang pegawai akan mudah dan cepat.
2. Pembuatan Laporan dapat mudah dikerjakan.
3. Mengetahui Pegawai yang akan naik pangkat dan yang akan mendapat kenaikan gaji berkala
4. Memudahkan suatu pekerjaan yang berhubungan dengan kepegawaian
5. Mendapatkan informasi tentang keadaan pegawai (Profil Kepegawaian) yang cepat dan akurat
6. Dapat merencanakan penyebaran (mutasi) pegawai sesuai pendidikan dan kompetensinya. Merencanakan Kebutuhan Pegawai (Neraca Kebutuhan Pegawai)

Keuntungan sistem informasi manajemen pegawai secara Online (Berbasis Intranet/ Internet):

1. Dapat memelihara satu data besar secara bersama-sama
2. Kesalahan / data yang kurang valid dapat dimonitor dan dikoreksi bersama
3. Dapat melakukan pertukaran data dan file
4. Berbagi sumber daya misalnya pemakaian satu printer untuk beberapa komputer yang terhubung dalam jaringan komputer
5. Mempermudah komunikasi dalam suatu lingkungan kerja, misalnya dengan adanya program E-mail atau Chatting

Apabila salah satu unit komputer terhubung ke internet melalui modem atau LAN, maka semua atau sebagian unit komputer dalam jaringan dapat mengakses dengan metode sharing connection

### III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh data berdasarkan pendidikan responden dalam penelitian terdiri pegawai negeri sipil yang berpendidikan SLTA adalah 7 orang dan pendidikan S1 adalah 16 orang, pendidikan S2 adalah 10 orang. Dengan demikian pendidikan pegawai yang ada pada Subbagian Evaluasi dan Pengembangan sumber daya manusia Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta dalam sampel ini hampir sebagian adalah pegawai negeri sipil dengan pendidikan Sarjana (S1).

Sedangkan berdasarkan golongannya responden dalam penelitian terdiri dari golongan II dengan pendidikan SLTA adalah 7 orang dan golongan III pendidikan S1 dan S2 adalah 26 orang. Sebagai responden pegawai yang ada pada Subbag Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Perhubungan Udara didominasi oleh golongan III.

**Tabel 1. Prosentase Dan Skor Keterampilan Teknologi**

No	Indikator	Σ Skor	% Skor
1	Memberi manfaat dalam pekerjaan	143	86,66
2	Menggunakan komputer dalam bekerja	140	84,45
3	Membantu menyelesaikan pekerjaan	139	84,24
4	Mudah dalam mengakses	101	70,21
5	Mudah digunakan dan dioperasikan	130	78,78
<b>Jumlah</b>		698	84,60

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari hasil pengumpulan data tersebut diketahui bahwa rata-rata perolehan skor pada hasil sebaran kuesioner menunjukkan hasil yang cukup baik mempunyai keterampilan dalam penggunaan teknologi. Ini dibuktikan dari perhitungan skor keseluruhan menunjuk pada angka 84,60% termasuk dalam kategori baik, didukung oleh indikator yang ada pada variabel keterampilan teknologi yakni dalam kategori baik pada indikator teknologi membantu

dalam menyelesaikan pekerjaan 84,24%, menggunakan fasilitas komputer hanya untuk pekerjaan 84,45%, mudah dalam mengakses program 70,21%, aplikasi keterampilan teknologi bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan 86,66%, mudah digunakan dan dioperasikan 78,78%. Dari Indikator keterampilan teknologi yaitu seluruhnya berada pada kategori baik, ini membuktikan bahwa pegawai Sub Bagian Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta cukup terampil dalam menggunakan teknologi yang tersedia. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa penggunaan keterampilan teknologi di Subbag Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk kepentingan pekerjaan, dan keterampilan teknologi memberikan manfaat kepada pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan skor rata-rata 84,60% menunjukkan bahwa keterampilan teknologi pegawai di Subbag Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Perhubungan Udara secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat baik.

**Tabel 2. Prosentase Dan Skor Produktivitas Kerja**

No	Indikator	Σ Skor	% Skor
1	Mutu pekerjaan yang dihasilkan	143	86,86
2	Kemampuan dalam bekerja	141	85,45
3	Peningkatan hasil kerja	144	87,27
4	Kepuasan pimpinan atas hasil kerja	141	85,45
5	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	138	83,63
<b>Jumlah</b>		705	85,53

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari hasil pengumpulan data rata-rata perolehan skor 85,53% hasil sebaran data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa PNS di Subbag Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menunjukkan mutu pekerjaan yang dihasilkan 86,86% kemampuan pegawai dalam bekerja menunjukkan 85,45% sedangkan skor tinggi ada pada peningkatan hasil pekerjaan yaitu 87,27% sehingga pemimpin pun dapat melihat hasil kerja yang bagus dengan tingkat kepuasan 85,45% dikarenakan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dengan perolehan skor 83,63%, dengan demikian produktivitas pada Subbag Evaluasi dan Pengembangan SDM ini menunjukkan hasil pekerjaan yang baik, Secara keseluruhan dengan skor rata-rata 85,53 menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai Subbag Evaluasi Dan Pengembangan SDM Direktorat Perhubungan Udara termasuk ke dalam kategori baik

Analisis keterampilan teknologi terhadap produktivitas kerja dapat dilihat dari hasil perhitungan dibawah ini:

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.879 <sup>a</sup>	.773	.766	.515	1.754

a. Predictors: (Constant), keterampilan.teknologi

b. Dependent Variable: produktivitas

Keterampilan teknologi pegawai negeri pada subbagian evaluasi dan pengembangan sumber daya manusia direktorat jenderal Perhubungan udara berpengaruh terhadap produktivitas kerja sebesar 87,9%, ini menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai negeri disubbagian ini cukup terampil dalam pengaplikasian teknologi dan perkembangannya dalam pelaksanaan pekerjaan. Terutama keterampilan teknologi yang berkaitan dengan teknologi informasi seperti penggunaan berbagai macam program komputer untuk menunjang produktivitas kerja. Dibuktikan dari perolehan perhitungan dan prosentase skor keseluruhan keterampilan teknologi sebesar 84,60% termasuk kategori baik. Demikian seluruh indicator mendukung dalam keterampilan teknologi, indicator seluruhnya berada pada kategori baik, ini membuktikan bahwa pegawai negeri di subbagian ini cukup terampil dalam menggunakan teknologi yang tersedia di tempat kerja. Dengan sumbangan nilai sebesar 77,3% keterampilan teknologi hal ini menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan teknologi akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas kerja. Dapat ditarik kesimpulan semakin meningkat keterampilan teknologi pegawai maka produktivitas kerja pada era sekarang ini semakin tinggi, dengan demikian terbukti bahwa keterampilan teknologi merupakan salah satu factor yang mempengaruhi produktivitas kerja.

#### IV. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan uji statistic membuktikan bahwa variable keterampilan teknologi berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada Subbagian Evaluasi Dan pengembangan SDM Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Jakarta dengan signifikansi statistic sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,10 . Dengan sumbangan parsial sebesar 77,3%. Dari perhitungan statistik diperoleh (R<sup>2</sup>) sebesar 87,9% produktivitas dipengaruhi oleh keterampilan teknologi dan sisanya 12,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti atau diluar model penelitian.

#### REFERENSI

- Azhar, A. (2002). *Media Pembelajaran Komputer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.  
Jackson, M. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, A. (2004). *Pengenalan Sistem Komputer*. Bandung: Informatika.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Ghalia.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutrisno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Suwanto, Y. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia.

**BIODATA PENULIS**

Agus Tri Indah K, Karanganyar Solo, 1970, Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (S.IP) jurusan Administrasi Pemerintahan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, lulus Tahun 1995. Memperoleh gelar Magister Managemen (MM) Program Pasca Sarjana Universitas BSI Bandung, lulus tahun 2012. Saat ini aktif mengajar di ASM BSI Jakarta.

## Hubungan Antara Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Frisian Flag (Plant Pasar Rebo), Jakarta

Dedy Syahyuni

Program Studi Sekretari

Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta

Jl. Jatiwaringin Raya No. 18 Jakarta Timur

Email : dedy.ddn@bsi.ac.id

**Abstract** – *Work health and safety is one of important thing that every company need to take concern, especially if they have employee that work with big machine and more specific for employee that work in production department. When employees work with big or large machine or dangerous raw material, the work accident can be happen. When it happens, it will give an impact on the loss for the company. The company can minimalize loss by using work health dan safety management. With good work health and safety management, company will be able to improve the performance of employee. The other impacts in on decrease in the number of accidents of work. This paper try to analyze the relationship between two variable (work health and safety with performance) and the respondents are employee from PT Frisian Flag (plant Pasar rebo). Form the calculation of the obtain result: There is a positive relation between two variables (work health and safety with performance) with correlation 0,583 and R square 34 %.*

*Keywords* - production, work performance, work safety

### I. PENDAHULUAN

Dalam pekerjaan khususnya para pekerja yang bekerja di bagian atau pekerjaan yang berhubungan dengan alat berat atau alat khusus, biasanya para pekerja memiliki keragu - ragan dalam pekerjaannya, mengingat begitu banyak faktor yang mungkin timbul sehingga dapat terjadi kecelakaan kerja dalam proses kerja. Kecelakaan kerja dapat terjadi karena banyak sebab seperti: alat yang tidak tepat peruntukannya, prosedur kerja dan penggunaan alat yang tidak tepat, kelengkapan dan peralatan keselamatan yang tidak memadai dan mungkin karena kelalaian dari para pengguna baik yang secara langsung atau tidak langsung dalam proses pengerjaan.

Pekerjaan yang paling banyak memakai alat berat atau khusus adalah pada bagian proses produksi. Pada proses produksi, hampir dapat dipastikan bahwa setiap pekerjaan membutuhkan peralatan dan perlengkapan yang spesifik. Mulai dari pengadaan bahan baku, penyimpanan digudang, pengecekan bahan baku, proses produksi, pengecekan kualitas produksi, pengepakan, dan penyimpanan kembali pada gudang.

Semakin komplek suatu pekerjaan dalam memproduksi barang maka akan membutuhkan banyak hal yang harus diperhatikan dalam keselamatan dan kesehatan kerja. Begitu pula dengan pekerjaan dalam bagian produksi yang berhubungan dengan bahan baku yang spesial seperti bahan kimia, besi dan lain sebagainya. Tidak jauh berbeda pula dengan pekerjaan yang

memakai alat berat baik yang berjalan seperti ban berjalan, truk dan atau alat berat yang tidak berjalan seperti mesin press atau mesin pengepakan produk. Semakin berat pekerjaan dan semakin tinggi resiko dari pekerjaan akan membuat para pekerja menjadi semakin ragu atau bahkan memiliki rasa takut akan keselamatan dan kesehatan mereka. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) sehingga para karyawan dapat terbantu dalam pekerjaannya. Apabila perusahaan tidak peka atas kegelisahan dari para karyawan ini, biasanya akan terjadi penurunan kualitas dan kuantitas pekerjaan. Hal terjadi karena para karyawan menjadi tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik, dengan kata lain akan terjadi penurunan kinerja.

Apabila terjadi penurunan kinerja maka biasanya akan terjadi dampak yang buruk bagi perusahaan baik dampak buruk dalam jangka pendek bahkan bisa juga dampak buruk dalam jangka panjang. Dampak buruk jangka pendek biasanya akan terjadi peningkatan angka kecelakaan kerja, tidak efisien dalam penggunaan bahan baku, pemborosan dalam penggunaan mesin dan waktu kerja sehingga akan berdampak pada kerugian jangka panjang seperti naiknya ongkos produksi dan penurunan pendapatan perusahaan. Selain dua hal tersebut, kerugian jangka panjang yang mungkin terjadi adalah menurunnya kualitas produk yang dihasilkan dan lambat laun akan menurunkan kepercayaan konsumen akan kualitas barang yang ditawarkan dan pada akhirnya adalah pada penurunan pendapatan perusahaan secara besar besaran dan

bahkan dapat berdampak pada kerugian besar yang berujung pada pailit.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam tulisan ini adalah analisa kuantitatif, yang mencoba memaparkan hubungan antara variable keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dengan kinerja. Perhitungan dalam tulisan ini menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan bantuan *Microsoft Excel*. Responden dalam tulisan ini berjumlah 57 orang karyawan. Selain dari itu tulisan ini juga menampilkan hasil penelitian terdahulu untuk menambah lengkapnya pembahasan. Fenomena yang disampaikan juga sesuai dengan kaidah teori yang berlaku. Data diperoleh berdasarkan hasil sebar kuisisioner dan kajian dari beberapa sumber literatur pustaka baik dari buku atau dari jurnal ilmiah sebagai bahan acuan juga hasil observasi penulis. Hasil dari penelaahan selanjutnya di interprestasikan secara deskriptif. Untuk lebih jelasnya berikut adalah metode penelitian yang dipakai penulis:

### 1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca buku literatur tentang budaya organisasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, manajemen dan organisasi, selain itu juga melakukan rujukan elektronik dari internet.

### 2. Observasi

Observasi dilakukan dalam bentuk observasi non perilaku yaitu dengan mengambil data-data dari kuisisioner dan mengolah dengan antuan SPSS. Selain dari itu penuls juga mengambil bahan terdapat di internet baik dari situs yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dan kinerja karyawan baik dari dalam negeri dan dari luar negeri, kemudian menganalisa data tersebut.

### Pengertian Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam (Widodo, 2015) “Keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah suatu kondisi kerja yang terbebas dari ancaman bahaya yang mengganggu proses aktivitas dan mengakibatkan terjadinya cedera, penyakit, kerusakan harta benda, serta gangguan lingkungan”.

Menurut Mangkunegara dalam (Widodo, 2015), “Keselamatan dan kesehatan kerja difilosofikan sebagai suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmani maupun rohani tenaga kerja pada khususnya dan manusia pada umumnya, hasil karya dan budayanya menuju masyarakat makmur dan sejahtera”.

Sedangkan menurut Ridley dalam (Widodo, 2015), “Kesehatan dan Keselamatan Kerja adalah suatu kondisi dalam pekerjaan yang sehat dan aman baik itu bagi pekerjaannya, perusahaan maupun bagi

masyarakat dan lingkungan sekitar pabrik atau tempat kerja tersebut”.

### Tujuan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Menurut Prasetyo dalam (Widodo, 2015), K3 bertujuan mencegah, mengurangi, bahkan menihilkan risiko kecelakaan kerja (*zero accident*). Penerapan konsep ini tidak boleh dianggap sebagai upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang menghabiskan banyak biaya (*cost*) perusahaan, melainkan harus dianggap sebagai bentuk invenstasi jangka panjang yang memberi keuntungan yang berlimpah pada masa yang akan datang.

Menurut (Widodo) “Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) adalah bidang yang terkait dengan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan manusia yang bekerja di sebuah institusi maupun lokasi proyek”.

### Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menurut (Ramli, 2010) Sistem Manajemen K3 merupakan konsep pengelolaan K3 secara sistematis dan komprehensif dalam suatu sistem manajemen yang utuh melalui proses perencanaan, penerapan, pengukuran dan pengawasan. Pendekatan sistem manajemen K3 telah berkembang sejak tahun 80an yang dipelopori oleh pakar K3 seperti James Tye dari *British Safety Council* dan Petersen, Frank Birds dan lainnya.

Menurut Kepmenaker No. 05 Tahun 1996 dalam (Ramli, 2010), Sistem Manajemen K3 adalah bagian dari sistem manajemen secara keseluruhan yang meliputi struktur organisasi, perencanaan, tanggung jawab, pelaksanaan, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan bagi pengembangan, penerapan, pencapaian, pengkajian dan pemeliharaan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja dalam pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman efisien dan produktif.

Menurut (Sedarmayanti, 2007) dalam penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, organisasi wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:

1. Menetapkan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja dan menjamin komitmen terhadap penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja.
2. Merencanakan pemenuhan kebijakan tujuan dan sasaran penerapan keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Menerapkan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja secara efektif dengan mengembangkan kemampuan dan mekanisme pendukung yang diperlukan mencapai kebijakan, tujuan, sasaran, keselamatan dan kesehatan kerja.



4. Mengukur, memantau, dan mengevaluasi kinerja keselamatan dan kesehatan kerja serta melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan.
5. Meninjau secara teratur dan meningkatkan pelaksanaan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan kinerja keselamatan dan kesehatan kerja.

Melihat arti penting dari manajemen keselamatan dan kesehatan kerja ini maka (Widodo, 2015) mengutarakan "Memiliki Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang terintegrasi ini, sudah merupakan suatu keharusan untuk sebuah perusahaan dan telah menjadi peraturan terutama pada proyek konstruksi.

### **Tujuan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja**

Menurut (Ramli, 2010) Tujuan sistem manajemen K3 tersebut dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Sebagai alat ukur kinerja K3 dalam organisasi  
Sistem Manajemen K3 digunakan untuk menilai dan mengukur kinerja penerapan K3 dalam organisasi. Dengan membandingkan pencapaian K3 organisasi dengan persyaratan tersebut, organisasi dapat mengetahui tingkat pencapaian K3.
2. Sebagai pedoman implementasi K3 dalam organisasi  
Sistem Manajemen K3 dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam mengembangkan sistem manajemen K3.
3. Sebagai dasar penghargaan (*awards*)  
Sistem manajemen K3 juga digunakan sebagai dasar untuk pemberian penghargaan K3 atas pencapaian kinerja K3. Penghargaan K3 diberikan atas pencapaian kinerja K3 sesuai dengan tolak ukur masing-masing. Karena bersifat penghargaan, maka penilaian hanya berlaku untuk periode tertentu.
4. Sebagai sertifikasi  
Sistem manajemen K3 juga dapat digunakan untuk sertifikasi penerapan manajemen K3 dalam organisasi.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2015) Tujuan keselamatan dan kesehatan kerja adalah sebagai berikut:

1. Agar setiap pegawai mendapat jaminan keselamatan dan kesehatan kerja baik secara fisik, sosial, dan psikologis.
2. Agar setiap perlengkapan dan peralatan kerja digunakan sebaik-baiknya, seefektif mungkin.
3. Agar semua hasil produksi dipelihara keamanannya.
4. Agar adanya jaminan atas pemeliharaan dan peningkatan kesehatan gizi pegawai.
5. Agar meningkat kegairahan, keserasian kerja, dan partisipasi kerja.
6. Agar terhindar dari gangguan kesehatan yang disebabkan oleh lingkungan atau kondisi kerja.

7. Agar setiap pegawai merasa aman dan terlindungi dalam bekerja.

Lebih lanjut (Mangkunegara, 2015) mengatakan, usaha-usaha yang diperlukan dalam meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Mencegah dan mengurangi kecelakaan kebakaran dan peledakan.
2. Memberikan peralatan perlindungan diri untuk pegawai yang bekerja pada lingkungan yang menggunakan peralatan yang berbahaya.
3. Mengatur suhu, kelembaban, kebersihan udara, penggunaan warna ruangan kerja, penerangan yang cukup terang dan menyejukkan, dan mencegah kebisingan.
4. Mencegah dan memberikan perawatan terhadap timbulnya penyakit.
5. Memelihara kebersihan dan ketertiban, serta keserasian lingkungan kerja.
6. Menciptakan suasana kerja yang menggairahkan semangat kerja pegawai.

### **Pengertian Kinerja**

Menurut (Wibowo, 2013) Kinerja dipandang sebagai proses pekerjaan dan kinerja merupakan suatu proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Sedangkan menurut (Sudarmanto, 2009) menyimpulkan bahwa : Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang didalamnya memiliki kinerja yang baik. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak organisasi yang berhasil atau efektif karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia.

### **Pengukuran Kinerja dan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut (Sudarmanto, 2009) Membicarakan kinerja akan selalu terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter – parameter tertentu atau dimensi yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur kinerja.

Menurut (Suwanto, 2014) Faktor – faktor yang menentukan kinerja karyawan (yakni kemampuan dan pengalaman), dipengaruhi oleh praktik – praktik HR (*Human Resource*) dan lingkungan kerja

### **Penilaian Kinerja**

Menurut (Dessler, 2010) Penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan / atau di masa lalu *relative standar* kinerjanya. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa karyawan

memahami apa standar kinerja mereka, dan juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik.

Lebih lanjut menurut (Dessler, 2010) Terdapat beberapa alasan yang dipakai perusahaan untuk menilai kinerja karyawan :

1. Penilaian harus memainkan peran yang terintegrasi dalam proses manajemen kinerja perusahaan.
2. Penilaian memungkinkan atasan dan bawahan menyusun rencana untuk mengoreksi semua kekurangan yang ditemukan dalam penilaian dan untuk menegaskan hal-hal yang telah dilakukan dengan benar oleh karyawan.
3. Penilaian harus melayani tujuan perencanaan karir dengan memberikan kesempatan meninjau rencana karir karyawan dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahannya secara spesifik.

Lebih lanjut (Dessler, 2010) menyatakan bahwa proses penilaian kinerja terdiri dari tiga tahap yaitu:

1. Pendefinisian Pekerjaan  
Memastikan bahwa perusahaan dan karyawan setuju dengan standar dan kewajibannya.
2. Menilai Kinerja  
Membandingkan kinerja sesungguhnya dari karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Manajer secara umum melakukan penilaian sendiri dengan bantuan asumsi awal dan metode formal.
3. Memberikan Umpan Balik  
Pihak atasan dan karyawan yang dinilai mendiskusikan kinerja dan kemajuan karyawan yang dinilai dan mengembangkan rencana untuk pengembangan apa pun yang dibutuhkan.

#### Jenis - Jenis Penilaian Kinerja

Menurut (Rivai, 2011) jenis - jenis penilaian kinerja sebagai berikut:

1. Penilaian hanya oleh atasan.
  - a. Cepat dan langsung
  - b. Dapat mengarah ke distrorsi karena pertimbangan - pertimbangan pribadi.
2. Penilaian oleh kelompok lini : atasan dan atasannya lagi bersama sama membahas kinerja dari bawahannya yang dinilai:
  - a. Objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya oleh atasan sendiri.
  - b. Individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian.
3. Penilaian oleh kelompok staf : atasan meminta satu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya, atasan langsung yang membuat keputusan akhir
4. Penilaian melalui keputusan komite: sama seperti pada pola sebelumnya kecuali bahwa manajer

yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir, hasilnya didasarkan pada pilihan mayoritas.

- a. Memperluas pertimbangan yang ekstrim
  - b. Memperlemah integritas manajer yang bertanggung jawab
  - c. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan: sama seperti pada kelompok staf, namun melibatkan wakil dari pimpinan pengembangan atau departemen SDM yang bertindak sebagai peninjau yang independen.
  - d. Membawa suatu pikiran yang tetap kedalam satu penilaian lintas sektor yang besar.
5. Penilaian oleh bawahan dan sejawat
    - a. Mungkin terlaui subjektif
    - b. Mungkin digunakan sebagai tambahan pada metode penilaian yang lain

#### Metode Penilaian Kinerja

Menurut (Rivai, 2011), Teknik - teknik penilaian kinerja meliputi :

1. Skala peringkat (*Rating Scale*)
2. Daftar pertanyaan
3. Metode catatan prestasi
4. Metode dengan pilihan terarah (*Forced Choice Methode*)
5. Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*)
6. Skala peringkat yang dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale*)
7. Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)
8. Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*)
9. Pendekatan evaluasi komparatif (*Comparative Evaluation Approach*)

#### Indikator Kinerja

Menurut (Dessler, 2010) menyebutkan bahwa terdapat enam indikator dari kinerja yaitu:

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya pekerjaan yang dilakukan.
2. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan.
4. Kepercayaan adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya.
5. Ketersediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat / jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran.
6. Kebebasan adalah sejauhmana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui tulisan ini, penulis mencoba menghubungkan peran keselamatan dan kesehatan kerja dengan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan manufaktur. Penulis mencoba memaparkan hubungan dan pengaruh diantara kedua variable tersebut. Terdapat dugaan sementara bahwa ada hubungan dan pengaruh antar keselamatan dan kesehatan kerja dengan kinerja karyawan pada perusahaan.

Dalam industri manufaktur, dimana mereka menggunakan berbagai macam alat produksi termasuk mesin besar dalam proses pembuatan produk atas jasa, kecelakaan kerja merupakan hal yang sangat umum terjadi. Meski demikian kecelakaan bukan hal dapat dianggap hal yang biasa atau hal yang wajar. Kecelakaan kerja bukan hal yang biasa terjadi karena konsekuensi dari proses produksi akan tetapi kecelakaan kerja merupakan gambaran dari ketidaksiapan industri atau perusahaan dalam proses produksi yang mereka jalankan.

Hal ini terjadi karena kecelakaan kerja terjadi karena adanya kesenjangan antara kenyataan minimnya keharusan kepemilikan atas kemampuan dasar yang harus dimiliki perusahaan dalam proses produksi dengan kemampuan atau kesiapan perusahaan dalam menjalankan fungsinya sebagai entitas yang memproduksi barang atau jasa dengan kualitas prima dan pihak sebagai lembaga yang harus melindungi para karyawannya.

Dengan adanya kecelakaan kerja yang terjadi dalam proses produksi maka hal tersebut dapat menggambarkan ketidak mampuan perusahaan dalam menjalankan proses produksi sebagaimana mestinya. Selain dari itu kecelakaan kerja menggambarkan ketidakmampuan perusahaan dalam melindungi para karyawannya. Semakin tinggi angka kecelakaan kerja maka dapat dikatakan semakin tidak kompetennya perusahaan dalam menjalankan fungsinya.

Selain dari itu angka kecelakaan yang tinggi dapat berakibat buruk bagi perusahaan. Beberapa dampak diantaranya adalah pada produktivitas yang menurut, kualitas produk yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, in-efisiensi kerja, tingkat stress kerja, beban kerja yang tinggi, ketidakpuasan kerja dari para karyawan dan kinerja karyawan yang menurun.

Kecelakaan kerja mau tidak mau akan berdampak pada produktivitas kerja yang terganggu, hal ini terjadi bila terjadi kecelakaan kerja mau tidak mau proses produksi akan terganggu beberapa saat dan hal ini dapat dikatakan sebagai pemborosan kerja. Semakin lama proses produksi terganggu maka semakin besar kerugian yang harus ditanggung perusahaan. Selain dari produktivitas yang terganggu, kualitas produk mau tidak mau juga akan mendapatkan dampaknya seperti berkurangnya fungsi pengawasan mutu, defiasi

mutu keluaran produk yang cukup tinggi dan lain sebagainya. Kecelakaan kerja juga berdampak pada in-efisiensi dari proses produksi seperti terjadinya penyesuaian jadwal produksi, persiapan ulang dari proses produksi yang tertunda, pencarian juga pengaturan ulang karyawan sehingga berdampak pada bagian yang lain dan lain sebagainya. Kesemuanya ini sekali lagi akan berdampak pada turunnya pendapatan perusahaan.

Selain beberapa hal diatas yang berhubungan dengan perusahaan sebagai sebuah organisasi, kecelakaan kerja jugaberdampak pada diri para karyawan. Karyawan yang didalam perusahaannya atau lingkungan kerjanya sering terjad kecelakaan kerja maka cepat atau lambat akan memberikan dampak pada psikologis para karyawan. Karyawan akan merasakan stress kerja. Karyawan akan merasakan adanya bahaya yang mengancam dalam setiap bagian dari proses produksi sehingga karyawan menjadi tidak tenang dan bahkan karena tidak tenang tersebut maka tidak tertutup kemungkinan dapat terjadi kecelakaan kerja yang baru.

Kecelakaan kerja yang terjadi pada salah satu karyawan lambat laun dan mau tidak mau akan berdampak bagi karyawan yang lain, mengingat proses produksi tidak dapat berhenti dalam waktu yang lama. Karyawan yang tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya karena kecelakaan kerja mau tidak mau harus digantikan oleh karyawan lain sehingga akan terjadi beban kerja tambahan bagi karyawan yang lain. Beban kerja tambahan tersebut adalah hal yang tidak dapat terelakan bagi perusahaan akan bukan hanya itu saja, dilain pihak para karyawan juga akan mendapatkan beban kerja yang tinggi. Stress kerja dan beban kerja ini secara sederhana dapat dikategorikan sebagai beban dalam lingkungan kerja.

Menurut (Mahardiani) Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,422 yang berarti hubungan antara keduanya adalah cukup kuat. Hasil uji determinasi antara Lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan sebesar 17,8%, ini berarti 17,8% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja fisik. Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja jadi secara tidak langsung terlihat bahwa secara tidak langsung keselamatan dan kesehatan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

Beban kerja selain mempengaruhi kinerja secara tidak langsung karena sebagai salah satu penyebab terciptanya lingkungan kerja fisik yang buruk juga merupakan penyebab turunnya kinerja secara langsung, setidaknya menurut hasil penelitian Adityawarman dan rekan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan (Adityawarman) yang menggunakan teknik analisis statistika *Structural Equation*

*Modelling*, didapatkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dari hasil sebar kuisisioner yang dilakukan didapatkan bahwa semua point pertanyaan adalah valid sedangkan hasil pengukuran reabilitas didapatkan sebagai berikut:

Table hasil uji Reabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Kesimpulan
1	K3 (X)	0,913	Reliabel
2	Kinerja	0,895	Reliabel

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa koefisien realibilitas variabel keselamatan dan kesehatan kerja adalah 0,913 dan variable kinerja adalah 0,895. Oleh karena itu, keseluruhan *item* pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian telah reliabel sesuai dengan uji realibilitas. Dilihat dari kriteria kedua variabel tersebut termasuk kategori tinggi.

Dari hasil perhitungan validitas dan reabilitas tersebut, perhitungan dilanjutkan dengan menghitung korelasi untuk menghitung seberapa besar hubungan diantara dua variable diatas dan dari perhitungan yang menggunakan bantuan SPSS versi 21 didapatkan hasil sebagai berikut:

Table hasil uji korelasi

#### Correlations

		K3	Kinerja
K3	Pearson Correlation	1	.583**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
Kinerja	Pearson Correlation	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan diatas (baris *Pearson Correlation* ) dapat terlihat angka 0.583 atau disebut juga dengan ( $r= 0,583$ ). Dari hasil uji Korelasi antara kedua variabel tersebut termasuk kategori sedang.

Dari hasil perhitungan ini maka dapat dikatakan bahwa memang ada hubungan diantara variable keselamatan dan kesehatan kerja dengan kinerja karyawan pada perusahaan. Oleh karena itu

hipotesa penulis diterima. setelah menghitung korelasi antar variable penulis juga melakukan uji determinasi. Dari hasil perhitungan uji korelasi didapatkan hasil :

Hasil perhitungan uji Determinasi

#### Model Summary

	Change Statistics				
	Std. Erro	Adjusted R Square	Sum of Squares	Mean Square	F
1	.340	.328	5.16	.340	28.37
			1	1	55
					0.00

a. Predictors: (Constant), K3

Dalam uji determinasi didapatkan bahwa terdapat interaksi diantara variable bebas (keselamatan dan kesehatan kerja) dengan variable terikat (kinerja). Nilai Koefisien determinan dari dua variabel tersebut adalah 0,340 ( $r^2 = 0.340$ ) yang artinya variabel keselamatan dan kesehatan kerja memiliki kontribusi sebesar 34 % terhadap variabel kinerja sedangkan sisanya atau 66 % dipengaruhi oleh variabel yang lain dan perlu penelitian lanjutan untuk mengetahuinya. Dari hasil ini dilihat bahwa tidak hanya keselamatan dan kesehatan kerja saja yang memberikan kontribusi kepada terciptanya kinerja akan tetapi kinerja juga dipengaruhi oleh faktor yang lain dan hal ini memerlukan penelitian lanjutan sehingga dapat terlihat secara menyeluruh.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan, terdapat hubungan secara positif antara variable keselamatan dan kesehatan kerja dengan variable kinerja karyawan.
2. Hubungan diantara kedua variable tersebut cukup baik yaitu dalam kategori sedang (0,583). Hal ini terlihat dari hasil uji korelasi dengan menggunakan SPSS versi 21
3. Dalam uji determinasi didapatkan bahwa terdapat interaksi diantara variable bebas (keselamatan dan kesehatan kerja) dengan variable terikat (kinerja).
4. Nilai Koefisien determinan dari dua variable tersebut adalah 0,340 yang artinya variabel

keselamatan dan kesehatan kerja memiliki kontribusi sebesar 34 % terhadap variabel kinerja sedangkan sisanya atau 66 % dipengaruhi oleh variabel yang lain dan perlu penelitian lanjutan untuk mengetahuinya.

#### REFERENCES

- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Ke Sepuluh)*. Jakarta: PT Indeks.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ramli, S. (2010). *Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja OHSAS 18001*. Jakarta: PT Dian Rakyat.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber daya manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Teori , Dimensi pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Suwarto. (2014). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Wibowo. (2013). *manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembang Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### PROFIL PENULIS

Dedy Syahyuni lahir di Jakarta pada tahun 1973 dan menyelesaikan pendidikan di Jakarta. Lulus dari SMAN 8 Jakarta tahun 1992 lalu menyelesaikan jenjang Strata 1 jurusan Adminitrasi Negara dari Faktutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Universitas Nasional - Jakarta), Strata 1 Jurusan Manajemen dari Fakultas Ekonomi (Universitas Satyagama – Jakarta) dan mengambil Strata 2 (Magister Manajemen) dari Universitas Krisnadwipayana – Jakarta. Mulai mengajar di Bina Sarana Informatika dari tahun 2000 sampai sekarang. Salah satu tulisan yang pernah dibuat berjudul Peran Kepemimpinan dalam Kepuasan Kerja Karyawan pada Sebuah Perusahaan yang diterbitkan di jurnal Widya Cipta.

## Pengaruh Budaya Organisasi dan Peran Kepemimpinan Terhadap Knowledge Sharing

Dede Mustomi

Manajemen Administrasi  
Akademi Sekretaris dan Manajemen Administrasi BSI Jakarta  
Jl. Raya Jatiwaringin, No. 18  
dede.ddo@bsi.ac.id

**Abstract** - *The background of this research about the effect organizational culture and leadership roles through knowledge sharing. Organizational culture is a common perception held by organization's members (Robbins, 2005). Leadership roles are classified into eight types; monitor, coordinator, director, producer, innovator, broker, facilitator and mentor roles (Yang, 2007). Knowledge sharing as the action in which employees diffuse relevant information to others across the organization (Bartol dan Srivastava dalam Yang, 2007). The objectives of this research was to find out : (1) the influence of organizational culture toward knowledge sharing, (2) the influence of leadership roles toward knowledge sharing, (3) the influence of organizational culture and leadership roles toward knowledge sharing. This research uses survey method and questioners as the tools in collecting the main data. This research is conducted in PT. Pupuk Kujang, with respondent amount 130 personnel of employees. In this study, all variables were analysis with Multiple Regression. The results shows these following result : (1) there is a significant influence of organizational culture toward knowledge sharing, (2) there is a significant influence of leadership roles toward knowledge sharing, (3) there is a significant influence of organizational culture and leadership roles toward knowledge sharing.*

Keywords: Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Knowledge Sharing

### I. PENDAHULUAN

Budaya organisasi merupakan ruang hidup bagi anggotanya. Didalam organisasi mereka berinteraksi, berkomunikasi bahkan saling bersaing. Persaingan yang ada didalam organisasi kadang menimbulkan gesekan diantara anggotanya. Budaya organisasi berakar dari pola hidup anggotanya yang terjaga secara berkesinambungan, akan terus mengikat terhadap anggotanya, termasuk anggota baru. Setiap perusahaan mempunyai budaya organisasi yang berbeda beda, ada yang luwes dan terbuka, ada juga yang keras dan tertutup. Banyak hal yang mempengaruhi budaya organisasi, seperti lingkungan dimana organisasi itu berada, atau sistem yang dianut organisasi itu, namun yang paling mempengaruhi budaya organisasi adalah kepemimpinan.

Kepemimpinan adalah kekuatan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, semakin kuat dia bisa mempengaruhi orang lain maka semakin kuat daya kepemimpinannya. Kepemimpinan akan teruji saat sebuah organisasi dihadang oleh masalah dan kendala yang bertubi tubi. Jika organisasinya mampu melewati segala kesulitan maka dia telah membawa kepemimpinan yang baik terhadap organisasi .

Perkembangan zaman telah membawa banyak perubahan terhadap pola hidup organisasi, bahkan terhadap karakter perusahaan, tema tema mengenai kedisiplinan pun berubah, kalau dulu orang datang ke kantor harus tepat waktu dan berpakaian resmi

namun sekarang hal hal tersebut sudah banyak ditinggalkan. Banyak perusahaan yang memberikan kebebasan dalam hal aturan kepada karyawannya, bahkan nuansa kantor yang dulu begitu kaku sekarang seperti tak ubahnya tempat nongkrong anak anak muda, yang membuat betah dan nyaman para anggotanya. Sekarang yang paling penting adalah outputnya. Banyak perusahaan yang memperbolehkan karyawan bekerja dirumah, tidak lagi terikat aturan jam kerja selama mereka bisa memberikan output yang besar dan positif terhadap perusahaan.

Keadaan organisasi yang menyenangkan serta kepemimpinan yang terbuka akan menjadikan suatu organisasi akan lebih kondusif, output yang dihasilkan didalamnya pun akan lebih positif. Output yang bisa dihasilkan dari budaya organisasi dan kepemimpinan yang kondusif adalah berbagi pengetahuan diantara anggota organisasi tersebut. Mereka akan senantiasa berbagi tentang apa yang mereka ketahui dan hal tersebut akan meningkatkan kualitas suatu organisasi

### Budaya Organisasi

Banyak orang menghabiskan hidupnya didalam organisasi dengan bekerja. Ketika mereka bergabung dengan sebuah organisasi, mereka membawa nilai nilai dan perilaku yang unik yang pernah mereka dapatkan. Banyak organisasi mengajarkan nilai nilai, kepercayaan dan perilaku yang hidup didalam organisasi itu. Proses proses

tersebut berisikan pengajaran tingkah laku dasar dan kepercayaan tentang bagaimana seseorang bersikap dan bertingkah laku didalam suatu organisasi sehingga pelan pelan karyawan baru akan menerima ajaran ajaran tersebut sehingga dia akan menyatu didalam suatu budaya organisasi yang dia tempati (Vikas, 2008).

Budaya organisasi adalah suatu nilai nilai dan kepercayaan yang memungkinkan anggota organisasi memahami peran dan norma yang ada didalam organisasinya (Hodgetts, Luthans, Doh, 2006). Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dibagi, asumsi asumsi dasar dimana organisasi belajar dan meniru dari lingkungan dan memecahkan masalah yang diadaptasi dari luar dan diintegrasikan kedalam untuk dipelajari oleh anggota baru sebagai arah dan untuk memecahkan masalah (Park et al., dalam Al-Alawi et al., 2007). Budaya organisasi adalah seperangkat nilai nilai dan norma norma yang mengawasi hubungan antar anggota organisasi dengan orang lain dan dengan para pemasok, pelanggan dan orang lain diluar organisasi, sedangkan nilai adalah kriteria umum, standar, atau prinsip yang digunakan orang untuk menentukan jenis jenis perilaku, peristiwa, situasi dan hasil yang diinginkan atau yang tidak diinginkan (Jones R, 2004). Budaya organisasi adalah satu set nilai, keyakinan, asumsi dan praktik yang membentuk dan menjadi petunjuk sikap dan perilaku anggota organisasi (Rashid et al., 2004). Budaya organisasi menunjukkan persepsi bersama yang dianut oleh anggota anggota organisasi itu (Robbins, 2005).

Penelitian mengenai budaya organisasi telah berupaya mengukur bagaimana karyawan memandang organisasinya: apakah organisasi itu mendorong kerja tim? Apakah organisasi itu menghargai kerja tim? Apakah melumpuhkan prakarsa? Sebaliknya kepuasan kerja berupaya mengukur respon afektif (perasaan) terhadap lingkungan kerja. Kepuasan kerja berhubungan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap harapan organisasi itu, praktek imbalan, dan yang serupa. Meskipun tidak diragukan kedua istilah itu mempunyai karakteristik yang tumpang tindih, hendaknya diingat bahwa istilah budaya organisasi adalah deskriptif. Konsep ini dijadikan eksplisit ketika kita mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem makna yang dianut bersama. Oleh karena itu, kita akan mengharapkan bahwa individu individu dengan latar belakang yang berlainan dalam organisasi itu akan cenderung mendeskripsikan budaya organisasi dengan istilah istilah yang serupa (Robbins, 2005).

Ada tujuh karakteristik dari budaya organisasi : (1). *Innovation and risk taking*. Mendorong karyawan untuk mampu berinovasi dan berani mengambil resiko, (2). *Attention to detail*. Karyawan diharapkan mampu menunjukkan ketelitian, mampu menganalisa dan memperhatikan

hal hal yang detail, (3). *Outcome orientation*. Manajemen fokus terhadap hasil ketimbang tehnik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil, (4). *People orientation*. Manajemen berorientasi terhadap orang orang yang ada didalam organisasi, (5). *Team orientation*. Manajemen berorientasi kepada tim ketimbang kepada individu individu, (6). *Aggressiveness*. Karyawan diharapkan mampu lebih agresif dan kompetitif ketimbang santai santai, (7). *Stability*. Manajemen tetap memelihara keadaan agar tetap stabil (Robbins, 2005).

Banyak studi melaporkan bahwa bila budaya organisasi ditingkatkan maka pelaksanaan *knowledge management* bisa lebih dipercepat seperti : *collaborative* (Cameron et al., dalam Yang, 2007), kepercayaan dalam lingkungan kerja (Goh et al., dalam Yang, 2007), komitmen top manajemen (Hislop et al., Yang, 2007), program mentoring (Krogh dalam Yang, 2007), tanggung jawab bersama dalam tim (Bollinger et al., dalam Yang, 2007), berinovasi dan mampu menyelesaikan masalah (Goh dalam Yang, 2007).

Secara spesifik, peranan budaya organisasi terdiri dari : (1). Membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, (2). Menciptakan jatidiri anggota organisasi, (3). Menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan karyawan yang terlibat di dalamnya, (4). Membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian. Dengan demikian budaya organisasi berpengaruh kuat terhadap perilaku para anggotanya (Maryatun, 2008).

Dimensi budaya digolongkan kedalam empat kelompok, yaitu : (1). *Power Distance*. Mengarah pada anggota yang kurang mempunyai kekuatan dalam institusi dan organisasi menerima bahwa kekuasaan didistribusikan seimbang, (2). *Uncertainty Avoidance*. Mengarah pada dimana manusia merasa diperlakukan dengan situasi keragu-raguan dan membentuk kepercayaan dan institusi yang mencoba untuk menghindari hal tersebut, (3). *Individualism*. Kecenderungan dari manusia untuk melihat diri mereka sendiri dan keluarga dekatnya, (4). *Masculinity*. Suatu budaya dimana nilai nilai dominan dalam masyarakat adalah kesuksesan, uang, dan barang (Hofstede yang dikutip dari Hodgett/Luthans, 2003).

Dimensi budaya organisasi yang lain terdiri dari dimensi sosiabilitas dan solidaritas. Sosiabilitas dapat didefinisikan sebagai persahabatan dalam hubungan antar anggota organisasi. Solidaritas adalah kemampuan seseorang untuk mewujudkan tujuan secara efisien dan efektif untuk kebaikan organisasi tanpa banyak memperhatikan dampak terhadap individu dan hubungan di antara mereka (Goffee dan Jones dalam Rashid et al., 2004).

## Kepemimpinan

Salah satu upaya untuk menciptakan budaya yang kuat adalah melalui peran kepemimpinan. Kepemimpinan didalam suatu organisasi akan menciptakan budaya yang sesuai dengan karakter para pemimpin didalam organisasi tersebut, bila pemimpinnya baik maka besar kemungkinan budaya yang ada didalam organisasi itu akan baik, namun sebaliknya bila pemimpinnya tidak baik maka besar kemungkinan budaya yang ada didalam organisasi itu tidak akan baik (Yang, 2007).

Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuannya (Robbins, 2005). Seorang pemimpin harus mampu menetapkan tujuan, mengembangkan visi untuk masa depan, mengkomunikasikan pengarahannya secara lisan dan perbuatan, memberikan motivasi dan inspirasi serta menghasilkan perubahan yang berarti bagi organisasinya (Hanafi, 2003). Kepemimpinan merupakan inti dari manajemen dan inti dari kepemimpinan yang menggunakan prinsip hubungan manusia, maka baik buruknya kepemimpinan seseorang tergantung pada baik buruknya hubungan manusia para pemimpin yang melaksanakan kepemimpinannya (Sihotang, 2007).

Kepemimpinan dibedakan menjadi *transactional leadership* dan *transformational leadership*. Pemimpin transaksional memotivasi pengikutnya melalui pertukaran. Misalnya memberikan penghargaan terhadap hasil pekerjaan. Pemimpin transformasional memberikan perhatian penuh terhadap interaksi dengan pengikutnya untuk menciptakan kekompakan didalam organisasi (Burn dalam Yang, 2007).

Bass dalam Yang (2007) memfokuskan terhadap hubungan antara atasan dan bawahan. Dia mempertimbangkan bahwa pemimpin dapat menerapkan dua gaya kepemimpinan, baik itu kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional tetapi dengan kombinasi yang berbeda. Kepuasan terhadap kebutuhan karyawan oleh pemimpin transaksional meliputi pemberian penghargaan, sementara pemimpin transformasional menciptakan stimulus yang baru untuk mencukupi kebutuhan staf. Pemimpin transaksional menyesuaikan dengan budaya yang ada didalam organisasi sedangkan pemimpin transformasional menyesuaikan budaya dengan lingkungan luar.

Luthans (2005) membagi lima peran kepemimpinan yang dapat menentukan suksesnya atau gagalnya suatu organisasi, yaitu : (1). Memberikan motivasi dan inspirasi, (2). Memberdayakan karyawan, (3). Mengumpulkan dan membagi pengetahuan internal organisasi, (4). Mengumpulkan dan mengintegrasikan informasi dari luar, (5). Menantang status quo dan mau berkreasi.

### Knowledge Sharing

Budaya dan kepemimpinan didalam suatu organisasi akan mempengaruhi perilaku karyawannya. Salah satu perilaku yang positif adalah kesediaan karyawan untuk berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dan informasi kepada karyawan yang lain, sehingga pengetahuan yang didapat oleh seorang karyawan tidak hanya dinikmati dan digunakan sendiri tetapi juga dapat diberikan atau disampaikan kepada karyawan lain (Yang, 2007).

Pengetahuan didefinisikan sebagai kombinasi dari pengalaman, nilai nilai, informasi dan keahlian yang dapat membantu mengevaluasi pengalaman dan informasi yang baru (Gammelgaard dan Ritter dalam Al-Alawi et al., 2007). Perkembangan penggunaan pengetahuan didalam bisnis memiliki peran memunculkan teori *knowledge management* (Aranda dan Fernandes dalam Al-Alawi et al., 2007). Pengetahuan merupakan faktor yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk tetap dapat bersaing dikalahkan pasar global (Quinn dalam Behery, 2008).

Menurut Lee dalam Behery (2008) mendefinisikan *knowledge sharing* sebagai aktivitas pemindahan pengetahuan dari seseorang, grup atau organisasi kepada pihak lain. Bartol dan Srivastava dalam Yang (2007) mendefinisikan *knowledge sharing* sebagai sebuah aksi dimana karyawan menyebarkan informasi yang relevan kepada karyawan lain didalam organisasi. Menurut Bock dan Kim dalam Yang (2007) *knowledge sharing* telah menjadi bahan pertimbangan penting dari *knowledge management*. Baum dan Ingram dalam Yang (2007) mengemukakan didalam investigasinya di hotel Manhattan, menyimpulkan bahwa berbagi pengalaman dengan hotel yang lain didalam rantai yang sama memiliki dampak yang bermanfaat didalam operasional sehari hari. Kemauan untuk berbagi telah menjadi norma di hotel Manhattan. Menurut Sveiby dalam Yang (2007) arus pengetahuan diantara individu individu didalam sebuah tim memungkinkan mereka dapat meningkatkan kompetensi dan satu sama lain dapat memperoleh pengetahuan yang baru.

Pembahasan tentang *knowledge sharing* telah berakar didalam teknologi dan literatur. Penelitian diarea ini fokus pada penjelasan keberhasilan atau kegagalan negara didalam pengembangan pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan teknologi (Cummings, 2003). Keberhasilan *knowledge sharing* akan tergambar pada desain produk, proses manufaktur dan desain organisasi (Nelson dalam Cummings, 2003). *Knowledge sharing* akan terlihat melalui proses pembelajaran yang dinamis ketika organisasi secara terus menerus berinteraksi dengan konsumen dan



supplier untuk menginovasi dan mengkreasi produknya (Lall dalam Cummings, 2003). Sejalan dengan literatur sejak hasil dari design, struktur atau strategi akan sering diadaptasi dan dimodifikasi untuk mencapai taraf yang diinginkan melalui *learning by doing* didalam interaksi dengan kelompok didalam organisasi, teknologi yang sudah usang mungkin tidak akan lagi digunakan tetapi tetap bisa dijadikan bahan pelatihan. Lebih dari itu terkadang pengetahuan dasar yang telah ditransfer mungkin akan menjadi sesuatu yang lebih mudah untuk diidentifikasi (Hedlund dan Nonaka dalam Cummings, 2003).

Ada empat variabel yang mempengaruhi *knowledge sharing*, yaitu : (1). Karakteristik teknologi yang ditransfer, (2). Aktivitas dan model yang kan transfer, (3). Profil organisasi dan para pihak yang terlibat didalam transfer, (4). Faktor lingkungan seperti tingkat perkembangan dan kapasitas teknologi dinegara tuan rumah (Sagafi-Nejad dalam Cummings 2003). *Knowledge sharing* telah menjadi perhatian yang penting didalam strategik manajemen, ketika pengetahuan terlihat seperti sumber daya strategik yang paling penting didalam organisasi (Grant dalam Cummings, 2003) dan menjadi sumber utama yang berharga (Nonaka et al., dalam Cummings, 2003).

Cummings (2003) membagi dua aspek dari *knowledge sharing*, yaitu : *Explicit knowledge* dan *Tacit knowledge*.

#### Explicit Knowledge

*Explicit knowledge* mengacu pada pengetahuan yang bersifat verbal, tulisan, gambar atau sesuatu yang tidak dilupakan. *Explicit knowledge* disampaikan secara formal dengan bahasa yang sistematis. Setiap individu mengetahui sesuatu lebih dari yang bisa mereka terangkan, karena setiap individu memiliki pengetahuan yang tidak verbal, intuisi dan tidak dilupakan (Polanyi dalam Cummings, 2003).

Pengetahuan eksplisit setara dengan pengetahuan objektif dan suatu proporsi tentang pengetahuan yang eksplisit ini akan direkam dalam berbagai jenis media (Yulia, 2006). *Explicit knowledge* adalah pengetahuan manusia yang berada diluar kepala. Bentuk *explicit knowledge* antara lain dokumen, buku, jurnal dan lain lain. sifat dari *explicit knowledge* adalah tercetak dalam kode-kode, deklaratif, formal dan keras (Muttaqien, 2006).

#### Tacit Knowledge

*Tacit Knowledge* lebih bersifat personal dan spesifik, yang hanya didapat dari tindakan seseorang dan komunikasi antar personal. Banyak dari tacit knowledge yang merupakan komponen dari pengetahuan organisasi yang dapat ditemukan didalam interaksi sosial melalui komunikasi dan *knowledge sharing* (Han dan Anantatmula, 2007).

*Tacit knowledge* sulit untuk dikomunikasikan karena lebih bersifat tindakan, keterlibatan dan komitmen didalam konteks tertentu; hal tersebut merupakan aktivitas yang terus menerus (Polanyi dalam Cummings, 2003).

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Yang (2007). Metode penelitian yang digunakan adalah *correlational research* yang bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain berdasarkan koefisien korelasi. Penelitian ini merupakan survey untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan dengan *knowledge sharing*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskripsi Data

Sebelum pengujian hipotesis, pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan untuk membahas informasi serta teori yang berkenaan dengan budaya organisasi serta dimensinya, peran kepemimpinan dan *knowledge sharing*. Pengumpulan data tersebut diambil dari jurnal-jurnal dan artikel-artikel melalui internet, majalah, dan buku-buku yang membahas mengenai budaya organisasi, peran kepemimpinan dan *knowledge sharing* yang dapat digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti, sehingga dapat memberikan hasil penelitian lebih tepat dan mendalam.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pupuk Kujang, dengan jumlah populasi sebanyak 1000 karyawan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pertimbangan dimana sampel yang dipilih didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah berstatus karyawan tetap PT. Pupuk Kujang.

Perhitungan banyaknya sampel menggunakan batas toleransi kesalahan (*margin error*) 10% atau dengan tingkat kepercayaan (*level of confidence*) 90%. Penentuan ukuran sampel minimal dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error*) yang dapat ditoleransi pada penelitian

Dengan demikian jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini sebesar 90 sampel untuk populasi karyawan PT Pupuk Kujang.

### 3.2. Pembahasan

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil pengolahan statistik deskriptif:

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Budaya Organisasi	127	1.00	5.00	3.1186	1.31769
• Strong culture	127	2.00	5.00	4.3474	0.50841
• Weak culture	127	1.00	5.00	1.8898	0.43905
Peran Kepemimpinan	127	2.00	5.00	4.3425	0.48998
• Monitor	127	4.00	5.00	4.4016	0.49118
• Coordinator	127	3.00	5.00	4.3425	0.48373
• Director	127	3.00	5.00	4.3661	0.49881
• Producer	127	2.00	5.00	4.2480	0.50049
• Innovator	127	3.00	5.00	4.3228	0.47685
• Broker	127	2.00	5.00	4.3346	0.49725
• Facilitator	127	4.00	5.00	4.3189	0.46697
• Mentor	127	4.00	5.00	4.4055	0.49196
Knowledge Sharing	127	3.00	5.00	4.4614	0.50810
• Explicit	127	3.00	5.00	4.4598	0.51435
• Tacit	127	3.00	5.00	4.4630	0.50217

Pada tabel 1. nilai mean yang menunjukkan nilai rata-rata penilaian responden terhadap pertanyaan yang diajukan, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pertanyaan didalam kuesioner penelitian. Nilai mean dan standar deviasi untuk variabel yang diukur dalam penelitian.

Diperoleh Hasil pengujian terhadap 127 responden dari variabel yang diukur antara lain : variabel Budaya Organisasi (*Strong Culture, Weak Culture*), variabel Peran Kepemimpinan (*Monitoring, Coordinator, Director, Producer, Innovator, Broker, Facilitator, Mentor*), dengan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah *Knowledge Sharing (Explicit, Tacit)*.

Berdasarkan data statistik deskriptif, tampak bahwa sebaran perbedaan jawaban responden terhadap standar deviasi atau simpangan baku pada hampir keseluruhan variabel berada pada angka kisaran 0,46697 hingga 1,31769.

Nilai jawaban terendah rata-rata responden pada beberapa variabel ada pada angka 1 hingga 4, yang menunjukkan bahwa pada butir-butir pernyataan pada variabel tersebut, responden mengungkapkan ketidaksesuaian untuk rentang jawaban 5 poin skala Likert, dimana angka 1 untuk menyatakan sangat tidak sesuai hingga angka 5 untuk menyatakan sangat sesuai.

Sedangkan angka jawaban tertinggi responden ada pada angka 5 yang menunjukkan angka jawaban responden menyatakan ke arah sangat sesuai untuk butir-butir yang terdapat pada variabel-variabel yang dimaksud dalam jawaban kuesioner bentuk tertutup 5 poin skala Likert, dimana angka 1 untuk menyatakan sangat tidak

sesuai hingga angka 5 untuk menyatakan sangat sesuai.

Pada indikator pengukuran mengenai budaya organisasi diperoleh nilai mean sebesar 3,1186 dengan nilai minimum 1 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 3,1186 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata-rata (standar deviasi) sebesar 1,31769.

Pada indikator mengenai *strong culture* diperoleh nilai mean sebesar 4,3474 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3474 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata-rata (standar deviasi) sebesar 0,50841.

Pada indikator mengenai *weak culture* diperoleh nilai mean sebesar 1,8898 dengan nilai minimum 1 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 1,8898 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat tidak sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata-rata (standar deviasi) sebesar 0,43905.

Pada indikator mengenai peran kepemimpinan diperoleh nilai mean sebesar 4,3425 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3425 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata-rata (standar deviasi) sebesar 0,48998.

Pada indikator mengenai *monitor* diperoleh nilai mean sebesar 4,4016 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,4016 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan

jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,49118.

Pada indikator mengenai *coordinator* diperoleh nilai mean sebesar 4,3425 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3425 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,48373.

Pada indikator mengenai *director* diperoleh nilai mean sebesar 4,3661 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3661 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,49881.

Pada indikator mengenai *producer* diperoleh nilai mean sebesar 4,2480 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,2480 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,50049.

Pada indikator mengenai *innovator* diperoleh nilai mean sebesar 4,3228 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3228 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,47685.

Pada indikator mengenai *broker* diperoleh nilai mean sebesar 4,3346 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3346 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan

jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,49725.

Pada indikator mengenai *facilitator* diperoleh nilai mean sebesar 4,3189 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,3189 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,46697.

Pada indikator mengenai *mentor* diperoleh nilai mean sebesar 4,4055 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,4055 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,49196.

Pada indikator mengenai *knowledge sharing* diperoleh nilai mean sebesar 4,4614 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,4614 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,50810.

Pada indikator mengenai *explicit* diperoleh nilai mean sebesar 4,4598 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,4598 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,51435.

Pada indikator mengenai *tacit* diperoleh nilai mean sebesar 4,4630 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai dari 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan sangat tidak sesuai sedangkan angka 5 menunjukkan sangat sesuai. Dengan nilai mean 4,4630 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan mendekati sangat sesuai dengan penyimpangan

jawaban responden terhadap rata rata (standar deviasi) sebesar 0,50217.

Analisis data diperoleh dari hasil pengujian terhadap hipotesis. Tujuan dari pengujian hipotesis adalah untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) bisa diterima. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari tiap tiap hubungan. Adapun batas toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%. Apabila  $p < \alpha$  atau  $p < 0,05$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap variabel y.

Hasil perhitungan regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi**

	$\beta$	t	Sig
Budaya Organisasi → Knowledge Sharing	0,181	2,054	0,042
Peran Kepemimpinan → Knowledge Sharing	0,341	4,057	0,000
Budaya Organisasi dan Peran Kepemimpinan → Knowledge Sharing	0,357	4,275	0,000

Signifikansi pada  $p < 0,05$

#### Hipotesis # 1

Hipotesis pertama menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing*. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) disusun sebagai berikut :

Ho1: Tidak terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing*.

Ha1: Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing*

Hasil yang didapat mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing* membuktikan bahwa nilai t adalah 2,054, dengan  $\beta$  sebesar 0,181 dan tingkat signifikansi 0,042. Karena probabilitas 0,042 atau nilai signifikansi = 0,042 berarti lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka Ho1 ditolak dan menerima Ha1 yang berarti terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing*. Nilai beta 0,181 berarti budaya organisasi memberikan pengaruh terhadap *knowledge sharing*.

Jika setiap dimensi dari budaya organisasi dihubungkan dengan *knowledge sharing* maka hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Regresi Dimensi Budaya Organisasi terhadap Knowledge Sharing**

	$\beta$	t	Sig
Strong culture → knowledge sharing	0,255	2,949	0,004
Weak culture → knowledge sharing	0,052	0,583	0,561

Dari kedua dimensi budaya organisasi yang terdiri dari *strong culture* dan *weak culture* terlihat bahwa hanya *strong culture* yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) yakni sebesar 0,004 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,255. Dapat disimpulkan bahwa *strong culture* memiliki pengaruh terhadap *knowledge sharing*. *Weak culture* menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,561 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,052. Dapat disimpulkan bahwa *weak culture* tidak memiliki pengaruh terhadap *knowledge sharing*.

Nilai  $\beta$  dimensi *strong culture* sebesar 0,255 menunjukkan kuatnya pengaruh *strong culture* terhadap *knowledge sharing* dan sebaliknya nilai  $\beta$  *weak culture* sebesar 0,052 menunjukkan lemahnya pengaruh *weak culture* terhadap *knowledge sharing*. Berdasarkan data yang didapatkan ini maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Budaya Organisasi khususnya dimensi *strong culture* dengan *knowledge sharing* pada karyawan di PT. Pupuk Kujang. Hal ini berarti bahwa jika Budaya Organisasi di PT. Pupuk Kujang semakin baik, maka akan semakin baik juga *knowledge sharing* karyawan di PT. Pupuk Kujang.

#### Hipotesis # 2

Hipotesis kedua menguji pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing*. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) disusun sebagai berikut :

Ho2: Tidak terdapat pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing*.

Ha2: Terdapat pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing*

Hasil yang didapat mengenai pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing* membuktikan bahwa nilai t adalah 4,057, dengan  $\beta$  sebesar 0,341 dan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 atau nilai signifikansi = 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka Ho2 ditolak dan menerima Ha2 yang berarti terdapat pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing*. Nilai beta 0,341 berarti peran kepemimpinan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap *knowledge sharing*.

Jika setiap peran kepemimpinan dihubungkan dengan *knowledge sharing* maka hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Regresi Setiap Peran Kepemimpinan terhadap *knowledge sharing***

	$\beta$	t	Sig
<i>Monitor</i>	0,272	2,246	0,027
<i>Coordinator</i>	0,012	0,120	0,904
<i>Director</i>	-0,063	-0,588	0,557
<i>Producer</i>	0,100	0,943	0,348
<i>Innovator</i>	-0,053	-0,428	0,669
<i>Broker</i>	0,042	0,349	0,728
<i>Facilitator</i>	0,064	0,583	0,561
<i>Mentor</i>	0,100	0,921	0,359

Dari ke delapan peran kepemimpinan yang terdiri dari *monitor*, *coordinator*, *director*, *producer*, *innovator*, *broker*, *facilitator* dan *mentor* terlihat bahwa hanya *monitor* yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) yakni sebesar 0,027 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,272. Dapat disimpulkan bahwa hanya *monitor* yang memiliki pengaruh terhadap *knowledge sharing*, sedangkan dimensi lainnya seperti *coordinator*, *director*, *producer*, *innovator*, *broker*, *facilitator* dan *mentor* jika diukur satu persatu terhadap *knowledge sharing* tidak signifikan ( $> 0,05$ ).

Khusus untuk sub item *director* dan *innovator* yang berkorelasi negatif dengan masing masing nilai  $\beta$  sebesar -0,063 dan -0,053, hal ini menunjukkan bahwa peran *director* dan *innovator* sangat tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *knowledge sharing*. Semakin tinggi nilai  $\beta$  maka semakin kuat pengaruhnya antara variabel x terhadap variabel y dan bila semakin rendah nilai  $\beta$  maka semakin lemah pengaruh variabel x terhadap variabel y.

### Hipotesis # 3

Hipotesis ketiga menguji pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing*. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) disusun sebagai berikut :

$H_{03}$ : Tidak terdapat pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing*.

$H_{a3}$ : Terdapat pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing*

Hasil yang didapat mengenai pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing* membuktikan bahwa nilai t adalah 4,275, dengan  $\beta$  sebesar 0,357 dan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 atau nilai signifikansi = 0,000 berarti lebih

kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka  $H_{03}$  ditolak dan menerima  $H_{a3}$  yang berarti terdapat pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing*. Nilai beta 0,357 berarti budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap *knowledge sharing*.

Sesuai dengan tabel 4.2 maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $\beta$  yang tertinggi adalah pengaruh budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama terhadap *knowledge sharing* sebesar 0,357. Selanjutnya diikuti oleh nilai  $\beta$  dari pengaruh peran kepemimpinan terhadap *knowledge sharing* sebesar 0,341 dan nilai  $\beta$  yang terkecil adalah dari pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing* sebesar 0,181.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*. Budaya yang kuat membuat keadaan organisasi tumbuh sehat, mengerti dan memahami hak dan kewajibannya serta mampu terus berkreasi demi kemajuan perusahaan sedangkan budaya yang lemah membuat keadaan individu individu didalam organisasi tidak mampu mengembangkan diri.
2. Peran kepemimpinan berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*. Peran peran kepemimpinan seperti *monitor*, *coordinator*, *director*, *producer*, *innovator*, *broker*, *facilitator*, *mentor*, membuat lingkungan organisasi berjalan dinamis. Akibatnya seorang karyawan tidak hanya diwajibkan patuh kepada aturan aturan yang berlaku didalam organisasi tetapi juga diberi kesempatan untuk berinovasi dan mengembangkan diri, sehingga hubungan diantara mereka berjalan harmonis dan dinamis.
3. Budaya organisasi dan peran kepemimpinan secara bersama sama berpengaruh terhadap *knowledge sharing*. Peran kepemimpinan yang berjalan baik menciptakan budaya yang kuat yang pada akhirnya mempengaruhi lingkungan organisasi tersebut sehingga membuat terbukanya komunikasi, informasi, dan pengetahuan diantara anggota organisasi.

### Implikasi Manajerial

1. Penelitian ini hanya terbatas pada karyawan PT. Pupuk Kujang dengan jumlah populasi yang menjadi responden sebanyak 130 orang dan hanya melibatkan dua variabel untuk mengukur *knowledge sharing* pada karyawan PT. Pupuk Kujang, maka hasil penelitian ini tidak dapat

- digeneralisasikan secara umum untuk semua perusahaan, tetapi hanya terbatas pada PT. Pupuk Kujang.
2. Penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh manajemen puncak diberbagai perusahaan dalam mengelola perusahaannya. Budaya organisasi yang kuat dan peran kepemimpinan yang berjalan baik menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kompetitif dan dinamis, dimana semua pihak saling menghormati sesuai dengan kapasitasnya dan mau berbagi informasi dan pengetahuan untuk kemajuan perusahaan.
  3. Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ilmu mengenai gambaran budaya organisasi, peran kepemimpinan dan *knowledge sharing*.
- REFERENSI**
- AL-Alawi Adel Ismail, Al-Marzooqi Nayla Yousif, Mohammed Yasmeeen Fraidon. (2007), "Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors", *Journal of Knowledge Management*.
- Behery H. Mohamed. (2008), *Leadership, knowledge sharing, and organizational benefits within the UEA*, *The Journal of American Academy of Business* Vol 12 Num.2, Cambridge.
- Cummings, Jeffrey. (2003), "Knowledge Sharing: A Review and the Literature", *The World Bank Operations Evaluation Department*, Washington, D.C.
- Hodgetts, M.R. dan Luthans, Fred. (2003), *International Management, Culture, Strategy, and Behaviour*, Fifth Edition, New York: Mc-Graw Hill Companies, Inc.
- Jones R. Gareth. (2004), *Organizational Theory, Design, and Change*, Pearson Education International.
- Maryatun. (2008), *Budaya Organisasi Dalam Menghadapi Perubahan Lingkungan*, Librarian Of Gadjah Mada University. Online. <http://maryatun.staff.ugm.ac.id>.
- Muttaqien, Arif. (2006), *Membangun Perpustakaan Berbasis Konsep Manajemen*. Online. <http://www.lib.ui.ac.id>.
- Rashid, Md.Z. A., Sambasivan, M., dan Rahman, A. A. (2004), "The Influence of Organizational Culture on Attitudes Toward Organizational Change", *The Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 25, No. 2, pp. 161-179. Online. <http://emeraldinsight.com>.
- Robbins P. Stephen. (2005), *Organizational Behavior*, Eleventh Edition, San Diego University.
- Rashid, Md.Z. A., Sambasivan, M., dan Rahman, A. A. (2004), "The Influence of Organizational Culture on Attitudes Toward Organizational Change", *The Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 25, No. 2, pp. 161-179. Online. <http://emeraldinsight.com>.
- Sihotang, A. (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2007.
- Vikas. (2008), *Strong and weak organizational culture and behavioural implications*, MBA India Forum. Online. <http://www.123Eng.com>.
- Yang Jen-Te. (2007), "Knowledge sharing: Investigating appropriate leadership roles and collaborative culture", *Tourism Management*.

## Perencanaan, Penganggaran dan Pengadaan Bahan Laboratorium Amerind Bio-Clinic (ABC)

Sederhana Sembiring<sup>1</sup>, Mustika Siliwangi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
e-mail: sederhana.shb@bsi.ac.id

<sup>2</sup> Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
e-mail: siliwangitika10@gmail.com

**Abstract** - Amerind Bio-Clinic (ABC) Laboratory is a health lab in West Jakarta serving a full range of laboratory tests, including routine check up to high-tech checks such as Polymerase Chain Reaction (PCR). The ABC Laboratory has been known as the Inspection Referral Center in Indonesia. Therefore, the ABC Laboratory of Jakarta should have the equipment and laboratory materials that can support its vast operational activities. To meet the needs of equipment and materials so much and to be on time, the ABC Laboratory should have excellent planning, budgeting and procurement mechanisms. To collect data, this research used observation, documentation and interview method. Meanwhile, the research method used is descriptive research that is problem-solving procedure by describing the object of research at the present time, based on facts that appear. The planning, budgeting and procurement process of ABC laboratory has been well implemented, with the following schedule: planning December 19-28, 2016, budgeting January 3-10, 2017 and procurement January 11-13, 2017. The conclusion of this research is planning, budgeting and procurement mechanism of equipment & materials at the ABC Laboratory has been running well. This is evident from planning, budgeting and procurement process of equipment & laboratory could be completed on schedule, so ABC Laboratory Jakarta never lack of tools & materials in its activities and the unit price of each item of laboratory equipment and materials is generally the same as the self-esteem price (HPS), so ABC Laboratory of Jakarta has never experienced any problem in providing budget for equipment procurement.

**Key Word**- Planning, Budgeting, Procurement, Equipment, Material

### I. PENDAHULUAN

Rumah sakit, Pusat Kesehatan Masyarakat dan klinik adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keadaan sosial ekonomi masyarakat dan masih banyak faktor lainnya. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan terbesar harus mempunyai sejumlah fasilitas yang dapat menunjang kegiatan pemeliharaan kesehatan, pemeriksaan kesehatan, pengobatan, tindakan dan perawatan. Fasilitas tersebut antara lain ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang gawat darurat, laboratorium, radiologi, klinik gizi dan apotik disertai berbagai sumber daya yang mumpuni. Puskesmas dan klinik memiliki fasilitas yang lebih sederhana. Salah satu fasilitas yang berperan penting dalam proses pelayanan medik rumah sakit, puskesmas dan klinik adalah laboratorium kesehatan. Laboratorium kesehatan adalah ruangan untuk melakukan penelitian terhadap darah, urin, faeces dan zat lainnya dari tubuh pasien dalam rangka mendiagnosa penyakit pasien. Untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin besar akan laboratorium klinik kesehatan, banyak juga laboratorium klinik kesehatan yang berdiri diluar rumah sakit. Akibatnya, persaingan untuk mendapatkan pelanggan diantara laboratorium kesehatan semakin ketat. Karena itu

setiap laboratorium klinik kesehatan harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pemeriksaan semakin kompleks dari waktu ke waktu. Pelayanan laboratorium klinik kesehatan yang maksimal terhadap pelanggan mutlak membutuhkan peralatan dan bahan laboratorium yang memadai (kuantitas maupun kualitas) setiap saat. Hal ini tentu membutuhkan perencanaan, penganggaran dan pengadaan alat & bahan laboratorium klinik kesehatan yang harus dilakukan dengan baik dan teliti.

Laboratorium Amerind Bio-Clinic (ABC) adalah sebuah laboratorium kesehatan yang beralamat di Jalan Perjuangan Jakarta Barat melayani bermacam-macam pemeriksaan laboratorium yang lengkap meliputi pemeriksaan rutin hingga pemeriksaan berteknologi tinggi seperti *Polymerase Chain Reaction (PCR)*. Laboratorium ABC terus meningkatkan pelayanan pemeriksaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan saat ini Laboratorium ABC telah dikenal sebagai Pusat Rujukan Pemeriksaan di Indonesia. Karena itu, Laboratorium ABC Jakarta harus mempunyai peralatan dan bahan laboratorium yang dapat menunjang kegiatan operasionalnya yang begitu luas.

Untuk mencukupi kebutuhan peralatan dan bahan yang begitu banyak baik dari segi jumlah, jenis dan variasinya, **Laboratorium ABC seharusnya**

memiliki mekanisme perencanaan, penganggaran dan pengadaan peralatan & bahan laboratorium yang sangat baik. Berikut diuraikan secara ringkas pengertian dari perencanaan, penganggaran dan pengadaan.

Menurut Feriyanto dan Triana (2015:13) perencanaan secara garis besar diartikan sebagai proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi dan memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan apa (*what*), mengapa (*why*) dan bagaimana (*how*).

Manfaat dari perencanaan yaitu sebagai pedoman agar terjadi efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan perusahaan/organisasi, melakukan koreksi atas penyimpangan sedini mungkin, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam kegiatan.

Penganggaran menurut Subagya dalam Febriawati (2013: 37) adalah semua kegiatan dan usaha untuk merumuskan perincian kebutuhan dalam suatu skala standar tertentu, yaitu skala mata uang dan jumlah biaya. Anggaran mempunyai beberapa fungsi, antara lain sebagai alat perencanaan, alat pengendali manajemen dalam rangka mencapai tujuan, alat kebijakan fiscal, alat koordinasi dan komunikasi, alat penilaian kinerja, alat motivasi dan lain-lain.

Pengadaan menurut Febriawati (2013:90) merupakan kegiatan untuk merealisasikan kebutuhan yang telah ditetapkan dan disetujui anggarannya dalam fungsi sebelumnya. Tujuan pengadaan adalah

1. memperoleh barang dan layanan dari pemasok pada jumlah, harga, dan kualitas yang sesuai kebutuhan,
2. memastikan perusahaan memperoleh pelayanan terbaik dari pemasok sehingga proses operasi di perusahaan berjalan lancar,
3. mengidentifikasi pemasok yang mampu menyediakan barang dan layanan terbaik, dan membina hubungan baik,
4. menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pemasok saling memahami kebutuhan masing-masing.
5. negosiasi teknis dan biaya pengadaan barang.
6. mempersiapkan kemungkinan akan kelangkaan barang, kenaikan harga, dan rencana pengembangan produk baru organisasi.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Metode observasi adalah pengamatan langsung terhadap proses pengadaan alat & bahan di Laboratorium ABC. Metode dokumentasi adalah mempelajari dokumen-dokumen yang ada di laboratorium ABC. Metode wawancara adalah dengan melakukan dialog langsung dengan beberapa pejabat dan staf yang

menangani langsung proses perencanaan, penganggaran dan pengadaan peralatan & bahan di laboratorium ABC. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Perencanaan

Berdasarkan pemantauan pada pertengahan Desember 2016, diperoleh informasi bahwa persediaan beberapa alat & bahan di gudang Laboratorium ABC semakin menipis, sehingga kegiatan pengadaan alat & bahan harus dilakukan pada Januari 2017. Karena itu setelah mempertimbangkan beberapa hal, disusun jadwal kegiatan-kegiatan seperti tabel 1 berikut:

Tabel 1  
Jadwal perencanaan, penganggaran dan pengadaan alat & bahan Laboratorium ABC Jakarta

No	Kegiatan	Waktu
1	Perencanaan	19-28 Desember 2016
2	Penganggaran	3-10 Januari 2017
3	Pengadaan	11-13 Januari 2017

Sumber: Laboratorium ABC Jakarta (2016)

Perencanaan pengadaan alat & bahan merupakan proses kegiatan pemilihan jenis, jumlah dan harga alat & bahan laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan anggaran yang tersedia. Pada proses perencanaan yang menyusun perencanaan adalah bagian pengadaan, Adapun proses perencanaannya adalah sebagai berikut :

1. memperhatikan data pemakaian pada setiap alat & bahan laboratorium.
2. melihat data atau jumlah stok akhir yang ada pada inventory laboratorium.
3. melakukan pengecekan pemakaian alat & bahan laboratorium yang ada di bagian analis.
4. menghitung buffer stock pada setiap kebutuhan alat & bahan laboratorium.
5. menghitung data pemakaian alat & bahan laboratorium pada periode sebelumnya.
6. menghitung estimasi pembelian alat & bahan laboratorium dengan mempertimbangkan sisa stok di inventory laboratorium dan buffer stock.
7. menyusun daftar kebutuhan alat & bahan Laboratorium.



**Tabel 2**  
Perencanaan kebutuhan alat dan bahan Laboratorium ABC untuk Pengadaan bulan Januari 2017 pada Jakarta

No	Nama Bahan Laboratorium	Stok Akhir	Kbthn (kit)	Est (kit)
1	Anti Core II Reagent	2	4	2
2	Anti Hbs Control	1	2	1
3	Anti Hbs Reagent	1	4	3
4	Anti Hcv Control	1	2	1
5	Anti Hcv Reagent	2	3	1
6	Anti Tpo Control	1	2	1
7	Cmv Igg	3	4	1
8	Hbsag Qual II Reagent	2	3	1
9	Toxoplasma Igm Control	1	3	2
10	Toxoplasma IgmReagent	2	3	1
11	Anti Hbe Control	1	2	1
12	Anti Core Igm Control	1	2	1
13	Havab M Reagent	1	2	1
14	Hbsag Qual II Control	1	3	2
15	Hiv Ag/Ab Control	1	2	1
16	Havab M Calib	1	2	1
17	Cea Reagent	2	3	1
18	Cmv Igm Reagent	2	5	3
19	Hbeag Reagent	1	2	1
20	Rubella Igm Reagent	2	4	2

No	Nama Alat Laboratorium	Stok Akhir	Kbthn	Est
1	Sample Cup	2 Bag	6 Bag	4 Bag
2	Wash Buffer	2 Btl	10 Btl	8 Btl
3	Diluent 32	0	1 Box	1 Box
4	Reaction Vessel	4 Bag	12 Bag	8 Bag
5	Sarung Tangan Uk.X-Small	35 Box	75 Box	40 Box
6	Tabung 4 ml	300 Pcs	800 Pcs	500 Pcs

Sumber : Laboratorium ABC Jakarta (2016)

### 3.2. Penganggaran

Berdasarkan hasil perencanaan kebutuhan alat & bahan laboratorium maka dilakukan estimasi penganggaran dengan perhitungan jumlah item dikalikan harga satuan (jumlah item x harga satuan). Harga satuan setiap alat dan bahan diperoleh dari Harga Perkiraan Sendiri, yang diperoleh dari harga masa lampau dan sumber lain yang relevan. Penganggaran alat & bahan laboratorium dapat membantu untuk melancarkan jalannya pengadaan

alat & bahan Laboratorium ABC Jakarta. Penganggaran yang disajikan dibawah laboratorium diperoleh berdasarkan perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya. Penganggaran alat & bahan Laboratorium ABC Jakarta dilakukan pada tanggal 3 sampai 10 Januari 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Penganggaran untuk pengadaan bulan Januari 2017 pada Laboratorium ABC Jakarta

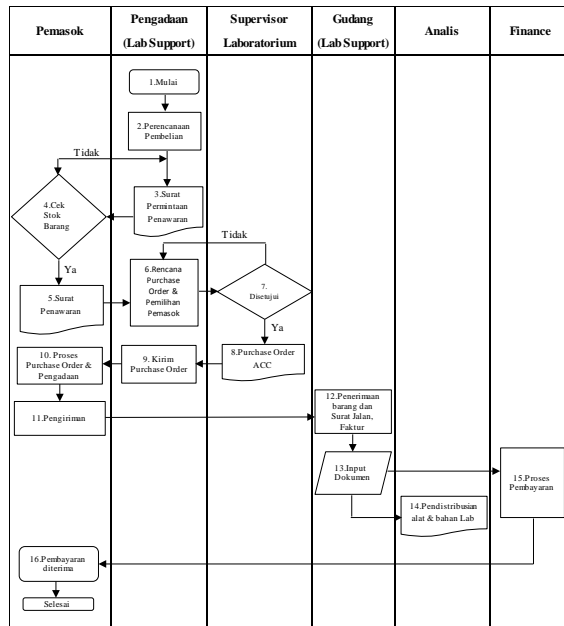
No	Nama Bahan Laboratorium	Estimasi Pembelian	Harga Satuan	Anggaran
1	Anti Core II Reagent	2 Kit	4,958,000	9,916,000
2	Anti Hbs Control	1 Kit	3,096,000	3,096,000
3	Anti Hbs Reagent	3 Kit	3,623,000	10,869,000
4	Anti Hcv Control	1 Kit	3,096,000	3,096,000
5	Anti Hcv Reagent	1 Kit	8,325,000	8,325,000
6	Anti Tpo Control	1 Kit	3,476,000	3,476,000
7	Cmv Igg	1 Kit	5,543,000	5,543,000
8	Hbsag Qual II Reagent	1 Kit	3,144,000	3,144,000
9	Toxoplasma Igm Control	2 Kit	3,024,000	6,048,000
10	Toxoplasma IgmReagent	1 Kit	5,543,000	5,543,000
11	Anti Hbe Control	1 Kit	3,024,000	3,024,000
12	Anti Core Igm Control	1 Kit	3,096,000	3,096,000
13	Havab M Reagent	1 Kit	7,469,000	7,469,000
14	Hbsag Qual II Control	2 Kit	3,096,000	6,192,000
15	Hiv Ag/Ab Control	1 Kit	3,024,000	3,024,000
16	Havab M Calib	1 Kit	2,014,000	2,014,000
17	Cea Reagent	1 Kit	5,704,000	5,704,000
18	Cmv Igm Reagent	3 Kit	7,230,000	21,690,000
19	Hbeag Reagent	1 Kit	9,158,000	9,158,000
20	Rubella Igm Reagent	2 Kit	7,712,000	15,424,000
<b>Total</b>				<b>135,851,000</b>

No	Nama Alat Laboratorium	Estimasi Pembelian	Harga Satuan	Anggaran
1	Sample Cup	4 Bag	515,000	2,060,000
2	Wash Buffer	8 Btl	301,000	2,408,000
3	Diluent 32	1 Box	3,245,000	3,245,000
4	Reaction Vessel	8 Bag	813,500	6,508,000
5	Sarung Tangan Uk.X-Small	40 Box	40,000	1,600,000
6	Tabung 4 ml	500 Pcs	2,750	1,375,000
<b>Sub Total</b>				<b>153,047,000</b>
<b>PPN 10%</b>				<b>15,304,700</b>
<b>Total Seluruhnya</b>				<b>168,351,700</b>

Sumber : Laboratorium ABC Jakarta (2017)

### 3.3 Pengadaan

Pengadaan alat & bahan laboratorium ABC Jakarta merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan operasional yang telah ditetapkan dalam perencanaan kebutuhan maupun penganggaran. Pengadaan alat & bahan Laboratorium ABC Jakarta untuk kebutuhan jangka pendek ( Januari sd Maret 2017) dilaksanakan pada tanggal 11 sampai 13 Januari 2017. Adapun langkah-langkah pengadaan Laboratorium ABC seperti gambar 1 berikut ini:



Sumber : Laboratorium ABC Jakarta (2017)

Gambar 1  
Alur Pengadaan Alat & Bahan Laboratorium ABC Jakarta

Adapun keterangan alur pengadaan alat & bahan pada Laboratorium ABC Jakarta ( gambar 1) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagian pengadaan mengumpulkan data stok alat & bahan dan kebutuhan Januari sd Maret 2017
2. Bagian pengadaan melakukan perencanaan pembelian alat & bahan laboratorium berdasarkan hasil butir 1.
3. Bagian pengadaan mengirimkan surat permintaan penawaran ke pihak pemasok.
4. Pihak pemasok mengecek ketersediaan alat & bahan yang diminta pihak laboratorium. Jika alat & bahan laboratorium stok sudah tersedia maka pihak pemasok akan memberikan informasi dan surat penawaran kepada bagian pengadaan Laboratorium ABC dan jika tidak ada akan kembali ke proses awal yaitu membuat surat permintaan penawaran kepada pemasok lain.
5. Pihak pemasok akan membuat surat penawaran yang berisi informasi tentang harga, jumlah stok dan masa kadaluarsa setiap alat & bahan.
6. Setelah menerima surat penawaran dari pihak pemasok maka bagian pengadaan membuat *purchase order* (PO) dan sekaligus melakukan pemilihan pemasok dan disampaikan kepada

supervisor laboratorium untuk dilakukan proses pemeriksaan.

7. Supervisor Laboratorium melakukan pemeriksaan *Purchase Order* (PO).
8. Jika *Purchase Order* (PO) sudah disetujui oleh supervisor laboratorium akan dikembalikan kepada bagian pengadaan dan jika *Purchase Order* (PO) tidak disetujui maka bagian pengadaan akan membuat rencana *purchase order* (PO) yang baru dengan pemilihan pemasok yang lain.
9. Bagian pengadaan menerima *Purchase Order* (PO) yang sudah disetujui oleh supervisor laboratorium, selanjutnya bagian pengadaan mengirim *Purchase Order* (PO) kepada pihak pemasok.
10. Bagian pemasok mempersiapkan semua alat dan bahan yang ada dalam *Purchase Order* (PO) .
11. Pemasok mengirimkan alat & bahan ke Laboratorium ABC Jakarta.
12. Bagian gudang menerima alat & bahan beserta dokumen surat jalan atau faktur yang sesuai dengan *Purchase Order* (PO) ABC Jakarta, dan selanjutnya bagian gudang menyerahkan dokumen surat jalan dan faktur yang asli kepada bagian finance.
13. Data barang & alat pada dokumen surat jalan yang sudah valid dimasukkan kedalam program *inventory*,
14. Bagian gudang akan melakukan pendistribusian alat & bahan laboratorium kepada bagian analis pada setiap minggu.
15. Bagian *Finance* memproses pembayaran kepada pihak pemasok sesuai dokumen yang diberikan oleh gudang. Bagian finance biasanya melakukan pembayaran 30 hari sesuai masa jatuh tempo pada faktur penjualan dari pihak pemasok
16. Pihak pemasok menerima pembayaran dari Bagian *Finance*

### IV. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah mekanisme perencanaan , penganggaran dan pengadaan alat & bahan pada Laboratorium ABC sudah berjalan baik. Hal ini terbukti dari : 1). proses perencanaan , penganggaran dan pengadaan alat & laboratorium dapat diselesaikan sesuai jadwal, sehingga Laboaratorium ABC Jakarta tidak pernah kekurangan alat dan bahan dalam kegiatannya.

2). harga satuan setiap item alat & bahan laboratorium secara umum sama dengan harga perkiraan sendiri (HPS), sehingga Laboratorium ABC Jakarta tidak pernah mengalami masalah dalam menyediakan anggaran untuk pengadaan alat & bahan.

Kondisi tersebut diatas dapat terjadi, tidak terlepas dari mekanisme manajemen di Laboratorium ABC telah berjalan dengan baik dan ditunjang oleh tenaga profesional yang bertanggung jawab,

Mengingat jumlah pasien dan jenis pemeriksaan dapat berubah dengan cepat (tergantung kondisi kesehatan masyarakat) , bagaimanapun baiknya mekanisme perencanaan, penganggaran dan pengadaan alat & bahan di Laboratorium ABC, pada saat-saat tertentu pernah terjadi kekurangan alat & bahan, walaupun dalam skala kecil. Untuk mengatasi hal ini, kami sarankan Laboratorium ABC Jakarta mempunyai kebijakan tersendiri untuk pengadaan alat & bahan yang bersifat darurat , disamping mekanisme pengadaan alat & bahan yang bersifat umum dan rutin.

#### REFERENSI

- Andri, F., & Endang S.T. (2015). Pengantar Manajemen (3 in 1). Kebumen: Mediaterra.
- Febriawati, . (2013). Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Gunawan, A, & Marwan. A . (2013). Anggaran Perusahaan. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hadari, N & Mimi, M (1996). Penelitian Terapan. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Kementerian Kesehatan RI. (2010). Standar Laboratorium Analisis Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Martono, R. (2015). Manajemen Logistik Terintegrasi. Jakarta Pusat: PPM.
- Permenkes. (2016). Pengertian Laboratorium Klinik berdasarkan Permenkes No. 411. <http://www.chemistricks.com/2016/05/pengertian-laboratorium-klinik.html?m=1>. (03 Mei 2016
- Robert,, N. A. & Vijay, G. (2015). *Management Control System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V. W. (2015). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Stephen, P. R. & Mary C. (2010). Manajemen. Jakarta: Erlangga.

## Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur

Aria Mulyapradana<sup>1</sup>, Amalia Rizqi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Kesekretariatan dan Administrasi Kantor  
Politeknik Pusmanu

<sup>1</sup>Email: [ariamulyapradana@gmail.com](mailto:ariamulyapradana@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [amalia.rizqi95@yahoo.co.id](mailto:amalia.rizqi95@yahoo.co.id)

**Abstract** - *This study aims to identify the improvement of public satisfaction on the service of KTP and KK in the District Office of East Pekalongan. Measurements use service quality dimensions that include tangibles (appearance), reliability, responsiveness, assurance, empathy. The main question in this research is how to increase public satisfaction to service in East Pekalongan Office? The results of this study indicate that the services provided to the community in East Pekalongan District is quite good. This will support the improvement of service quality in East Pekalongan District Office, conduct regular measurement of community satisfaction and improve the quality of apparatus by providing education and training.*

**Keywords:** *Public service, community satisfaction*

### I. PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik

kepada masyarakat. Masih rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra kurang baik bagi pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan birokrasi pemerintahan masih saja mengeluh kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat yang mengambil jalan pintas menggunakan jasa orang lain untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih dianggap terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa kurang terpuaskan. Semua itu mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu birokrasi pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengurusan Surat Pindah dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain

bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Selama ini terhadap pelayanan KTP dan KK bervariasi, tergantung pengalaman yang dialami masing-masing masyarakat yang berurusan. Ada masyarakat yang merasa terlalu berbelit-belit dalam proses pengurusan KTP dan KK. Dan ada juga anggapan masyarakat yang merasa terlalu lama dalam pengurusan, fasilitas yang kurang lengkap dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan harus selalu dilakukan secara berkala, artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran kualitas pelayanan belum diterapkan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur menjadi hal yang menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai dimensi kualitas pelayanan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur tentang “Bagaimana upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur?”

Pengamatan ini dibatasi pada kualitas pelayanan Kependudukan yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga. Penelitian ini membatasi dengan dimensi yang dijadikan pedoman pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Dimensi yang dijadikan pedoman menggunakan lima indikator dalam pelayanan agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangibles* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati).

### 1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Sinambela (2011:5) istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat

diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

### 1.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:36) “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

### 1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- 2) Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*)

Menurut Hardiyansyah (2011:52-53) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)  
*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*reliability*),  
*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya

secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati,

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pekalongan Timur mengenai tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

#### 1.4. Kepuasan Pelanggan

Menurut M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Menurut M.N. Nasution (2004:104) menandakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Nugraheni (2015:22) "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan pengukuran dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut M.N. Nasution, (2004:120-121), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai

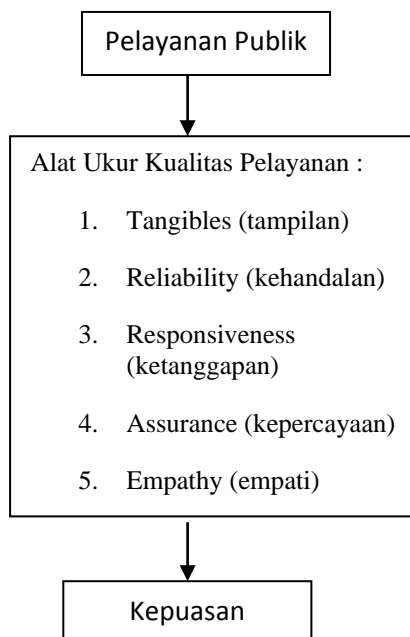
kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

#### 4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

### 1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2014:147) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang telah terkumpul kemudian

diseleksi, dikelompokkan, dilakukan pengkajian dan disimpulkan. Data dalam pengamatan ini antara lain penerimaan masyarakat di kantor Kecamatan Pekalongan Timur sampai masyarakat meninggalkan kantor Kecamatan Pekalongan Timur serta informasi lain yang mendukung dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah: Menurut Sugiyono (2014:139) data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah menggunakan wawancara dan observasi. Peneliti mengamati dan berkomunikasi secara langsung melalui wawancara dengan informan, yaitu masyarakat Kecamatan Pekalongan Timur yang merupakan pengguna jasa pelayanan publik dan beberapa pegawai di Kecamatan Pekalongan Timur. Menurut Sugiyono (2014:141) data sekunder adalah “data yang diperoleh dengan cara membaca, memahami melalui media lain. Data ini diperoleh dari data-data, dokumen dalam perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu: Menurut Sugiyono (2014:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih sedikit/kecil. Komunikasi yang dilakukan secara langsung berguna untuk mendapatkan keterangan atau data yang berhubungan dengan masalah yang diamati. Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat Kecamatan Pekalongan Timur dengan beberapa pertanyaan berkaitan dengan pelayanan dan mengarah bagaimana agar pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur menjadi lebih baik.

Menurut Juliandi (2014:40), menyatakan bahwa tinjauan pustaka atau studi literatur merupakan langkah penting di dalam penelitian, langkah ini meliputi identifikasi, lokasi, dan analisis dari dokumen yang berisi informasi yang berhubungan dengan permasalahan pengamatan secara sistematis. Dokumen ini meliputi jurnal, abstrak, tinjauan buku, data statistik, dan laporan penelitian yang relevan. Melalui langkah ini penyusunan penelitian juga lebih baik karena pemahaman permasalahan yang diamati akan lebih mendalam. Dengan mengetahui beberapa pengamatan yang sudah ada, pengamatan akan menjadi lebih tajam dalam melakukan interpretasi hasil pengamatan. Observasi, menurut Sugiyono (2014:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dokumentasi, pengumpulan data dengan mengambil beberapa foto pada tempat pengamatan yaitu Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Data yang berupa foto tersebut untuk menggambarkan bukti fisik tempat pengamatan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik sejak dulu memiliki konotasi yang buruk. Opini masyarakat menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, bahkan selalu diwarnai sejumlah persoalan, diantaranya prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu penyelesaian, biaya yang besar dan tidak transparan serta fasilitas penunjang yang kurang memadai. Dalam hal ini dapat terlihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan masyarakat akan menilai puas atau tidak puas dalam menerima pelayanan yang diberikan. Dari sinilah kita akan mampu mengetahui strategi perbaikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Harapan masyarakat mengenai pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur dengan pendekatan proaktif dari Kantor Kecamatan Pekalongan Timur untuk mendengarkan harapan masyarakat. Pendekatan ini akan mampu mengungkapkan harapan pelanggan, karena mekanisme khusus didesain secara spesifik untuk menjangkau informasi dari pelanggan. Pendekatan tersebut mencakup: wawancara pribadi dengan pelanggan, kelompok fokus, dan survei yang didesain khusus untuk menjangkau informasi dari pelanggan. Mekanisme lain pada tingkat tertinggi ini adalah *mystery shopper*, dimana pihak kantor pemerintahan menempatkan diri mereka dalam posisi masyarakat yang akan menggunakan produk/jasa yang dihasilkan itu. Hal ini memungkinkan kantor pemerintahan bertindak berdasarkan titik pandang pelanggan mereka. Menurut Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon. Kenyataannya di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur meskipun tidak adanya kotak saran apabila masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi dan keluhan bisa disampaikan kepada petugas yang ada dan tetap dilayani dengan baik. Sebagai contoh keluhan terhadap kekosongan blanko kosong untuk E-KTP, keluhan yang disampaikan tersebut dengan cepat diberikan respon dari pihak Kantor Kecamatan Pekalongan.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa

perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
- c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur dengan menggunakan cara *directly reported satisfaction* yakni menanyakan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan KTP dan KK akan tetapi hasil informasi tersebut belum maksimal dalam pengelolaan data dan terkadang tidak dilakukan secara rutin, terkadang masyarakat memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan yang disampaikan dan ada kecenderungan ketidakterbukanya informasi yang diberikan.

3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Sebagai penyedia pelayanan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur harus mengetahui ukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011:52-53) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:



1) Bukti langsung (*tangible*)

Indikator *tangibles* (tampilan) yaitu penilaian yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung kantor, kebersihan dan kerapian ruangan, serta penampilan karyawan. Berdasarkan pengamatan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur, keadaan ruangan dalam kondisi bersih, rapi dan teratur. Namun penataan ruangan yang masih kurang tepat, dikarenakan pelayanan kependudukan pembuatan KTP dan KK berada dalam satu ruangan dengan Kasi Pemerintahan, penataan ruangan yang kurang efektif dengan luas ruangan yang terbatas dirasa menghambat dalam kelancaran pelayanan yang berdampak pada kurangnya tempat duduk antrian pelayanan dikarenakan tempatnya yang terbatas. Kemudian mengenai penampilan karyawan dalam berpakaian sudah cukup sopan dan rapi.

Hal ini yang sering dirasakan oleh masyarakat, mereka tidak mengetahui lokasi kerja atau lokasi pembuatan KTP dan KK dikarenakan tidak adanya petunjuk yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pencarian. Disamping itu, lokasi kantor yang cukup strategis memudahkan masyarakat menemukan lokasi Kantor Kecamatan Pekalongan Timur, namun jalan menuju akses Kantor Kecamatan Pekalongan Timur sering kali tergenang banjir ketika hujan mengguyur dengan intensitas tinggi.

2) Keandalan (*reliability*)

Indikator *reliability* (keandalan) kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Keandalan yang dimaksud disini yaitu sejauh mana petugas secara cepat, tepat dan cermat dalam memberikan pelayanan ketika masyarakat melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Ketika registrasi awal pada tahap pengumpulan data terkadang ada masyarakat yang kurang lengkap membawa dokumen yang dibutuhkan hal itu terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk membaca informasi yang telah tertera di papan pengumuman..

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dalam indikator proses pelayanan dapat diterapkan alur atau tahapan mulai dari pendaftaran sampai proses jadi pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur sudah menjalankan tahap-tahapan alur dengan benar, namun belum adanya pedoman tertulis mengenai alur atau tahapan tersebut sehingga

ada beberapa orang yang belum mengetahui tahapan alur pemrosesan KTP dan KK mulai dari registrasi sampai dengan proses jadi. Dalam hal ini petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur tanggap terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi dan mencoba memberikan penjelasan kepada masyarakat agar dapat memaklumi.

4) Jaminan (*assurance*)

*Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat. Menurut pengamatan awal petugas Kantor Kecamatan Pekalongan Timur memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam indikator ini mencakup kesopanan dan keramahan, sifat yang dimiliki petugas dapat menimbulkan kepercayaan. Misalnya pada saat melayani lansia yang akan mengurus KTP petugas menggunakan bahasa krama yang mudah dipahami oleh lansia tersebut. Sifat keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat.

5) Empati (*empathy*)

Para staff Kantor Kecamatan Pekalongan Timur selalu mengutamakan masyarakat, memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berkomunikasi dengan baik. Petugas peduli dan perhatian terhadap situasi masyarakat, seolah-olah merasakan ataupun mengalami apa yang dialami atau dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Timur mempunyai rasa empati kepada masyarakat khususnya mereka yang mengalami kesulitan dalam proses pembuatan KTP dan KK.

#### IV. KESIMPULAN

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur khususnya pada indikator *tangibles* (tampilan) dan *reliability* (keandalan) perlu adanya peningkatan pelayanan. Dari hasil penelitian maka disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus diperhatikan beberapa aspek seperti tata letak ruang kerja agar memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan KTP dan KK, pengadaan barang inventaris guna untuk mendukung peningkatan pelayanan, memberlakukan pengukuran dan analisa terhadap survei kepuasan secara berkala serta meningkatkan kualitas petugas dengan cara pemberian pendidikan dan pelatihan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Astia, Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Cama Tanjungpinang Timur*. Naskah Publikasi. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Azuar Juliandi, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: *KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : *63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Laksono, M. Susilo Adityo. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para Ahli*. <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono.2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widarjanto. 2014, *Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pekalongan Timur*, Keputusan Camat Pekalongan Timur. Pekalongan : Pemerintah Kota Pekalongan
- Nugraheni, Zuldi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

## Kecerdasan Emosi Trader dalam Bertransaksi Valuta Asing

Devy Sofyanty  
Program Studi Komputer Akuntansi  
AMIK BSI Bekasi  
Jalan Cut Mutiah No.88, Bekasi  
[devy.dyy@bsi.ac.id](mailto:devy.dyy@bsi.ac.id)

**Abstract** - The purpose of this research are to know and to analyze emotional intelligence among trader in foreign exchange. Traders are intermediaries buying and selling of foreign exchange traded on futures exchanges. Traders in carrying out their trading activities using their own funds or by using customer funds based on the agreements made previously. Traders analyze fluctuations in the foreign exchange market by relying on both technical and fundamental analyzes. All of the risk and benefits in forex trading will be taken by an investor. Emotional intelligence that is intended is a set of skill, competence, and non cognitive qualification that influence the personal skill to weather claim and pressure ambient. This research has been done with intrinsic case study. To determinate the subject using combination technique between purposive and snow ball sampling so that selected three subjects. Experience and information of subject have been explored using depth interview as the primary data collection. The techniques of data analysis that have been used in this research were thematic analysis. Field note was also used. The result of research showed there are five domains that arose to the trader.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Trader, Foreign Exchange

### I. PENDAHULUAN

Banyaknya perusahaan *futures trading* membuat persaingan semakin ketat, perusahaan berlomba-lomba menarik hati calon investor dengan berbagai macam cara diantaranya dengan memberikan *spread* yang rendah, *margin in* yang terjangkau, komisi yang kompetitif, transaksi yang dilakukan secara *online* dengan program Meta Trading (MT4), analisis trading yang diberikan oleh professional trader, *profit sharing*, bahkan ada beberapa perusahaan *futures trading* yang berani menjanjikan *fixed income* kepada nasabah.

Trader merupakan mediator antara nasabah dengan market untuk melakukan transaksi jual atau beli saham, forex, *index*, *commodity* di bursa internasional. Trader berperan dalam eksekusi transaksi setelah sebelumnya melakukan analisis teknikal maupun fundamental untuk melihat *tren market*. Semakin banyak *volume* transaksi yang dilakukan oleh trader maka semakin banyak pula komisi yang diperoleh trader tiap bulannya. Trader memperoleh keuntungan dari selisih pergerakan harga, komisi dari volume transaksi yang dilakukan, serta *margin in* ditiap bulannya.

Fluktuasi nilai tukar mata uang asing / forex memberikan efek emosional yang sangat kuat bagi trader, diantaranya dapat berupa rasa cemas, serakah, panic, takut, stress bahkan depresi. Ketakutan muncul apabila ternyata *market* berlawanan arah yang antara lain disebabkan oleh berita-berita ekonomi yang diluar perkiraan dapat mempengaruhi *market*. Transaksi mengalami *floating loose*, ditambah dengan dana yang semakin minim sehingga membuat *account* semakin terseret. Disinilah trader seringkali menemui pilihan yang

sulit namun tetap harus tetap memberanikan diri untuk mengambil keputusan, apakah melakukan *switching*, tetap mempertahankan transaksi hingga menunggu *market rebound* dengan konsekuensi terjadi *margin call* dan segera memerlukan *inject* dana dari nasabah atau mengambil tindakan *cut loose* untuk mengurangi kerugian yang semakin besar.

Tidak jarang ditemui trader melakukan transaksi hanya dengan mengandalkan *feeling* semata. Bertransaksi dengan cara yang demikian hanya akan mendatangkan kerugian karena trader tidak memiliki dasar analisa yang kuat untuk melakukan transaksi. Penyebab mengapa trader mengandalkan *feeling* mereka adalah keengganan trader untuk mempelajari salah satu dari sekian banyak metode analisa baik fundamental maupun teknikal secara lebih mendalam. (Tryfino, 2012)

*Foreign Exchange* (Valuta Asing) adalah mata uang negara lain yang diperdagangkan diseluruh dunia. Kelebihan trading valuta asing (*foreign exchange*), yaitu: (1) Pelaku pasar dan volume transaksi terbesar diseluruh dunia, (2) Likuiditas sangat tinggi, transaksi jual-beli terlaksana dalam hitungan detik, (3) Pasar buka selama hampir 24 jam setiap hari kerja kecuali hari Sabtu dan Minggu, (4) Selisih tipis antara harga jual dan harga beli, (5) Menjual mata uang dapat dilakukan lebih dulu tanpa harus membeli sebelumnya (*short sell*), (6) Transaksi dua arah memungkinkan untuk memperoleh keuntungan baik dalam keadaan pasar turun sekalipun.

Dalam menghadapi trading, diperlukan strategi, *trading plan*, *money management*, psikologi trading, dan yang lebih utama adalah penguasaan

diri atau *self control* sebagai senjata paling ampuh untuk bisa menjalankan strategi yang dimiliki seorang trader untuk bisa menjalankan *trading plan* atau menerapkan segala ilmu yang sudah dikuasai. (Haryadi, 2013)

Seorang trader yang cerdas, dalam melakukan pengambilan keputusan untuk trading lebih mengutamakan pertimbangan rasional, bukan emosional. Kecerdasan emosi ini yang akan mendorong kualitas keputusan untuk trading. Seorang trader yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kestabilan emosi yang baik sehingga mendukung penyesuaian diri untuk menghadapi kesulitan secara objektif, stabil, tidak mudah frustrasi, senantiasa berprestasi, mampu memotivasi diri terhadap kritik, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stress sekalipun dalam kondisi *loose* atau *floating loose*

Martinez dalam (Yuniarsih, 2009) mengemukakan bahwa kecerdasan emosi merupakan kesatuan dari keahlian non kognitif, kemampuan dan kompetensi yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mengatasi lingkungan dan tekanan. Senada dengan hal tersebut menurut (Meyer, 2007) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sedangkan menurut (Ginanjari, 2007) kecerdasan emosional adalah sebuah kemampuan untuk “mendengarkan” bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan”.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, menghargai, perasaan diri sendiri dan orang lain untuk menanggapi dengan tepat, mengimplementasikan kepekaan tenaga dan emosional secara efektif dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Menurut (Goleman, 2009) menggambarkan kecerdasan emosi dalam 5 aspek kemampuan utama, yaitu:

1. Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.
2. Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Orang yang buruk

kemampuan dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

3. Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.
4. Mengenali emosi orang lain, kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.
5. Membina hubungan. Seni membina hubungan social merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan social yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Menurut (Goleman, 2009) mengemukakan bahwa ada beberapa factor yang mempengaruhi kecerdasan emosional individu, yaitu:

1. Lingkungan keluarga. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negative
2. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti orang lain. Perkembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan

asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Tipe ini digunakan karena ketertarikan peneliti untuk mengeksplorasi tema yang dianggap penting dalam penelitian ini, yaitu kecerdasan emosi pada trader dalam bertransaksi valuta asing, dimana para trader mampu bertahan dalam menghadapi fluktuasi pasar valuta asing. Dalam menentukan subjek penelitian, penulis menggunakan teknik kombinasi antara *purposive* dan *snow ball sampling*. Kriteria utama subjek dalam penelitian ini adalah: telah memiliki nasabah untuk menanamkan modalnya dalam bentuk trading di pasar valuta asing */forex*, memiliki *account real* dan sedang trading di pasar valuta asing, telah menjadi trader minimal 1 tahun, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Adapun perbedaan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada pokok pembahasannya, yaitu dalam penelitian ini lebih difokuskan pada aspek kecerdasan emosi dari trader dikaitkan dengan kemampuannya dalam menghadapi fluktuasi pasar valuta asing. Dimana pergerakan harga dalam pasar valuta asing terjadi selama 24 jam *non stop* lebih fluktuatif dibandingkan dengan saham, *index*, atau komoditi. Trader dalam penelitian ini adalah seseorang yang bekerja pada perusahaan *futures trading* dan diberikan mandat oleh nasabah untuk mengelola dan mengembangkan dana nasabah dalam bentuk trading di pasar valuta asing. Dengan demikian seorang trader diharapkan bertanggung jawab serta berhati-hati dalam mengelola dana nasabahnya, hal ini jelas akan mempengaruhi emosi trader dalam bertransaksi valuta asing.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut pembahasan tematik dari masing-masing tema yang ada pada tiga subjek penelitian ini:

### 1. Mengenali Emosi Diri

Kecerdasan emosi pada ranah pertama ini, terlihat pada ketiga subjek. Subjek MI tergolong trader yang tidak berani mengambil resiko besar dalam bertransaksi, sebelum trading MI telah menetapkan *profit* yang dibuatnya dalam *trading plan*. Ketika trading *profit* yang diambil tidak banyak, namun MI sering keluar masuk pasar jika *trend* pasar mendukung untuk trading. Ketika trading MI jarang meminta saran dari orang lain, MI lebih sering menganalisa pasar sendiri dengan melihat berita dan pergerakan pasar kemudian membuat *trading plan* sebagai acuan dalam

bertransaksi. Dengan adanya *trading plan* MI menjadi lebih disiplin dan berhati-hati dalam mengelola dana nasabahnya, meskipun bertentangan dengan nasabahnya yang selalu menginginkan *profit* yang besar, MI selalu dapat meyakinkan investornya tentang *profit/ loose* yang mungkin terjadi serta cara mengatasinya agar investor tidak gegabah ketika trading. Ketika sedang trading MI memilih berada didalam ruangan, sambil tetap *focus* pada laptopnya memantau pergerakan harga. Ketika sedang *open position*, MI jarang terlihat berbaur bersama dengan rekan-rekannya. MI biasanya trading dengan 1 atau 2 orang rekan dekatnya didalam ruangan, dan jarang terlihat berbaur dengan rekan-rekan yang lain, terkadang MI *sharing* dengan trader lain di bagian *Research & Development* untuk membahas tentang kondisi pasar. Ketika *mood* MI sedang tidak baik, atau tidak dalam kondisi sehat biasanya MI tidak memaksakan diri untuk trading, kecuali jika ada posisi floating.

Ketika sedang trading JL justru cenderung lebih berbaur bersama dengan rekan-rekannya yang lain sambil mendengarkan musik, memantau situs berita di internet, atau sesekali streaming acara TV. Terkadang JL trading di *cafe* atau di rumah nasabahnya, agar nasabah sekaligus dapat belajar tentang forex lebih jelas. Subjek JL trading dengan menggunakan sistem robotik sehingga tidak perlu khawatir menderita *loose* banyak. Sebelum *market* di buka JL telah melakukan analisa dengan melihat harga penutupan kemarin, *trend* pasar, berita ekonomi yang beredar, dll. Selanjutnya JL menetapkan berapa *point profit/ loose* yang diinginkan, dengan demikian jika harga sudah menyentuh yang ditetapkan tersebut maka akan secara otomatis JL akan menutup posisi transaksi. Menurut JL prinsip dalam trading terletak pada persetujuan dari investor sebagai pemilik modal, sebelum trading JL selalu menginformasikan kepada nasabah tentang kondisi pasar dan analisa sebagai dasar untuk membuka posisi trading, termasuk *profit/ loose* termasuk resikonya jika sewaktu-waktu investor harus *inject* dana. Meskipun demikian selama ini nasabah JL mempercayakan sepenuhnya trading kepada JL.

Ketika sedang trading AR memilih trading di *floor* bersama dengan rekan-rekannya, AR memilih duduk menyendiri dan *focus* terhadap *account* nya. Subjek AR tipikal trader yang melihat peluang dipasar dengan menggunakan analisa fundamental, berita ekonomi seperti pemangkasan suku bunga, *Federal Open Market Committe (FOMC) meeting*, *Trade Balance Report*, *Non Farm Payroll*, *Consumer Price Index*, dll. Jika secara analisa teknikal dan fundamental mendukung, maka subjek langsung membuka posisi untuk transaksi. Terkadang dalam bertransaksi AR meminta saran dari rekan-rekan senior nya, meskipun demikian

dalam prakteknya AR trading sesuai dengan analisisnya sendiri. Untuk itu AR sering mengikuti perkembangan pasar lewat berita seperti CNBC, Bloomberg, *Finance Roll*, *Forex Factory*, dll.

## 2. Mengelola Emosi

Saat tren pasar berada pada zona merah dan posisi *account* MI *floating loose*, MI sempat merasa takut namun MI tetap yakin jika *account* nya akan *profit*. MI harus tetap tenang dan yakin *market* akan *rebound*, untuk itu MI benar-benar memperhatikan *trend* pasar. Jika mendapat *profit* tentu MI merasa senang terlebih dengan komisi yang diberikan perusahaan di luar gajinya, namun jika sedang *floating loose* MI khawatir dengan *account* nya dan terus memantau *market* dan perkembangannya hingga larut malam di kantor.

Subjek JL menyikapi untung dan rugi sebagai hal yang biasa dalam trading, yang terpenting ketika trading adalah memperhatikan dan mengikuti *trend* pasar, bukan ikut-ikutan atau trading berdasarkan *feeling*. Jika mengalami kerugian, JL telah memperkirakan sebelumnya sehingga tidak terlalu banyak mengalami kerugian. JL biasanya membatasi untuk kerugian antara 20 sampai 30 *point* saja pada setiap transaksi. Menghadapi fluktuasi pasar JL cenderung bersikap santai, agar tidak mempengaruhi emosinya saat trading atau menjadi serakah ketika *profit* sehingga JL tetap bisa berhati-hati dan disiplin. Ketika sedang mengalami *loose* JL memanfaatkan waktu dengan *coffee break* di luar kantor bersama dengan rekan-rekannya sesama trader sambil membahas perkembangan pasar.

Ketika tren *market* menurun, AR *sharing* kepada teman-temannya tentang perkembangan pasar. Jika berdasarkan analisisnya *market* tidak akan *rebound*, subjek memilih untuk *cut loose* sambil bersiap-siap untuk meminta *inject* dana kepada nasabah. Ketika sedang *loose* subjek tetap tenang dan berpikir tentang strategi trading, jika dana dan berdasarkan analisis teknikal serta berita ekonomi mendukung maka AR langsung *switching account* nya dengan membuka posisi baru yang berlawanan dengan posisi semula. Disela-sela waktu trading, sesekali AR memanfaatkan waktu untuk *chatting* dengan rekan-rekannya via *social media*, atau memantau berita yang sedang tren di masyarakat

## 3. Memotivasi Diri Sendiri

Prinsip MI dalam trading adalah jika kondisi pasar mendukung S trading, MI trading di saat di mana benar-benar berpeluang *profit*. Kalaupun *market* terus naik, dan keuntungan pun bertambah maka S tidak serakah untuk terus menerus mengejar *profit*. Cara MI mengatasi pergerakan harga yang cenderung menurun adalah *cut loose* daripada harus menanggung kerugian yang semakin besar, MI membatasi kerugian sekitar 30-50 *point* per

transaksi. MI menyenangi profesinya sekarang karena menurutnya banyak ilmu yang diperoleh MI seputar transaksi dan mekanisme investasi derivatif, menganalisa pasar secara teknikal maupun fundamental, manajemen risiko sampai dengan mengontrol emosi ketika trading. Keuntungan lain adalah penghasilan yang didapat jauh lebih besar dari bekerja di bank. Untuk itu MI rutin mengikuti seminar-seminar tentang forex dan focus belajar tentang berbagai macam *indicator* dalam menganalisis teknikal *market*.

JL sangat menyenangi profesinya karena dengan kemampuannya dapat membuat nasabah puas dengan *trading record* yang baik sehingga nasabah tidak segan-segan untuk mempercayakan uangnya dikelola oleh JL. Nasabah JL juga mereferensikan kepada rekan-rekan bisnisnya untuk *trading forex*. Saat ini untuk menambah kemampuan JL menganalisa pasar, JL memperdalam lagi ilmunya tentang seluk beluk bisnis *futures trading*, instrumen derivatif keuangan, Undang-Undang dan mekanisme dalam Perdagangan Berjangka, Manajemen risiko, dll. JL ingin segera untuk mengikuti tes wakil pialang, dengan demikian JL memiliki sertifikat yang merupakan nilai tambah baginya untuk menawarkan *forex* kepada calon nasabah.

Ketika harga menurun AR *sharing* kepada teman-temannya tentang perkembangan pasar, jika berdasarkan analisisnya *market* tidak mendukung maka subjek memilih untuk *cut loose* sambil bersiap-siap untuk meminta *inject* dana kepada nasabah. Subjek AR merasa senang jika mendapatkan keuntungan selain gaji, seperti : komisi, *allowance* dan fasilitas lain yang diberikan oleh perusahaan. AR juga merasa senang jika dari hasil tradingnya tersebut juga dapat disisihkan kepada orang yang tidak mampu. Jika menderita kerugian terkadang AR menggunakan uang pribadinya untuk *inject* dana agar dapat trading kembali dan menambah *sustain power account*-nya. AR juga menginginkan untuk ekspansi ke dalam transaksi *index* yang menurutnya lebih menantang ketimbang *forex*, untuk itu AR semakin rajin mempelajari tentang *index* secara otodidak, mengikuti seminar, sampai dengan mencoba *demo account*.

## 4. Mengenali Emosi Orang Lain

Karena *real account trading* MI jumlahnya terbatas, MI semakin peduli terhadap *account* nya. MI merasa sedih jika nasabahnya *loose* namun MI tidak dapat berbuat apa-apa selain tetap tegar dan berusaha untuk menyusun strategi trading lebih baik lagi. Menghadapi nasabah yang selalu ingin *tau profit/ loose account* nya membuat MI terkadang merasa kesal terutama jika sedang fokus trading dan *floating*, namun MI tetap sabar

menjelaskan kepada nasabah dengan menenangkan bahwa *account* nya akan dijaga baik-baik.

Dalam posisi *loose/ profit*, JL selalu menginformasikan kepada nasabahnya, ada perasaan bersalah jika *account* mengalami *loose*. Jika *account* nya *loose*, JL tidak akan membiarkan *loose* lebih parah lagi dan biasanya JL akan membuka posisi baru untuk menutup kerugiannya tersebut. Cara JL menghadapi nasabah yang serba ingin tau tentang *account* adalah dengan menjelaskan secara baik-baik kondisi pasar, *account* dan transaksi yang terjadi. JL terkadang mengundang nasabah untuk datang ke kantor atau ke rumah nasabahnya, hal ini dilakukan agar kelak nasabah juga mampu trading sendiri.

Ketika *account* AR dalam posisi *profit/ loose*, AR selalu memberitahukan posisi trading kepada nasabahnya baik melalui telpon atau *trading report* yang dikirimkan oleh AR melalui *email* atau fax. Jika sedang *loose* AR tidak memaksakan diri untuk *floating*, AR memilih untuk *cut loose* dan meninggalkan kantor sejenak untuk *refreshing*. AR memiliki hubungan yang baik dengan nasabahnya meskipun AR pernah mengalami *loose* yang berdampak merugikan nasabahnya namun AR mampu meyakinkan dan memberikan *support* ke nasabahnya untuk tetap *survive* karena AR yakin *market* akan *rebound*. Meskipun bisnis *futures trading* beresiko tinggi namun jika kita mampu menganalisis dan paham manajemen risiko, maka keuntungan yang didapatkan juga besar.

## 5. Membina Hubungan

Dihari Senin pagi setiap minggunya di perusahaan MI diadakan *meeting* untuk memantau pergerakan pasar dan kinerja para trader, dalam acara tersebut MI sering memberikan analisisnya tentang pasar sambil terus memotivasi rekan-rekannya untuk tetap semangat menghadapi kondisi pasar. MI menginginkan rekan-rekannya lebih memperluas pengetahuan dan kemampuan dalam menganalisis pasar. MI juga menginginkan agar pemerintah lebih mensosialisasikan bisnis *futures trading* sebagai bentuk investasi derivatif mengenal investasi derivatif yang menguntungkan dan bukan hanya stigma-stigma yang berbedar di masyarakat. Untuk itu MI berharap agar pemerintah, Bursa Berjangka Jakarta (BBJ), Badan Pengawas Perdagangan Berjangka dan Komoditi (BAPPEBTI), Kliring Berjangka Indonesia (KBI), dapat lebih mengawasi secara selektif perusahaan *futures trading* untuk menjamin keamanan dana nasabah. Hubungan MI dengan nasabahnya tergolong baik meskipun pernah mengalami kerugian namun MI dapat mengembalikan kepercayaan nasabah, diantaranya dengan bersikap terbuka terhadap kondisi pasar, serta risikonya. Meskipun MI sudah memiliki nasabah, MI masih terus mencari nasabah baru. MI tidak segan-segan untuk mempromosikan tentang forex ke rekan-

rekan nasabahnya, rekan-rekan sekolahnya dulu atau atasan ditempat kerja sebelumnya, selain itu MI juga ikut serta sebagai pengurus dalam komunitas broker.

JL tergabung dalam organisasi IKOFX yang beranggotakan trader junior maupun senior, organisasi tersebut sering mengadakan pertemuan untuk membahas permasalahan yang berkaitan dengan pasar valuta asing, *trend market*, training indikator analisis dalam trading, serta isu-isu penting dalam dunia pasar modal baik dalam maupun luar negeri. JL aktif memperkenalkan bisnis forex lewat media sosialnya, JL berpendapat bahwa transaksi forex dapat dilakukan bukan hanya oleh pengusaha, mahasiswa atau ibu rumah tangga dapat trading forex. Bahkan dengan modal 1 juta rupiah saja sudah dapat bertransaksi forex dengan *spread* yang lebih rendah, dan dapat diakses secara *online* dari *smartphone* nasabah. JL memiliki hubungan yang baik dengan nasabahnya meskipun *account* nasabah JL pernah mengalami kerugian. JL juga mampu menjalin hubungan yang baik dengan rekan-rekan nasabahnya. JL sering membantu mereka belajar *demo account* sebelum trading sungguhan.

Di kantor AR memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerjanya. Ketika rekannya mengalami *floating loose*, AR memberikan *support* kepada rekan-rekannya untuk tetap sabar sambil terus belajar tentang trading. AR sering berbagi informasi tentang kondisi pasar, meski berbeda pendapat namun AR merasa senang karena ada rekan-rekannya yang dapat diajak untuk *sharing*. Di setiap hari Jumat AR sering mengadakan acara seperti makan bersama di luar kantor, jalan-jalan atau karaoke bersama untuk meningkatkan keakraban antar trader. Hubungan AR dengan nasabahnya tergolong baik, hal ini ditandai dengan hampir 2 tahun nasabahnya mempercayakan uangnya untuk dikelola oleh AR meskipun di perusahaan *futures trading* yang berbeda. AR termasuk orang yang aktif dalam organisasi kemasyarakatan dan memiliki hubungan yang baik dengan para anggotanya sehingga beberapa rekannya ada yang di *follow up* untuk bergabung ke dalam bisnis *futures trading*.

## IV. KESIMPULAN

Pada bagian akhir dari penelitian ini, peneliti akan memaparkan beberapa kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian tersebut. Kesimpulan-kesimpulan tersebut antara lain:

1. Kecerdasan emosi dalam bertransaksi valuta asing pada trader dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari Goleman. Berdasarkan lima ranah yang digunakan trader untuk kecerdasan emosi dalam bertransaksi forex,

terdapat lima ranah yang muncul sehingga trader dapat bertransaksi valuta asing/ forex dengan cara yang aman. Adapun kelima ranah tersebut adalah: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

2. Emosi pada saat bertransaksi valuta asing terlihat ketika trader melakukan menganalisis pasar dan dilanjutkan dengan trading. Jika analisisnya tepat dan transaksi yang dilakukan mendapatkan keuntungan maka dan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi trader seperti meningkatkan rasa percaya diri, memperoleh keuntungan diluar gaji berupa komisi, selain itu kepercayaan dari nasabah juga meningkat karena dananya dikelola dengan serta yakin investasinya berkembang dibisnis tersebut. Sebaliknya jika analisisnya keliru, market berlawanan arah mengalami *floating loose* ditambah dengan *sustain power* yang rendah maka akan menimbulkan rasa takut, cemas bahkan stress. Trader khawatir jika nasabah dirugikan maka akan berdampak pada timbulnya konflik dengan nasabah dan berdampak pada enggannya nasabah untuk inject dana sehingga trader tidak dapat bertransaksi lagi. Terlebih jika nasabah menarik seluruh dananya (*with drawal*) maka trader juga mengalami kerugian berupa tidak dapat trading sehingga berpengaruh terhadap penghasilan trader.

## REFERENSI

- Ginanjari, A. (2007). *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*. Jakarta: ARGA.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence*. . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haryadi, R. (2013). *Start Up, Jangan Jadi Trader Sebelum Baca Buku Ini*. Jakarta: Visi Media.
- Meyer, H. (2007). *Manajemen dengan Kecerdasan Emosional*. Bandung : Nuansa.
- Tryfino. (2012). *Kesalahan Psikologis yang Memiskinkan Investor Saham*. Jakarta: Trans Media Pustaka.
- Yuniarsih, T. &. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*. Bandung : Alfabeta .



# Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan *Job Satisfaction Survey (JSS)*

Bayu Wirawan D.S

Program Studi Teknik Batik  
Politeknik Pusmanu  
E-mail: [bayuwirawands@gmail.com](mailto:bayuwirawands@gmail.com)

**Abstract** - This study examines which factors affect employees' job satisfaction and tests the relationship between overall job satisfaction and work performance using Job Satisfaction Survey (JSS) Spector. From the result of Job Satisfaction Survey (JSS) analysis, the overall job satisfaction score of the respondents is 101.9, which is an indication that the average response represents ambivalence. While the average performance rating is 4, it represents most of the respondent's performance rank is on target plus (OTP). The result of the analysis that Job satisfaction is influenced by variable of pay, promotion, Supervision, Fringe benefit, Contingent rewards, Operating conditions, Coworkers, Nature of work, dan Communication. And Work performance is influenced by job satisfaction.

**Keywords:** Job satisfaction, Work performance, Job Satisfaction Survey (JSS)

## I. PENDAHULUAN

Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Hal tersebut dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan mereka dan tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi. (Ivancevich, 2014).

Dalam aspek perilaku kerja karyawan, kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan kinerja karyawan menjadi aspek penting, dimana aspek perilaku-perilaku kerja karyawan digunakan dalam menetapkan keputusan-keputusan dan kebijakan-kebijakan dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* dan hubungan dengan kinerja karyawan

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Sumber data

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer didapatkan dengan menggunakan metode survai dengan alat bantu kuisioner. dengan jumlah sampel 11.

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul maka dilakukan pengolahan data dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* dan *work performance* karyawan serta hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan uji korelasi Spearman menggunakan software IBM SPSS Statistics 20.

### 2.2 Pengukuran Kepuasan Kerja

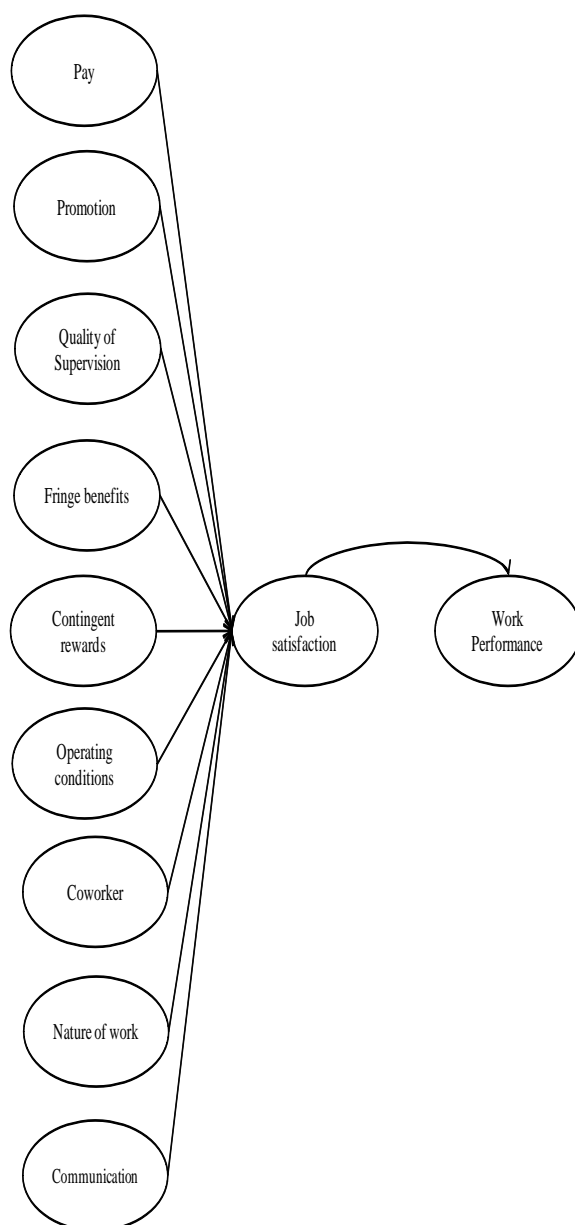
Alat yang digunakan untuk mendukung penelitian adalah kuesioner. variabel pertama dalam studi adalah variabel kepuasan kerja dengan memilih *Job Satisfaction Survey (JSS)* yang dikembangkan dan diciptakan oleh Paul Spector, dan bagian terakhir mengukur variabel prestasi kerja berkaitan dengan peringkat penilaian kinerja.

### 2.3 Pengukuran Peringkat Kinerja

Bagian ini didasarkan pada kriteria yang tercantum di atas dalam penilaian kinerja tahunan karyawan yang bekerja di kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan. Pilihan respon didasarkan pada 5 pilihan mencerminkan peringkat kinerja tahunan responden.

### 2.4 Kerangka Konseptual

Dari uraian pada latar belakang tentang penelitian terdahulu, dibangun sebuah model penelitian dimana *job satisfaction* dipengaruhi oleh *pay, promotion, Supervision, Fringe benefit, Contingent rewards, Operating conditions, Coworkers, Nature of work,* dan *Communication* sedangkan *work performance* dipengaruhi oleh *job satisfaction*. (Spector, 1997)



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Survei Kepuasan Kerja

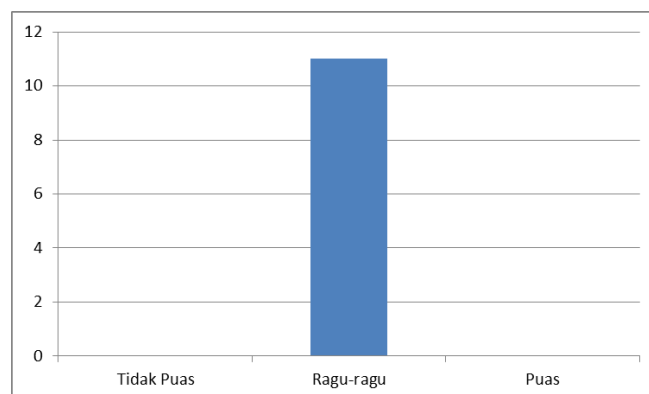
*Job Satisfaction Survey* (JSS) terdiri dari 36 item, sembilan skala faset untuk mengukur sikap karyawan tentang pekerjaan dan aspek pekerjaan yang dianggap variabel utama dari penelitian ini dalam kaitannya dengan kepuasan kerja yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan terhadap hasil kerja, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan, dan komunikasi (Spector, 1997).

Tabel 1. Item Kepuasan Kerja

Subscale	Item numbers
Pay	1, 10, 19, 28
Promotion	2, 11, 20, 33
Supervision	3, 12, 21, 30
Fringe Benefits	4, 13, 22, 29
Contingent rewards	5, 14, 23, 32
Operating conditions	6, 15, 24, 31
Coworkers	7, 16, 25, 34
Nature of work	8, 17, 27, 35
Communication	9, 18, 26, 36
Total satisfaction	1-36

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kepuasan keseluruhan responden adalah skor 101.9, yang merupakan indikasi bahwa tanggapan rata-rata masuk kategori ragu-ragu yang berkisar antara nilai 90 sampai 120.

Adapun hasil tingkat kepuasan, menunjukkan bahwa ada 11 responden (100%) dari sampel memiliki tingkat respon ragu-ragu. Gambar 2 menggambarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.



Gambar 2. Tingkat kepuasan

Skor JSS masing-masing kategori variabel adalah sebagai berikut : skor dari 4 sampai 10 mewakili ketidakpuasan, skor 10-13 mewakili ragu-ragu dan skor 13-20 mewakili kepuasan.

##### 1. Gaji

Untuk variabel kepuasan kerja gaji, skor rata-rata adalah 11.45 yang menunjukkan bahwa responden ragu-ragu dengan variabel gaji mereka.

##### 2. Kesempatan promosi

Untuk variabel kepuasan kerja promosi, skor rata-rata adalah 10.90 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa ragu-ragu dalam hal aspek promosi.

##### 3. Supervisi (Pengawasan)

Untuk variabel kepuasan kerja supervisi (pengawasan) skor rata-rata adalah 12.0 yang menunjukkan bahwa responden ragu-ragu dengan hubungan supervisor mereka.

4. Tunjangan

Untuk variabel kepuasan kerja tunjangan, skor rata-rata adalah 11.0 yang menunjukkan perasaan ragu-ragu dalam hal tunjangan mereka.

5. Penghargaan terhadap hasil kerja

Untuk variabel kepuasan kerja penghargaan terhadap hasil kerja, skor rata-rata adalah 13.0 menunjukkan bahwa responden puas dengan penghargaan terhadap hasil kerja mereka.

6. Prosedur operasi (beban kerja)

Untuk variabel kepuasan kerja Prosedur operasi (beban kerja), skor rata-rata adalah 11.9 menunjukkan bahwa responden ragu-ragu dengan prosedur operasi mereka.

7. Rekan kerja

Untuk variabel kepuasan kerja rekan kerja, skor rata-rata adalah 9.63 yang menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan rekan kerja mereka.

8. Karakteristik pekerjaan

Untuk variabel kepuasan kerja karakteristik pekerjaan, skor rata-rata adalah 9.81 yang menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan karakteristik pekerjaan mereka.

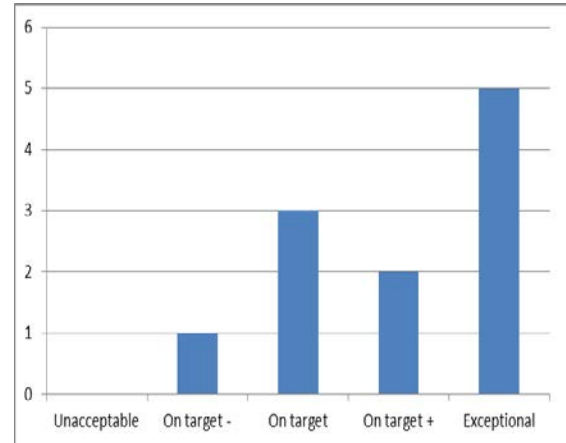
9. Komunikasi

Untuk variabel kepuasan kerja komunikasi, skor rata-rata adalah 12.27 yang menunjukkan bahwa responden merasa ragu-ragu dengan komunikasi.

3.2 Hasil Penilaian Kinerja

Peringkat kinerja didasarkan pada tanggapan dari responden yang mencerminkan peringkat penilaian kinerja tahunan berdasarkan kinerja mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata peringkat kinerja adalah 4, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden peringkat kinerjanya adalah diatas target.

Dari sampel, peringkat kinerja 2 responden (18.2%) diatas target, 3 responden (27.3%) adalah sesuai target, 5 responden (45.5%) adalah luar biasa, dan hanya 0 responden (0%) adalah dibawah target, dan 0 responden (0%) tidak dapat diterima. Gambar 3 menggambarkan tingkat kinerja secara keseluruhan.



Gambar 3. Tingkat kinerja

3.3 Analisis Kepuasan Kerja

Uji statistik Spearman dilakukan untuk menganalisis apakah hubungan ada antara kepuasan kerja operator dengan variabel gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan terhadap hasil kerja, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan, dan komunikasi.

Tabel 2. Korelasi Spearman antara Kepuasan kerja dan variable kepuasan kerja

	kepuasan kerja	gaji	promosi	supervisi	tunjangan	penghargaan	prosedur operasi	rekan kerja	karakteristik pekerjaan	komunikasi
Spearman's rho	1,000	,417	,609	,513	,188	,582	,487	,120	,752	,261
kepuasan kerja										
gaji										
promosi										
supervisi										
tunjangan										
penghargaan										
prosedur operasi										
rekan kerja										
karakteristik pekerjaan										
komunikasi										

Seperti terlihat pada tabel di atas, uji korelasi Spearman adalah signifikan pada tingkat 0,01. Maka hasil korelasi diklasifikasikan ke dalam tiga kategori yang mewakili berbagai variasi signifikansi sebagai berikut :

1. Ada korelasi positif dan kuat antara kepuasan kerja dengan variabel :
  - a. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan kesempatan promosi, karena kedua variabel secara signifikan berkorelasi pada koefisien korelasi sama dengan 0.609.
  - b. Ada korelasi antara kepuasan dengan karakteristik pekerjaan, karena kedua variabel secara signifikan berkorelasi pada koefisien korelasi sama dengan 0.752
2. Ada korelasi positif dan moderat (sedang) antara kepuasan kerja dengan variabel :
  - a. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan gaji, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.417.
  - b. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan komunikasi, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.439.
  - c. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan prosedur operasi, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.487.
  - d. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan supervisi (pengawasan), kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.513.
  - e. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan penghargaan terhadap hasil kerja, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.592.
3. Ada korelasi sangat lemah antara kepuasan kerja dengan variabel :
  - a. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan rekan kerja, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.12.
  - b. Ada korelasi antara kepuasan kerja dengan tunjangan kerja, kedua variabel yang signifikan pada koefisien korelasi sama dengan 0.188.

### 3.4 Keseluruhan Kepuasan Kerja dan Analisis Kinerja Kerja

Fokus lain dari penelitian ini adalah untuk mengukur apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Oleh karena itu, uji statistik Spearman digunakan untuk menilai data statistik. Tabel 2

menggambarkan hubungan antara kepuasan kerja secara keseluruhan dan variabel penilaian kinerja.

Tabel 3. Korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja

		kepuasan_ kerja	kinerja
Spearman's rho	kepuasan_ kerja	Correlatio	1,000
		Sig. (2-	,386
	kinerja	Correlatio	-,290
		Sig. (2-	,386

Dari hasil analisis korelasi Spearman didapat korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja adalah 0.29. Menurut tingkat keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang rendah tetapi pasti antara kepuasan kerja dengan kinerja.

### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai *job satisfaction* dan *work performance* pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan maka :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Job satisfaction* dipengaruhi oleh variabel gaji, kesempatan promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan terhadap hasil kerja, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Work performace* dipengaruhi oleh *job satisfaction*.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara karyawan yang bekerja di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan dengan rekan kerja sangat lemah. Sehingga sangat penting bagi manajemen untuk menciptakan hubungan kerja (*team work*) yang baik diantara karyawan.

### REFERENSI

Ivancevich, John M et al. (2014). *Organizational Behavior and Management*. Mc Graw Hill.  
 Spector, Paul E. (1997). *Job satisfaction Application, Assessment, Cause, and Consequences*, Sage Publications. London  
 Younes, May Ramy. (2012). *Job Satisfaction and Work Performance A Case Study of The American University in Cairo*. Thesis, The American University in Cairo.

## Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Iwan Asmadi  
Politeknik Tunas Pemuda  
Jl. KH. M. Dahlan No.11 Tanjakan, Rajeg Tangerang – Banten  
email: iwan\_asmadi@yahoo.com

**Abstract** - Tanah Abang Center of Grocery is the most famous grocery of people, even local or international. There is so many trader of textile and Escada shop is the ones. Because so many trader at there, so the compete is so tight. Therefore the trader must be demanded for willing the best product and give the best service. The kind of product or price can be the same between the trader. To take the consumer the different is good service that make customer being satisfied and be glad when take a shop at Escada. The customer satisfied is the most important factor for every kind of business that must be kept, that the hopes and the needs of customer can be take over there. This research is to purpose for knowing about product influence to take customer satisfaction, and the influence of service to take customer satisfaction. Than product influence and service in the same time to take customer satisfaction at Escada shop.

**Keywords** : product, service and customer satisfaction

### I. PENDAHULUAN

Persaingan perdagangan global merupakan fenomena yang tidak dapat dihindarkan dalam dunia bisnis. Hal ini ditandai dengan banyaknya bermunculan pusat-pusat pasar grosir hampir diseluruh kota-kota besar. Pasar Tanah Abang merupakan salah satu pusat grosir terbesar di Jakarta. Hal yang menarik oleh penulis terhadap Pasar Tanah Abang adalah merupakan pasar tekstil yang sudah dikenal luas oleh masyarakat dan merupakan pusat tekstil multi etnis, pelaku bisnis di kawasan ini diantaranya suku Minang, Thionghoa, Arab, Sunda, Jawa dan Betawi. Definisi pasar sendiri menurut Bilson Simamora (2001 : 6) adalah sekumpulan pembeli aktual dan pembeli potensial terhadap suatu produk. Jadi pasar adalah pembeli, bukan sekedar pemakai (consumer)

Pasar Tanah Abang Blok A mempunyai sejarah sendiri dan musibah kebakarnya ribuan kios di Pasar Tanah Abang Blok A pada tanggal 19 Mei 2003 menambah panjangnya catatan sejarah bagi pasar tekstil tersebut. Dua tahun sejak terbakarnya ribuan kios Pasar Abang dibangunlah Pusat Grosir Pasar Tanah Abang Blok A yaitu pasar tradisional yang dibangun dengan konsep modern dengan harapan pedagang dan pembeli merasa nyaman bertransaksi dipasar ini. Adanya pasar ini persaingan diantara pedagang sangat ketat. Untuk itulah pedagang berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggannya guna memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting bagi setiap kegiatan bisnis yang harus terus dijaga. ( Don Sexton, Phd 2007 : 199 ) Customer / Pelanggan adalah orang yang menganggap produk atau jasa anda layak untuk dibeli dan akhirnya membeli produk atau jasa itu. Tanpa konsumen,

tidak ada pendapatan, tidak ada laba tidak ada arus kas dan oleh karena itu tidak ada bisnis.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan efisien dan jauh dari optimal. (Philip Kotler, 1997 : 36) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Artinya kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.

Organisasi apapun didunia ini mempunyai tujuan yang sama yaitu kelangsungan hidup jangka panjang ( longterm growths ). Begitu pula dengan perusahaan baik perusahaan besar, kecil maupun para pedagang mereka menginginkan kelangsungan hidup usahanya untuk jangka panjang. Untuk itulah mereka merasa perlu dan harus menjaga dan memelihara hubungan dengan para pelanggan, mencari juga menambah pelanggan baru. Usaha ini perlu dilakukan untuk mendapatkan kesinambungan secara optimal antara kepentingan perusahaan / pedagang dengan pelayanan yang merupakan salah satu aktivitas utama dan penting yang diberikan perusahaan / pedagang terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu para pedagang dituntut untuk

lebih kreatif dan mempunyai kemampuan dalam menafsirkan kebutuhan – kebutuhan pelanggan dan trend busana yang sedang digemari oleh masyarakat. sehingga para pedagang dapat menyediakan produk-produk tekstil yang sedang menjadi trend atau yang dicari oleh para pelanggan tersebut.

Dengan penafsiran yang dilakukan oleh para pedagang tersebut tentunya akan mempunyai nilai tambah tersendiri bagi para pedagang / pebisnis dibidang yang menyangkut pada penilaian pelanggan terhadap citra pedagang pasar grosir tanah abang blok A. khususnya Toko Tekstil Escada. Karena para pedagang tekstil di pusat grosir tekstil pasar tanah abang Blok A telah mampu menyediakan dan memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Toko tekstil Escada selama ini telah berjalan tegak diantara banyaknya pedagang – pedagang tekstil lainnya yang berada dipasar tanah abang, dan selama ini pula telah menemani masyarakat Jakarta khususnya dan Indonesia umumnya dalam memenuhi kebutuhan tekstil.

Pada dasarnya pelanggan dalam membeli kebutuhannya bukan hanya terletak pada produk yang dipilihnya untuk dibeli melainkan pelanggan perlu mendapatkan manfaat yang akan diperoleh dari produk yang dibelinya tersebut.

Dengan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan maka dengan sendirinya pedagang Pasar Tanah Abang telah menciptakan image positif terhadap pelanggan, yang biasanya perlu adanya jaminan kualitas atas produk yang dibeli oleh pelanggan. Baik buruknya citra suatu perusahaan baik itu perusahaan besar, kecil, pedagang besar maupun kecil tergantung pada pelayanan yang diberikan selain dari pada produk yang berkualitas.

Sumawiharja, dan kawan-kawan (1991 : 28) dalam bukunya *Intisari Manajemen Pemasaran* memberi definisi pasar bagi pedagang, pasar merupakan suatu lokasi tempat produk-produk itu diterima, dipilih, disimpan, dan dijual. Ditengah makin maraknya tumbuh pasar-pasar pusat grosir dikota-kota besar membuat persaingan dipasar tekstil semakin kompetitif. Maka sudah selayaknyalah perusahaan, pebisnis maupun pedagang memperhatikan lebih mendalam mengenai arti pentingnya kepuasan pelanggan. Meraih serta mempertahankan pelanggan merupakan tujuan yang paling fundamental, pelanggan memberikan pendapatan, laba, dan arus kas yang diterjemahkan menjadi nilai bisnis yang akhirnya dapat mendukung tujuan utama dari setiap organisasi yaitu kelangsungan hidup jangka panjang ( longterm growth ).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sasaran yang ingin dicapai oleh Toko Escada secara umum adalah :

1. Tersedianya produk tekstil yang dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan yang beraneka ragam.
2. Mampu memenuhi kualitas produk tekstil sesuai yang diinginkan pelanggan.
3. Adanya pelayanan yang berkesinambungan dan berlangsung terus-menerus terhadap pelanggan yang datang berbelanja.
4. Ekonomis yaitu harga produk tekstil yang diberikan dapat terjangkau oleh para pelanggan. Pedagang mendapatkan keuntungan dan pelanggan mendapatkan manfaat sesuai dengan harga dibayar.
5. Apabila kita perhatikan masalah tersebut diatas, maka peningkatan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :
  - a. Adanya pengembangan dan penciptaan prosedur yang relevan, bersahabat, efektif, efisien, hemat waktu dan tidak berbelit-belit terhadap pelanggan.
  - b. Adanya penyelesaian masalah yang kreatif (tidak merugikan perusahaan juga pelanggan / win win solution)
  - c. Selalu ramah dan bijaksana dalam menghadapi pelanggan yang berasal dari berbagai golongan, etnis, usia, jenis kelamin, serta karakter dan budaya yang berbeda-beda.
  - d. Dari uraian diatas maka dapat dikatakan itu semua tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia profesional yang dimiliki oleh perusahaan / pedagang. Karena dengan sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pula.. Sehingga pelanggan akan tetap terjaga, karena dengan adanya pelanggan maka akan memberikan pendapatan, akan ada laba dan ada arus kas. Sehingga tujuan perusahaan yang kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan dapat tercapai. Dan juga pemilik saham mendapatkan laba dari investasi yang ditanamkannya, pegawai mendapatkan gaji yang layak, pelayanan terhadap pelanggan terus meningkat.

American Marketing association mendefinisikan pemasaran sebagai “ *Suatu proses perencanaan dan eksekusi, mulai dari tahap konsepsi, penetapan harga, promosi, hingga distribusi barang-barang, ide-ide, dan jasa-jasa untuk melakukan pertukaran yang memuaskan individu dan lembaga-lembaganya.*” Hal-hal pokok dalam definisi tersebut adalah :

- a) Ada perencanaan dan eksekusi dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pemasaran membutuhkan

strategi (diungkapkan dalam rencana-rencana yang realistis yang dihubungkan dengan kemungkinan memperoleh keuntungan, kelancaran penerimaan pembayaran, investasi yang dibutuhkan, produk yang ingin dibuat, dan sebagainya)

- b) Ada tahap-tahapan yang dirumuskan. Hal ini menunjukkan pemasaran bukanlah kegiatan "supply push," tetapi merumuskan dari awal, yaitu pada saat konsepsi. Dengan kata lain, seluruh bagian harus duduk bersama-sama, merumuskan produk dan memasarkannya.
- c) Melibatkan produk, harga promosi dan distribusi. Keempat variabel ini dalam pemasaran disebut bauran pemasaran (marketing mix), atau sering disebut juga 4 P, yaitu berasal dari kata-kata Product, Price, Place (distribusi), dan Promotion. Keempat variabel ini merupakan alat pemasaran yang dapat dikendalikan (controllable) oleh marketer.
- d) Barang yang dipertukarkan. Yang dipertukarkan tidaklah selalu berupa barang berwujud yang dapat dipegang (tangible goods), tetapi juga benda-benda tak berwujud, seperti ide-ide (jasa konsultasi, proposal, disain), tempat, jasa-jasa dan sebagainya.
- e) Pertukaran. Hal yang lazim berlaku adalah Saudara menyerahkan sesuatu (barang, ide, atau jasa) dan menerima pembayaran (uang). Dalam pemasaran modern pertukaran tidak selalu melibatkan uang, misalnya bisa saja Anda menerima imbalan dalam bentuk yang lain seperti yang terjadi dalam countertrade yang menyerupai barter. Rhenald Kasali (2000 : 53)

Pemasaran mencakup strategi maupun taktik, tetapi selalu diingat bahwa strategi harus didahulukan sebelum taktik. Jika strateginya salah—pasar sasaran (target market) yang salah, positioning yang salah, dan kompetitor sasaran yang salah—sehebat apapun iklan atau penjualan atau distribusi atau penentuan harga sebenarnya tidak terlalu banyak berpengaruh. Produk atau jasa itu pada akhirnya akan gagal juga. Malah pada kenyataannya, semakin efektif taktiknya, semakin cepat produk yang buruk akan menghilang. Ada pepatah di dunia periklanan: Jika produknya buruk, iklan yang hebat akan mengakibatkan produk itu mengalami kegagalan jauh lebih cepat—karena semakin banyak orang yang terbujuk menggunakannya, semakin banyak orang akan menyimpulkan bahwa mereka tidak menyukainya.

Menurut Kotler & Armstrong dalam bukunya Prinsip-prinsip pemasaran (2001 : 346) "mendefinisikan sebuah produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan".

Satu hal yang kita butuhkan untuk berbisnis adalah adalah pelanggan / customer. Customer adalah orang yang menganggap produk atau jasa kita layak untuk dibeli dan akhirnya membeli produk atau jasa kita. Tanpa customer tidak ada pendapatan, tidak ada laba, tidak ada arus kas dan oleh karena itu tidak ada bisnis. Memuaskan pelanggan menjadi satu hal yang terpenting dalam pemasaran. Tentunya kepuasan pelanggan ini dapat dicapai salah satunya dengan memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin kepada pelanggan, yang dapat memenuhi kepentingan pelanggan. Pelanggan cenderung membandingkan apa yang didapatkannya dengan yang diharapkannya. Bila pelanggan mendapatkan barang atau jasa yang jauh dari yang diharapkannya maka pelanggan akan kehilangan minat kepada barang atau jasa tersebut, dan jika konsumen mendapatkan melebihi apa yang diharapkannya pelanggan akan merasa puas dan mereka akan memakai kembali produk atau jasa tersebut.

Semua kegagalan besar dalam sejarah pemasaran dapat dirunut kembali penyebabnya yaitu kurangnya pengetahuan mengenai kebutuhan dan keinginan customer. Jika kita tidak mengetahui kebutuhan dan keinginan customer, bagaimana kita dapat memuaskan mereka.

Don Sexton, Phd dalam bukunya marketing 101 (2006 : 53) mengemukakan untuk mengetahui kebutuhan dan manfaat yang dicari oleh semua customer, kita harus selalu ingat apa yang dapat kita pelajari dari berbagai jenis customer yang berbeda dan selalu menjaga hubungan dengan mereka secara rutin. Jenis-jenis customer tersebut antara lain :

a. *Customer sekarang* memberitahu bagaimana kinerja kita saat ini. Kita perlu selalu berhubungan dengan mereka guna memonitor aksi terkini kita. Kita juga dapat memperoleh gagasan mengenai produk dan jasa baru dengan bertanya pada mereka tentang kebutuhan mereka dimasa yang akan datang dan bagaimana mereka dapat puas.

b. *Customer baru* memberi kita informasi penting mengenai apa yang menarik perhatian orang ke produk atau jasa kita dan cara dimana kita dianggap unggul dibandingkan kompetitor kita.

c. *Customer yang hilang* – yaitu mereka yang membelot –sangat penting untuk dihubungi. Mereka memiliki informasi berharga untuk kita, sebut saja, dimana saja kekurangan kita dalam memuaskan mereka. Mungkin bisa merupakan keuntungan yang tidak sampai pada mereka. Mungkin bisa berupa interaktif negative dengan seseorang di organisasi kita. Mungkin dapat berupa harga yang dianggap terlalu tinggi. Apapun itu, kita perlu tahu tentang hal itu sebelum customer lain meniggalkan kita untuk alasan yang sama.

d. *Pengguna berat* atau *pengguna teknologi tinggi* adalah para pakar mengenai produk atau jasa kita. Mereka dapat memberi kita saran mengenai trend didalam kategori produk itu. Mereka dapat membimbing kita ke masalah-masalah yang perlu



dipecahkan. Selain pengguna berat mungkin membentuk mayoritas penjualan kita.

e. *Customer potensial* merupakan peluang pertumbuhan kita. Kita perlu mengetahui kebutuhan mereka dan bagaimana kebutuhan itu mungkin berbeda dari kebutuhan customer kita saat ini, sehingga kita dapat mendesain ulang produk atau jasa kita jika dibutuhkan. Dengan demikian kita dapat menyampaikan informasi yang mereka butuhkan jika kita ingin membujuk mereka untuk membeli dari kita

.Kita harus memahami kebutuhan dan keinginan customer, tidak hanya saat ini, tetapi juga dimasa yang akan datang. Kita harus menggunakan informasi customer untuk mengidentifikasi dan memilih pasar sasaran dan memosisikan produk atau jasa kita.

Kepuasan pelanggan merupakan satu hal yang penting dalam kegiatan bisnis, karena dengan adanya pelanggan berarti bisnis kita ada. Mereka yang membeli produk dan jasa kita sehingga dalam organisasi ada pendapatan, ada laba, ada arus kas dan kelangsungan hidup organisasi dapat terus berjalan. Memuaskan pelanggan harus menjadi inti dari upaya pemasaran. Kendati demikian kita tetap harus melakukan hal itu dengan laba tertentu. Produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam memuaskan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika uang dikeluarkannya untuk membeli suatu produk atau jasa sesuai dengan manfaat yang didapatkannya bahkan lebih dari yang diharapkannya. Kotler dan Armstrong dalam bukunya prinsip-prinsip pemasaran (2001 : 13) menjelaskan arti kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih senang. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk atau jasa yang dibelinya.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data hasil kuesioner para pengunjung / konsumen pusat grosir Pasar Tanah Abang Blok A., khususnya yang berbelanja pada toko tekstil Toko Escada.

Pusat Grosir Pasar Tanah Abang disinyalir sebagai pusat perdagangan tekstil terbesar di Indonesia bahkan di Asia Tenggara yang terkompit dan termurah.

Proses pengumpulan data sangat diperlukan dalam penelitian ini, agar diperoleh data yang relevan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data populasi

(sekumpulan objek yang akan diteliti) yaitu pengunjung pusat grosir pasar tanah abang blok A khususnya yang berbelanja pada Toko Escada

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yaitu:

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yaitu:

- Produk (Variabel bebas X1) adalah skors respon konsumen atau pelanggan atas segala sesuatu yang ditawarkan oleh Toko Escada Yang pada akhirnya dibeli oleh konsumen baik untuk dimiliki / dipakai sendiri, dijual kembali maupun untuk diolah kembali menjadi produk jadi yang mempunyai nilai lebih dan untuk dijual kembali dengan nilai yang lebih tinggi pula.

- Pelayanan (Variabel bebas X2) adalah hal yang terpenting dalam mencari pelanggan, menjaga pelanggan agar tetap setia menjadi pelanggan Toko Escada dan oleh karena itu pelanggan harus dilayani sebaik mungkin dengan melayani secara ramah, menyapa, membantu untuk mempermudah pelanggan apa yang mereka inginkan, melayani dengan cepat karena waktu bagi pelanggan sangat berharga.

- Kepuasan Pelanggan (Variabel terikat Y) merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, harapan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian suatu produk yang berulang-ulang dan mengakibatkan peningkatan penjualan. Pelanggan yang merasa puas maka mereka akan kembali lagi untuk melakukan pembelian, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada kerabatnya agar berbelanja pada Toko Escada dan mereka memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk yang dibelinya di Toko Escada.

Dalam penelitian ini penulis melakukan jenis penelitian dengan hipotesis adalah survey, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari seberapa besar kepuasan yang didapatkan pelanggan terhadap produk dan layanan yang didapatkan dengan berbelanja pada Toko Escada, dan yang menjadi sumber data utama atau data primer merupakan hasil penelitian langsung dari objek penelitian, yaitu berupa kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang informasi dan kepuasan pelanggan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi. Yaitu untuk mengetahui hubungan variabel-variabel penelitian secara parsial dan secara gabungan. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan teknik analisis regresi. Penggunaan

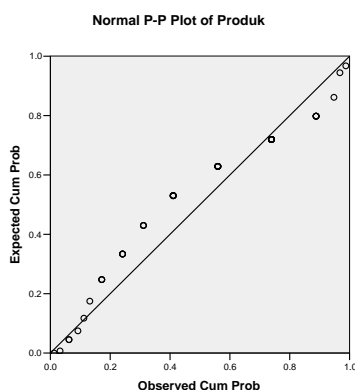


statistic parametik secara mutlak harus disertai dengan uji normalitas data, jumlah sampel sama atau lebih besar 30 dan untuk uji hubungan yang bersifat pengaruh fungsional yang menggunakan variabel independent lebih dari satu harus memenuhi asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas, heteroskedasitas dan autokorelasi. Metode yang digunakan anatar lain korelasi pearson dan regresi. Teknik analisis regresi ini menghendaki adanya pengujian bersyarat. Menurut Sujianto (2007) regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik yaitu multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisita.. Berdasarkan pendapat ini, uji normalitas data bukan satu-satunya cara untuk menyimpulkan bahwa model regresi linear berganda adalah baik. Tetapi harus didukung oleh pengujian statistic lainnya yaitu multikolineritas, heterokedasitas dan autokorelasi. Untuk masing-masing uji persyaatan analisis, akan diuraikan sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik
2. Persyaratan Normalitas Data

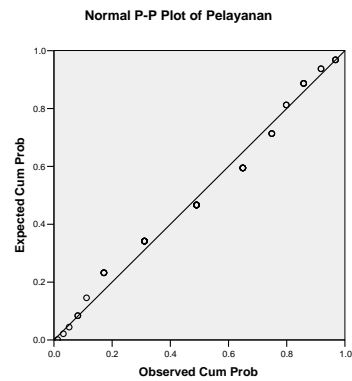
Sebelum dilakukan analisa data, terlebih dahulu dilakukan pengujian linearitas yaitu uji normalitas dan bebas dari asumsi klsik yang meliputi multikolinearitas, auto korelasi dan heteroskdasitas. Uji ini untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi norml ehingga dapat dipakai dalam statistic parametik.

Pengujian normalitas data, dilakukan dengan dua cara yaitu dibuat histogram untuk distribusi standardized residual, dan dibuat grafik Normal Probality plot pada setiap model. Untuk memperoleh hasil yang akurat, perhitungan dilakukan dengan bantuan computer menggunakan program SPSS 15 for windows, hasilnya peneliti kemukakan seperti gambar dibawah ini:



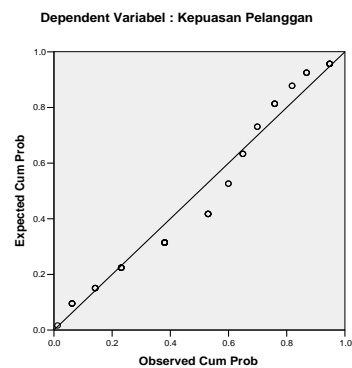
Sumber : Output SPSS 15

Gambar 1. Normal P-P Plot of Produk



Sumber : Output SPSS 15

Gambar 2. Normal P-P Plot of Pelayanan



Sumber : Output SPSS 15

Gambar 3. Normal P-P Plot of Kepuasan Pelanggan

Normalitas data dengan normal P-P Plot (gambar 1 sampai 3), data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal. Karena suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis normal. Gambar Normal Probality memperlihatkan bahwa sebaran data pada chart tersebut diatas terdapat korelasi kuat antara Expected Cumulative Probability dengan Observed Cumulative Probability, sehingga memenuhi persyaratan normalitas..

### 3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adaya multikolinearitas , Nugroho (2005) menyatakan jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas. Untuk lebih jelasnya dapt dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Produk	.531	1.882
	Pelayanan	.531	1.882

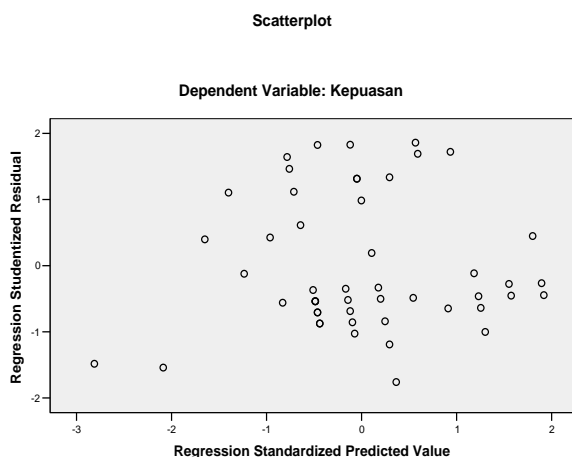
a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel koefisien diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah untuk variabel produk dan pelayanan mempunyai nilai VIF yng sama yaitu 1,882. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, Karena hasilnya lebih kecil dari 10

**4. Uji Heterokedastisitas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedesitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot. Model tersebut tidak terdapat heterokedasitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.
2. Titik-titik data menyenar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau bawah saja.



Sumber : Output SPSS 15 for Windows

Gambar 4. Scatterplot

Berdasarkan gambar 4 memperlihatkan bahwa data terpencah di sekitar angka 0 (0 pada sumbu Y), dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Dengan demikian, data tersebut dapat dikatakan bersifat Homoskedastisitas dan memenuhi persyaratan untuk analisa regresi.

**5. Uji Autokorelasi**

Dari hasil perhitungan computer dengan program SPSS tentang hubungan Produk (X1), dan Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pelanggan, diperoleh nilai statistic Durbin Watson sebesar 2.123. jadi karena  $1,65 < 2,123 < 2,35$  maka menurut Makridakis, dkk (1995) dalam Sulaiman (2004) adalah tidak autokorelasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut dibawah ini.

Tabel 2.

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.991 (a)	.982	.981	.40270	2.123

a Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan  
b Dependent Variable: Kepuasan

**C. Analisa Regresi**

**1. Deskripsi**

Tabel 3. Koefisien Korelasi Sederhana

**Correlations**

		Kepuasan	Produk	Pelayanan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.628(**)	.989(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
Produk	Pearson Correlation	.628(*)	1	.685(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Pelayanan	Pearson Correlation	.989(*)	.685(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Sumber : Sugiyono, 2002 : 18

Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan table 3 bahwa nilai korelasi ( R )

Untuk variabel Produk (X1) adalah sebesar 0,685 , hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel Produk tingkat pengaruh yang kuat karena berada pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Variabel Pelayanan (X2) sebesar 0,989, hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel pelayanan pelanggan mempunyai tingkat pengaruh yang sangat kuat, karena berada pada interval koefisien 0.80 – 1.000. Dengan demikian berdasarkan nilai-nilai korelasi diatas menunjukkan bahwa variabel bebas produk dan pelayanan terhadap pelanggan mempunyai pengaruh atau korelasi yang kuat dan searah dengan variabel terikat Kepuasan Pelanggan.

## 2. Koefisien Korelasi ( R ) Berganda

Tabel 4  
**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.991(a)	.982	.981	.40270	2.123

a Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan  
b Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber : Output SPSS 15*

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda ( R ) = 0,991 yang berarti bahwa pengaruh variabel Produk (X1) dan Pelayanan Pelanggan (X2) dengan variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan pengaruh positif.

Sedangkan besarnya koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,982. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan cara menghitung Koefisien Determinasi ( KD ) dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.982 \times 100\%$$

$$KD = 98.2\%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh produk dan pelayanan secara gabungan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 98.2%. Adapun sisanya sebesar 1,8% (100% - 98,2%) dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain , variabilitas kepuasan yang dapat diterangkan dengan menggunakan produk variabel produk dan pelayanan adalah sebesar 98.2% sedangkan pengaruh sebesar 1,8% disebabkan oleh variabel-variabel lain, yang dalam penelitian ini tidak dapat diteliti oleh peneliti karena keterbatasan waktu.

## 3. Persamaan Regresi

Dari hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 15 for windows,

didapatkan nilai persamaan regresi linear berganda antara variabel bebas X, yaitu Produk (X1), dan Pelayanan (X2) sedangkan variabel terikat yaitu nilai dari Kepuasan Pelanggan (Y). Untuk lebih jelasnya nilai-nilai dari koefisien masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5  
**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.482	.797		-1.860	.069
	Pelayanan	.994	.026	1.052	38.906	.000
	Produk	.068	.020	.092	3.410	.001

a Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber : Output SPSS 15 for Windows*

Dari tabel koefisien tersebut diatas, maka nilai persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

$$Y = -1,482 + (0,68) x_1 + (0,994) x_2$$

$$(-0,1860) (38,906) (3,410)$$

Angka-angka yang terdapat dalam kurung adalah merupakan besarnya nilai t hitung, dari masing-masing variabel bebas, dimana variabel Produk (X1) dan variabel Pelayanan (X2) nilainya adalah positif, artinya variabel ini berpengaruh signifikan terhadap nilai kepuasan pelanggan dan searah apabila variabel-variabel bebas mengalami kenaikan maka nilai variabel terikat juga akan mengalami kenaikan dan sebaliknya.

Sedangkan nilai intersepsi dan nilai koefisien dari masing-masing variabel diantaranya Produk (X1), Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dalam persamaan tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Untuk Produk (X1) 0,068 : artinya apabila produk meningkat maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,068 satuan
- Untuk Pelayanan Pelanggan (X2) 0,994 artinya apabila Pelayanan meningkat sebesar 0,994 maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Y) Sebesar 0,994 satuan

## D. Uji Hipotesis

Maksud dari pada dilakukannya pengujian hipotesis adalah untuk mengetahui apakah hipotesis nol (Ho) yang diajukan ditolak atau diterima pada taraf signifikan tertentu. Dalam penelitian ini, yang ingin diperoleh adalah seberapa besar kekuatan pengaruh yang terjadi antara kedua variabel bebas dengan satu variabel terikat, baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun secara bersama-sama dengan dikontrol oleh variabel lain atau tidak.

Pengujian hipotesis statistik untuk hipotesis pertama dengan uji F, sedangkan hipotesis kedua dan ketiga dengan uji t.

Untuk lebih jelasnya, maka secara berturut-turut dibawah ini akan penulis deskripsikan hasil pengujian hipotesis tersebut.

### 1. Hipotesis Pertama, Pengaruh Produk dengan Kepuasan Pelanggan pada Toko Escada

Hipotesis Pertama yang di uji adalah hipotesis alternative

- ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara Produk (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Escada
- ( $H_o$ ) hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat hubungan positif antara Produk (X1) dengan Kepuasan pelanggan (Y) Toko Escada

Yang menjadi dasar dari pengambilan keputusan ini adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel adalah sebagai berikut :

- i. Jika t hitung > t tabel maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- ii. Jika t hitung < t tabel maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan computer program SPSS 15 for Windows diperoleh t hitung sebesar 3,410 sedangkan harga t tabel pada taraf signifikan 0.05 dengan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $50 - 2 = 48$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,001. Dengan demikian dapat diketahui bahwa t hitung  $3,410 > t_{tabel}$  Sebesar 2,001 maka  $H_o$  di tolak dan  $H_a$  diterima dan dapat dikatakan bahwa hubungan kedua variabel tersebut signifikan. Artinya, hipotesis teruji dengan kata lain terdapat hubungan positif dan signifikan antara Produk dengan Kepuasan Pelanggan Toko Escada

### 2. Hipotesis Kedua, Pengaruh Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Toko Escada

Hipotesis kedua yang di uji adalah hipotesis alternatif

- ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Escada
- ( $H_o$ ) hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat hubungan positif antara Pelayanan (X2) dengan Kepuasan pelanggan (Y) Toko Escada

Yang menjadi dasar dari pengambilan keputusan ini adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel adalah sebagai berikut :

- i. Jika t hitung > t tabel maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- ii. Jika t hitung < t tabel maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan program SPSS 15 for Windows diperoleh t hitung

sebesar 38,906 sedangkan harga t tabel pada taraf signifikan 0.05 dengan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan  $DK = n - 2$ , atau  $50 - 2 = 48$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,001. Dengan demikian dapat diketahui bahwa t hitung  $38,906 > t_{tabel}$  Sebesar 2,001 maka  $H_o$  di tolak dan  $H_a$  diterima dan dapat dikatakan bahwa hubungan kedua variabel tersebut sangat signifikan. Artinya, hipotesis teruji dengan kata lain terdapat hubungan positif dan signifikan antara Pelayanan dengan Kepuasan toko Escada.

### 3. Hipotesis Ketiga, Pengaruh Produk Dan Pelayanan secara bersama-sama dengan Kepuasan Pelanggan.

Pengujian hipotesis statistik untuk hipotesis ketiga dengan menggunakan uji F. Uji F bertujuan untuk menguji signifikan model regresi variabel Produk (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama-sama dengan Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F seperti terdapat pada tabel 1.8 dibawah ini :

Tabel 5.

ANOVA(b)						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.158	2	205.079	1264.617	.000(a)
	Residual	7.622	47	.162		
	Total	417.780	49			

a Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Output SPSS

Menghitung F tabel dengan ketentuan taraf signifikan 0,05 dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator : Jumlah variabel - 1 atau  $3 - 1 = 2$ ; dan denominator: jumlah kasus - 4 atau  $50 - 4 = 46$ . Dengan ketentuan tersebut, diperoleh angka F tabel sebesar 3,20. Selanjutnya Uji F yang dilakukan untuk menguji hipotesis ini adalah :

- i.  $H_o = 0$  ; atau model regresi tak signifikan
- ii.  $H_a \neq 0$  ; atau model regresi signifikan
- iii. Dasar untuk pengambilan keputusan adalah
- iv. Jika F hitung > F tabel maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- v. Jika F hitung < F tabel maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Dari hasil perhitungan, didapatkan angka F hitung sebesar  $1264,617 > F_{tabel}$  sebesar 3,20 sehingga  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan linier antara produk dan pelayanan dengan Kepuasan pelanggan. Dengan demikian regresi diatas dapat dikatakan sudah layak benar. Kesimpulannya adalah produk dan pelayanan secara gabungan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Besarnya pengaruh adalah 98,2 %. Besarnya pengaruh variabel lain diluar model regresi tersebut

dihitung dengan rumus:  $1 - r^2$  atau  $1 - 0.982 = 0,018$  atau sebesar 1,8%.

Berdasarkan analisis kontribusi variabel Produk (X1), Variabel Pelayanan (X2), dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Escada memperlihatkan perhitungan yang signifikan. Hubungan variabel-variabel independent yaitu variabel Produk (X1), Pelayanan (X2) dengan variabel dependent yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) bersifat signifikan dengan perbandingan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Yang berarti  $H_0$  ditolak (tidak ada hubungan linear antara produk dan pelayanan dan  $H_a$  diterima ( Ada hubungan linear antara produk dan pelayanan )

Dengan diadakannya produk dan pelayanan yang baik, maka kepuasan pelanggan yang berbelanja pada pasar tanah abang blok A akan meningkat.. Jika keseluruhan faktor tersebut dianalisis secara lebih mendalam, dengan melihat pengaruh variabel produk (X1), variabel Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial (masing-masing), maupun gabungan, maka didapat gambaran sebagai berikut :

Berdasarkan nilai koefisien korelasi ( R ) untuk variabel Produk (X1) sebesar 0,628, angka ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel Produk (X1) mempunyai tingkat pangaruh yang kuat, karena berada pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Sedangkan variabel Pelayanan Pelanggan (X2) sebesar 0,989, angka ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel Pelayanan (X2) mempunyai tingkat pengaruh yang sangat kuat, karena berada pada interval koefisien 0,80 – 1,000. Dengan demikian hal tersebut diatas menunjukkan bahwa variabel bebas Produk dan Pelayanan Pelanggan mempunyai pengaruh atau korelasi yang kuat dan searah dengan variabel terikat. Artinya Jika produk dan pelayanan tinggi maka kepuasan pelanggan akan tinggi pula begitu pula sebaliknya jika produk dan pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan akan rendah.

Berdasar nilai koefisien korelasi berganda (R)=0,991 yang berarti bahwa pengaruh variabel Produk (X1) dan Pelayanan Pelanggan (X2) dengan variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan pengaruh positif. Sedangkan besarnya koefisien determinasi atau R Square sebesar 0.982 yang merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi dikalikan 100% maka didapatkan angka 98,2%. Angka ini mempunyai maksud bahwa pengaruh produk dan pelayanan secara gabungan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 98.2%. Adapun sisanya sebesar 1,8% ( $100\% - 98,2\%$ ) dipengaruhi oleh factor lain. Dengan kata lain , variabilitas kepuasan yang dapat diterangkan dengan menggunakan produk variabel produk dan pelayanan adalah sebesar 98.2% sedangkan pengaruh sebesar 1,8% disebabkan oleh variabel-variabel lain, yang dalam penelitian ini tidak dapat diteliti oleh peneliti karena keterbatasan waktu.

Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan computer program SPSS 15 for windows diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,410 dan harga  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan  $DK = n - 2$ , atau  $50 - 2 = 48$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  Sebesar -2,001 maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima dan dapat dikatakan bahwa hubungan kedua variabel tersebut sangat signifikan. Artinya, hipotesis teruji dengan kata lain terdapat hubungan positif dan signifikan antara Produk dengan Kepuasan Pelanggan.

Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan komputer program SPS 15 for Windows diperoleh  $t_{hitung}$  38,906  $> t_{tabel}$  Sebesar 2,001 maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima dan dapat dikatakan bahwa hubungan variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat signifikan. Artinya, hipotesis teruji dengan kata lain terdapat hubungan positif dan signifikan antara Produk dengan

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan urian dan analisis yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan kesimpulan yang dapat bermanfaat bagi pedagang pasar blok A (khususnya toko Escada), pengelola Pusat Grosir Pasar Tanah Abang Blok A dan pihak-pihak lainnya.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan komputer program SPSS for windows 15 maka diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan program SPSS 15 for windows diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,410 sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan dengan derajat kebebasan Derajat Kebebasan (DK)  $DK = n - 2$ , atau  $50 - 2 = 48$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,011. dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , Dari hasil perhitungan uji T, maka dapat dikatakan bahwa variabel Produk dengan variabel kepuasan pelanggan terdapat pengaruh yang signifikan artinya dengan penyediaan produk ternyata dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.. Terdapat hubungan positif artinya semakin lengkap produk yang disediakan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil perhitungan uji T dengan menggunakan komputer program SPSS 15 for windows diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 38,906 sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan dengan derajat kebebasan Derajat Kebebasan (DK)  $DK = n - 2$ , atau  $50 - 2 = 48$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 2,011. sebesar 2,011. dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  . Dari hasil perhitungan uji T dapat dikatakan bahwa variabel Pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan terdapat hubungan

yang signifikan artinya pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan positif artinya setiap peningkatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.  $F_{hitung} 1264,617$  sedangkan nilai  $F_{kritis}$  nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang ( $V_1 = dk$  pembilang) 2 dan penyebut ( $V_2 = dk$  penyebut) 48 pada  $\alpha = 0,05$  sebesar 3,19, sehingga jelas bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dan menerangkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel Produk dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan artinya semakin baik produk dan pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya.

#### REFERENSI

Colin Sowter, (2003) "Cara Mudah Memahami Pemasaran" Jakarta. PPM, 2003

Don Sexton, Phd. (2006) "Trump University Marketing 101 : Nasihat Pemasaran Terbaik di Hadapan Anda". Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer

Gregorius Chandara, Fandy Tjiptono dan Yanto Chandra. (2004). "Pemasaran Global : Internasionalisasi Dan Internetisasi". Yogyakarta Andi

Fandy Tjiptono. (1997). "Strategi Pemasaran". Yogyakarta: Edisi kedua, Penerbit Andi

Philip Kotler. (1997). "Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol". Jakarta, Prenhalindo

Philip Kotler dan Gary Armstrong. (2001). "Prinsip – Prinsip Pemasaran". Jakarta Edisi 8, Erlangga

Rhenald Kasali. (2004) "Membidik Pasar Indonesia, Segmentasi, Targeting Dan Positioning". Cetakan ke 4, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. (2006). "Metode Penelitian Administrasi" Bandung: Alfabeta

## Proses Rekrutmen dan Seleksi Pada PT. Jamsostek (Persero) Pusat

Endang Suparni

Akademi Manajemen dan Informatika Bina Sarana Informatika Jakarta  
Jl. RS. Fatmawati No. 24, Pondok Labu, Jakarta Selatan  
email: endang.esp@bsi.ac.id

*Abstract-The implementation of the recruitment is important in search of new employees that has the quality of very difficult , especially the having particular qualification .Especially on PT Jamsostek ( persero ) the center of working in the area of security labor trying to recruit and choose an employee with position in accordance with inventiveness and skill , remember the purpose recruitment and selection on PT Jamsostek (Persero) Centre, is to got the right and able to function optimally research methodology used writer is the method descriptive with a qualitative approach. In the process recruitment and selection on PT Jamsostek (Persero) Centre, be done in online, covering, among other: 1. Publication job application, 2. Received a letter job application, 3.Delivery job application, 4. Building a database, 5. Administrative selection, 6. The transmission of letters call, 7. The implementation of the selection online, 8. The implementation of the selection, 9. The implementation of the selection health and interview user, 10. The implementation of the training preparation work (dpk), 11. Removal of candidates an employee (probation 3 months), 12. Removal of permanent workers. The implementation of the recruitment and selection PT Jamsostek (Persero) Centre use the third party. System on the line test recruitment and selection is conducted objectively by the lppm and management human resources PT Jamsostek (Persero) Centre. .*

*Keywords : recruitment and selection, implementation*

### I. PENDAHULUAN

Dewasa ini tingkat persaingan sangat ketat diantara perusahaan, hal itu pula yang mendorong persaingan di dalam mengelola sumber daya manusia, terutama dalam hal perekrutan dan seleksi karyawan. Salah satu kunci utama dalam mencipta- kan sumber daya manusia yang profesional adalah terletak pada proses penerimaan karyawan. Meng- ingat mencari tenaga kerja yang profesional dan berkualitas tidak lah mudah. Dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan suatu kewajiban untuk melakukan seleksi bagi karyawan baru yang akan direkrut. Tentunya dengan menarik atau merekrut tenaga yang andal, dalam arti mampu untuk melak- sanakan bukan hanya tugas rutin saja, tetapi juga mampu untuk mengikuti dan mengadaptasi setiap kemajuan yang terjadi dalam bidang tertentu, seperti: bidang pengetahuan dan teknologi, sistem informasi dan sebagainya.

Rekrutmen pada dasarnya merupakan usaha mengisi jabatan atau pekerjaan yang kosong di lingkungan suatu organisasi atau perusahaan, untuk itu ada dua sumber tenaga kerja yakni sumber dari luar (eksternal) organisasi dan sumber dari dalam (internal) organisasi. Oleh karena rekrutmen dan seleksi menjadi suatu proses yang penting dalam menentukan baik tidaknya pelamar yang akan melamar pada organisasi atau perusahaan tersebut. Penarikan (rekrutmen) merupakan proses pencarian

dan pemikatan para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan (Handoko, 2006). Rekrutmen juga sebagai proses mencari, menemukan dan menarik pelamar untuk menjadi pegawai pada dan oleh organisasi tertentu (Sulistiyani & Rosidah, 2003) Dalam rekrutmen dimulai dari proses pencarian dan pemikatan para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan (Handoko, 2006), Rekrutmen dengan kata lain proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh organisasi (Gomes, 2013)

Penarikan karyawan bagi organisasi atau perusahaan merupakan tantangan bagi semua departemen personalia. Rekrutmen merupakan serangkaian aktifitas untuk mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, ke- ahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian. Proses rekrutmen ber- interaksi dengan aktifitas-aktifitas sumber daya manusia lainnya, terutama evaluasi kinerja, kompensasi, pelatihan dan pengembangan, serta hubungan karyawan. Proses rekrutmen ini di mulai ketika pelamar dicari dan berakhir apabila lamaran-lamaran mereka diterima. Hasilnya adalah sekumpulan pencari kerja yang diterima sebagai karyawan baru berdasarkan hasil seleksi. Proses

penarikan calon karyawan penting karena kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tergantung pada kualitas penarikannya.

Penarikan (rekrutmen) karyawan dimaksudkan suatu proses tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tambahan karyawan melalui berbagai tahapan yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, menentukan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja. Penarikan karyawan bertujuan untuk menyediakan karyawan yang cukup agar manajemen dapat memilih karyawan yang memenuhi kualifikasi yang mereka perlukan di perusahaan. Rekrutmen yang efektif memerlukan tersedianya informasi yang akurat dan berkesinambungan mengenai jumlah dan kualifikasi individu yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam perusahaan. Aktifitas rekrutmen akan menyisihkan pelamar yang kurang tepat dan memfokuskan kemampuannya pada calon yang akan dipanggil kembali.

Seleksi merupakan serangkaian langkah kegiatan yang digunakan untuk memutuskan apakah pelamar diterima atau tidak (Handoko, 2006), seleksi adalah proses pemilihan dari sekelompok pelamar atau orang-orang yang paling memenuhi kriteria seleksi untuk posisi yang tersedia berdasarkan kondisi yang ada pada saat ini yang dilakukan perusahaan. Menurut (Rivai, 2011) menjelaskan bahwa seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini yang dinamakan dengan seleksi. Seleksi merupakan hal yang sangat penting karena berbagai keahlian yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya melalui proses seleksi (Moekijat, 2005). Mengingat sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi tertentu merupakan harta yang paling berharga dalam suatu organisasi atau perusahaan. Maka perusahaan harus melakukan proses seleksi karyawan setelah dilakukan rekrutmen. Proses seleksi adalah suatu proses penetapan pelamar yang mana diantara mereka direkrut dengan melalui pertimbangan persyaratan-persyaratan untuk dapat diterima dalam melakukan pekerjaan dengan baik (Sukanti, 1989).

Dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi harus dilakukan secara hati-hati agar apa yang menjadi kebutuhan organisasi atau perusahaan dapat tercapainya tujuan sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena tujuan utama rekrutmen adalah menemukan pelamar-pelamar yang berkualifikasi yang akan tetap bersama perusahaan dengan biaya paling sedikit (Simamora, 1997)). Sedangkan tujuan seleksi adalah untuk mencocokkan orang dengan pekerjaannya secara benar, jikalau individu atau calon kandidat dalam beberapa sebab tidak sesuai

dengan pekerjaan maupun organisasi, kemungkinan akan angkat kaki dari perusahaan. Walaupun beberapa putaran karyawan barangkali positif bagi perusahaan (Siagian, 2002) atau dengan kata lain tujuan seleksi adalah memilih orang-orang yang cocok dengan pekerjaan dan perusahaan. Begitupun yang dilakukan oleh PT Jamsostek (Persero) Pusat sebagai salah satu perusahaan umum milik pemerintah (BUMN) yang bergerak dalam bidang jaminan asuransi tenaga kerja, berusaha sebaik mungkin dalam merekrut dan seleksi calon karyawan agar memperoleh karyawan sesuai dengan posisi dan keahliannya masing-masing.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yang menjadi pertanyaan penulis adalah bagaimana proses rekrutmen dan seleksi pada PT Jamsostek (Persero) Pusat dan kendala-kendala dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi tersebut?

## **II. METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti yang dikemukakan (Mardalis, 2005) bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang bermaksud untuk mendeskripsikan apa-apa saja yang saat ini berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi. Pendekatan kualitatif menurut (Husaini & Akbar, 2004)), bahwa pendekatan kualitatif ini dilakukan dalam situasi yang wajar (*natural setting* dan data yang dikumpulkan secara umum bersifat kualitatif. Upaya penulis untuk mendapatkan data dan informasi dengan melakukan wawancara. (Husaini & Akbar, 2004) mendefinisikan wawancara adalah sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang lain, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan akan diwawancarai, di samping itu ada juga melalui wawancara yang secara tidak langsung.

Wawancara langsung dilakukan penulis, yakni dengan cara mewancarai dengan Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Kepala Penata Urusan Rekrutmen PT Jamsostek (Persero) Pusat. Selain itu melakukan studi pustaka dengan cara mempelajari buku-buku pustaka dan dokumen perusahaan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Proses Rekrutmen dan Seleksi**

PT Jamsostek (Persero) Pusat merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di bidang perlindungan tenaga kerja yang memiliki 8 kantor wilayah dengan 121 kantor cabang yang tersebar diseluruh wilayah nusantara. Dengan daerah cakupan yang demikian luas, maka dibutuhkan orang-orang yang tangguh dan berkompeten untuk mengisi kekosongan posisi yang dapat saja terletak jauh dari domisili asalnya. Hal tersebut mengakibatkan proses rekrutmen dan seleksi



dilakukan pada beberapa lokasi yang tersebar diwilayah nusantara.

Rekrutmen dan seleksi karyawan pada PT Jamsostek (Persero) Pusat merupakan salah satu tahapan penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia. Calon karyawan yang merupakan output dari proses tersebut akan mewarnai kehidupan organisasi yang tidak hanya untuk 1-2 tahun ke depan, melainkan rekrutmen dan seleksi yang dimaksudkan untuk pengadaan atau kebutuhan karyawan agar kedepannya perusahaan mendapatkan karyawan yang berkualitas (kepala biro SDM)

Persiapan yang matang dan proses yang tepat juga sangat diperlukan untuk mendapatkan calon karyawan yang efektif untuk menempati posisi saat ini dan sekaligus mendukung pengembangan organisasi di masa yang akan datang.

Tujuan utama dari proses rekrutmen dan seleksi pada PT Jamsostek (Persero) Pusat adalah untuk mendapatkan orang yang tepat bagi suatu jabatan tertentu, sehingga orang tersebut mampu bekerja secara optimal dan dapat bertahan di perusahaan untuk waktu yang lama. Rekrutmen dan seleksi merupakan suatu proses pengumpulan calon pemegang jabatan yang sesuai dengan rencana Sumber Daya Manusia untuk menduduki suatu jabatan tertentu dalam fungsi pemekerjaan (*employee function*) dari divisi SDM PT Jamsostek (Persero) pusat. Sistem rekrutmen dan seleksi telah diatur dalam keputusan direksi sebagai upaya untuk memperoleh Sumber Daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya.

Dalam proses (tahapan) penerimaan karyawan disusun dengan memperhatikan persyaratan jabatan yang telah ditetapkan, terutama dalam merekrut karyawan baru untuk mengisi jabatan yang lowong, maka terlebih dahulu karyawan harus diseleksi sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan. Proses seleksi merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia. Pernyataan ini didasarkan pada suatu alasan bahwa suatu organisasi ataupun perusahaan akan mendapatkan sejumlah pegawai yang tergantung pada cermat tidaknya proses seleksi ini dilakukan. Dan proses seleksi ini merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dengan rekrutmen.

Mengenai proses atau tahapan penerimaan (perekrutan) dan seleksi karyawan yang dilakukan PT Jamsostek (Persero) pusat dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1**  
Proses Rekrutmen dan Seleksi  
PT Jamsostek (Persero) Pusat

Tahap	Kegiatan	Media
		Media Massa
Tahap 1	Publikasi Lamaran	Internet
Tahap 2	Surat Lamaran	Membuat surat lamaran
Tahap 3	Pengiriman Lamaran	Dikirim
Tahap 4	Building Database	Berkas lamaran diterima
Tahap 5	Seleksi Administratif	Seleksi awal
Tahap 6	Pengiriman Surat Panggilan	Surat
Tahap 7	Pelaksanaan Seleksi Online	Website
Tahap 8	Pelaksanaan Seleksi	Website
Tahap 9	Pelaksanaan Seleksi Kesehatan dan Wawancara User	Website
Tahap 10	Pelaksanaan Diklat Persiapan Kerja (DPK)	Website
Tahap 11	Pengangkatan Calon Karyawan (Masa Per cobaan 3 bulan)	Unit Kerja Penempatan
Tahap 12	Pengangkatan Karyawan Tetap	Unit Kerja Penempatan

Sumber: Biro SDM PT Jamsostek (Persero) Pusat.

Berdasarkan tabel di atas berikut penjelasan masing-masing tahapan, antara lain:

**1. Publikasi Publikasi Lamaran,**

Informasi media cetak lowongan melalui Kompas dan juga melalui website dilakukan dengan meng-klik tombol “Registrasi” di *website* Jamsostek.

## 2. Menerima Surat Lamaran

Pelamar harus melengkapi semua dokumen yang dipersyaratkan PT Jamsostek, Tbk.

## 3. Pengiriman Lamaran

Pengiriman melalui Po Box.

## 4. Building Database

Proses penyalinan surat lamaran ke dalam database elektronik.

## 5. Seleksi Administratif

Persyaratan administratif meliputi: persyaratan usia dan pendidikan, akreditasi institusi pendidikan dan indeks prestasi.

## 6. Pengiriman Surat Panggilan

Dilakukan pemanggilan *Shortlist Candidates* menggunakan surat.

## 7. Pelaksanaan Seleksi Online

Meliputi:

- a. Disampaikan pada saat pengumuman hasil tahap 1 di website.
- b. Pengumuman tes tahap 2 dan berhak mengikuti tahap selanjutnya melalui website

## 8. Pelaksanaan Seleksi

Meliputi: verifikasi dokumen, *Confirmatory test*, wawancara awal (hanya untuk posisi *Account Officer*), psikotes dan Bahasa Inggris (tertulis), diskusi kelompok dan wawancara, diberlakukan sistem gugur pada setiap jenis tes, dilaksanakan secara tatap muka di kota Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Manado (peserta dapat memilih salah satu lokasi tes), pengumuman tes tahap 3 dan berhak mengikuti tahap selanjutnya melalui website.

## 9. Pelaksanaan Seleksi Kesehatan dan Wawancara User

Dilakukan dengan cara:

- a. Sesuai pilihan lokasi tes.
- b. Pengumuman tes tahap 4 dan berhak mengikuti tahap selanjutnya melalui website

## 10. Pelaksanaan Diklat Persiapan Kerja DPK)

Diklat dilakukan dengan cara yakni:

- a. Bertempat/berlokasi yang ditentukan.
- b. Pengumuman suatu kelulusan DPK dan dapat diangkat menjadi calon karyawan melalui website.

## 11. Pengangkatan Calon Karyawan (Masa Percobaan 3 bulan)

Melalui berbagai cara:

- a. Lulus seleksi penerimaan
- b. Menyertakan ijazah asli untuk disimpan selama 2 (dua) tahun pertama masa kerja.

## 12. Pengangkatan Karyawan Tetap,

Melalui berbagai cara:

- a. Menjalani masa percobaan selama jangka waktu 3 bulan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi tentang pengangkatan calon karyawan.

- b. Mempunyai hasil penilaian kinerja karyawan pada masa percobaan 3 (tiga) bulan dengan predikat minimal baik.
- c. Direkomendasikan secara tertulis oleh kepala unit kerja sesuai dengan *job title* sebagaimana lowongan formasi yang ditawarkan.
- d. Wajib menjalani masa ikatan kerja selama 2 (dua) tahun terhitung mulai tanggal yang bersangkutan diangkat menjadi calon karyawan.

Dalam proses rekrutmen dan seleksi pada PT Jamsostek (Persero) Pusat tidak merekrut karyawan secara langsung di kantor pusat Jamsostek, melainkan menggunakan jasa konsultan manajemen SDM Profesional atau bekerjasama dengan pihak ketiga seperti: LPT UI, Lembaga PPM (PPM), dan Lembaga Semanggi, Atmajaya Jakarta.

Pelaksanaan system *on line test rekrutmen and selection* dilakukan secara objektif oleh pihak LPPM dan manajemen SDM PT Jamsostek (Persero) Pusat, yakni mulai dari tahap awal rekrutmen sampai dengan tahap akhir. Meskipun yang mengikuti tes masih ada hubungan famili dengan direktur PT Jamsostek (Persero) Pusat, maka tetap saja peserta dinyatakan gugur atau peserta gagal dalam mengikuti tes dan tidak diterima sebagai karyawan PT Jamsostek (Persero) Pusat. Mengingat keberhasilan organisasi atau perusahaan ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang tanggap, tangguh, terlatih dan terampil dalam menghadapi segala perubahan intern organisasi ataupun mampu mengantisipasi kemajuan suatu bidang teknologi, politik, ekonomi, sosial dan budaya. Dengan dilaksanakan rekrutmen dan seleksi dilakukan secara “*on-line*”, maka mempermudah pelamar dalam melamar pekerjaan tanpa harus repot datang ke perusahaan Jamsostek (kepala penata urusan rekrutmen).

Perusahaan juga melakukan kompetensi match (80%), agar memperoleh SDM yang mampu dan ahli dalam bidangnya, serta dapat merekrut karyawan maksimal usia 27 tahun, hal itu dimaksudkan untuk masa kerja yang panjang atau lama agar mereka lebih produktif dalam melakukan pekerjaan.

## 3.2. Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi

Dalam perusahaan tidak luput dari kendala-kendala dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi. Begitu pula dengan PT Jamsostek (Persero) Pusat. Adapun kendala-kendala tersebut antara lain dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terjadi penumpukan berkas fisik
2. Dibutuhkan waktu dan biaya yang cukup besar guna menyaring puluhan ribu berkas lamaran yang masuk.
3. Waktu proses yang lama
4. Proses screening hanya pada aspek administrasi
5. Prosentase kehadiran yang rendah
6. Prosentase kelulusan psikotest yang rendah.

Dalam menyelesaikan kendala tersebut di atas, maka secara garis besar solusi dalam proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Web based (on line system)* merupakan tahap awal proses rekrutmen, peserta melakukan :
  - a. Registrasi peserta mengisi form aplikasi lamaran yang telah di sediakan pada website.
  - b. Data yang telah diinput oleh masing-masing peserta disubmit dan secara otomatis terdokumentasikan diserver.
  - c. Sistem akan secara otomatis melakukan screening berdasarkan persyaratan administrasi dan merekomendasikan peserta yang memenuhi syarat untuk mengikuti tahap selanjutnya, yaitu "*on-line test*".
2. Bagi seluruh peserta yang lolos seleksi administrasi diberikan jadwal untuk melaksanakan *on-line test*, yakni tes yang terdiri dari :
  - a. Tes Kemampuan Umum (TKU)
  - b. Tes IQ Pendahuluan (TIQ)
  - c. Inventory Minat dan Bakat (IMB)
3. Tatap muka yang merupakan seleksi kepribadian dan kompetensi yang terdiri dari :
  - a. *Confirmatory Test*, tes
  - b. *Beauty Contest*.
  - c. *Test IQ*, Tes Kepribadian dan Tes Kompetensi

#### IV. KESIMPULAN

1. Proses rekrutmen pada PT Jamsostek (Persero) adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan, dan proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran diterima.
2. PT Jamsostek (Persero) Pusat diharapkan melakukan seleksi berdasarkan kompetensi, sehingga karyawan yang diterima benar-benar sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.
3. Perusahaan dapat memilih metode rekrutmen, yaitu Job posting program. Metode ini memiliki keuntungan antara lain, waktu dan biaya yang dibutuhkan tidak terlalu

tinggi, mengingat faktor anggaran perekrutan menjadi faktor yang diprioritaskan oleh perusahaan.

4. Dalam penerimaan (rekrutmen) karyawan dan seleksi diperoleh melalui sumber eksternal dari PT Jamsostek (Persero) Pusat, yakni media massa dan website.
5. PT Jamsostek (Persero) Pusat menggunakan jasa pihak ketiga (konsultan SDM dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan.
6. Tujuan rekrutmen dan seleksi pada PT Jamsostek (Persero) Pusat ialah agar mendapatkan karyawan yang diinginkan sesuai dengan keahlian dalam bidangnya.

#### REFERENSI

- Gomes, F. C. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, H. T. (2006). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Husaini, U., & Akbar, P. S. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardalis. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moekijat. (2005). *Manajemen Personalia*. Bandung: Mandar Maju.
- Rivai, V. (2011). *Corporate Performance Management dari teori ke Praktek*. Bogor: Ghalia Industri.
- Siagian, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua)*. Jakarta: YKPN.
- Sukamti, U. (1989). *Management Personalia/ Sumber Daya Manusia*. Jakarta: P2LPTK Dikti Depdikbud.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## Analisis Pengaruh Inflasi, Kurs, BI Rate dan PDB Terhadap Penerimaan Jumlah Mahasiswa Baru di Kampus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang

Seno Hadi Saputro

STMIK Atma Luhur

Jl. Jendral Sudirman, Pangkal Pinang, Kepulauan Bangka Belitung

e-mail : seno.hadi@atmaluhur.ac.id<sup>1</sup>

**Abstract** – This research is perform to evaluate the influence of inflation, exchange rate, BI Rate and GDP toward the number of new admissions. Microeconomics variable. Methodology research as the sample used purposive sampling and this research in STMIK Atma Luhur Pangkalpinang. Data analysis with multiplier regression of common effect datapanel method in level 3 Diploma and fixed effect datapanel method in bachelor degree. The results obtained are the empirical evidence of analysis show as inflation, exchange rate and BI Rate have a negative influence toward the number of new admissions of level 3 diploma in STMIK Atma Luhur Pangkalpinang and GDP not influence toward the number of new admissions of level 3 diploma in STMIK Atma Luhur Pangkalpinang. While in bachelor degree, inflation, exchange rate, BI rate and GDP not influence toward the number of admissions in STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.

**Keyword** : Inflation, Exchange Rate, BI Rate and the number of new admissions

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan suatu negara tidak terlepas dengan faktor-faktor yang mendukung kelancaran pembangunan, salah satu faktornya yaitu sektor pendidikan. Dalam program pembangunan, sektor pendidikan sangat penting guna keberhasilan kelancaran pembangunan. Pendidikan yang baik akan menjadikan seseorang memiliki modal investasi untuk masa depan. Dengan modal pendidikan yang baik, efeknya tidak hanya untuk jangka pendek tetapi juga untuk jangka panjang. Dampak jangka panjang yang dapat dirasakan antara lain adalah berdampak pada karir seseorang apabila sudah terjun didalam dunia kerja professional, selain itu dalam jangka pendek pendidikan dapat dijadikan suatu investasi karena salah satu alasannya adalah bahwa dengan adanya pendidikan yang baik maka ilmu yang kita peroleh dapat terus dikembangkan sesuai dengan bidang ilmu yang kita pelajari.

Perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang dalam dunia pendidikan yang mempunyai peran sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam menjaga daya saing bangsa. Daya saing bangsa dapat dibangun dengan baik apabila didukung oleh Perguruan Tinggi (PT) yang berkualitas, sehingga mempunyai daya saing yang kuat dalam kompetensi ekonomi global. Seiring dengan berkembangnya dunia pendidikan, perguruan tinggi dibagi menjadi dua, yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan tinggi negeri dikelola oleh

pemerintah sedangkan perguruan tinggi swasta dikelola oleh instansi tertentu (yayasan).

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Atma Luhur berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Selindung, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang merupakan bagian dari Kopertis Wilayah II menawarkan 3 program studi yaitu Diploma 3 (D-3) Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi, Strata 1 (S-1) Sistem Informasi dan Teknik Informatika. Pada tahun akademik 2014/2015 program studi Diploma 3 (D-3) Komputerisasi Akuntansi ditutup sehingga program studi Diploma 3 yang ditawarkan tinggal 1 yaitu Manajemen Informatika. STMIK Atma Luhur berfungsi untuk memberikan pelayanan pendidikan dan membantu dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat serta diharapkan dapat dijadikan sebagai pilihan Perguruan Tinggi (PT) bagi masyarakat yang berminat untuk mendapatkan pendidikan dibidang komputer.

Penerimaan mahasiswa baru Diploma 3 (D-3) dan Strata 1 (S-1) kampus STMIK Atma Luhur dari waktu ke waktu mengalami perubahan. Perubahan tersebut diduga dipengaruhi oleh variabel makroekonomi. Variabel makroekonomi banyak jenis variabel yang dapat digunakan. Variabel makroekonomi yang digunakan dalam penelitian ini adalah inflasi, kurs, Bi Rate dan PDB. Data inflasi, kurs, Bi Rate dan PDB serta penerimaan mahasiswa baru Diploma 3 (D-3)

dan Strata 1 (S-1) dapat dijelaskan pada tabel 1 dan tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 1. Inflasi, kurs, BI Rate, PDB dan PMB Diploma 3 Tahun 2009 - 2015

Tahun	Inflasi	Kurs	BI Rate	PDB	PMB
2009	0,0275	10110	0,0650	0,0600	273
2010	0,0644	9086	0,0650	0,0460	182
2011	0,0479	8621	0,0675	0,0620	135
2012	0,0458	9608	0,0575	0,0650	76
2013	0,0879	10979	0,0650	0,0580	47
2014	0,0399	11776	0,0750	0,0502	41
2015	0,0718	13113	0,0750	0,0479	39

Tabel 2. Inflasi, kurs, BI Rate, PDB dan PMB Strata 1 Tahun 2009 - 2015

Tahun	Inflasi	Kurs	BI Rate	PDB	PMB
2009	0,0275	10110	0,0650	0,0600	236
2010	0,0644	9086	0,0650	0,0460	508
2011	0,0479	8621	0,0675	0,0620	448
2012	0,0458	9608	0,0575	0,0650	339
2013	0,0879	10979	0,0650	0,0580	280
2014	0,0399	11776	0,0750	0,0502	481
2015	0,0718	13113	0,0750	0,0479	362

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa terjadi penurunan penerimaan mahasiswa baru Diploma 3 (D-3) sedangkan inflasi, kurs, BI Rate dan PDB mengalami perubahan yang bervariasi. Penerimaan mahasiswa baru Strata 1 mengalami perubahan yang bervariasi sedangkan inflasi, kurs, BI Rate dan PDB juga mengalami perubahan yang bervariasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka sangat menarik untuk diadakan penelitian mengenai pengaruh inflasi, kurs, BI Rate dan PDB terhadap penerimaan jumlah mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kajian Literatur

Variabel makroekonomi merupakan variabel yang berasal dari luar perusahaan yang tidak dapat dikontrol. Faktor tersebut adalah inflasi, nilai tukar dolar ke rupiah (kurs), BI Rate dan PDB.

### 1. Inflasi

Menurut Sukirno dalam Istiqamah (2016), inflasi adalah kenaikan harga-harga secara umum berlaku dalam suatu perekonomian dari suatu periode ke periode lainnya, sedangkan tingkat inflasi adalah presentasi kenaikan harga-harga pada suatu tahun tertentu disbanding dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan kepada tingkat kelajuan kenaikan harga-harga yang berlaku, inflasi dapat dibedakan menjadi 3 golongan yaitu :

- a. Inflasi merayap adalah proses kenaikan harga-harga yang lambat jalannya. Yang digolongkan pada inflasi ini adalah kenaikan harga-harga yang tingkatnya tidak melebihi dua atau tiga persen setahun.
- b. Hyperinflasi adalah proses kenaikan harga-harga yang sangat cepat, yang menyebabkan tingkat harga menjadi dua atau beberapa kali lipat dalam masa yang singkat.
- c. Inflasi sederhana adalah tingkat inflasi di Negara berkembang yang ada kalanya tidak mudah dikendalikan. Negara-negara tersebut tidak mengalami masalah hyperinflasi, akan tetapi juga tidak mampu menurunkan inflasi pada tingkat yang sangat rendah. Secara rata-rata di sebagian Negara tingkat inflasi mencapai 5 sampai dengan 10%.

### 2. Kurs

Menurut A. Nasir (2011), Nilai tukar suatu mata uang sebenarnya merupakan harga mata uang suatu negara terhadap mata uang asing lainnya. Nilai tukar mata uang tersebut merupakan hasil interaksi antara kekuatan permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*) yang terjadi di pasar valuta asing.

### 3. BI Rate

BI Rate adalah suku bunga kebijakan yang mencerminkan sikap atau *stance* kebijakan moneter yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan diumumkan kepada publik. BI Rate diumumkan oleh dewan gubernur Bank Indonesia setiap rapat dewan gubernur bulanan dan diimplementasikan pada operasi moneter yang dilakukan bank Indonesia melalui pengelolaan likuiditas (*Liquidity Management*) di pasar uang untuk mencapai sasaran operasional kebijakan moneter ([www.bi.go.id/id/moneter/bi](http://www.bi.go.id/id/moneter/bi)).

### 4. PDB

Dalam Arif (2014), PDB adalah nilai uang berdasarkan harga pasar dari semua barang-barang dan jasa-jasa yang diproduksi oleh suatu perekonomian dalam suatu periode waktu tertentu biasanya satu tahun.

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) yaitu teknik penentuan sampling dengan pertimbangan tertentu / *Judgment Sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria sampel sebagai berikut :

1. Periode pengamatan dilakukan 7 tahun berturut-turut yaitu tahun akademik 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015, 2015/2016
2. Periode pengamatan dilakukan pada akhir penerimaan mahasiswa baru yaitu pada tanggal 31 Agustus 2009 sampai 31 Agustus 2015

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis pengaruh Inflasi, Nilai Kurs, BI Rate dan pertumbuhan ekonomi terhadap penerimaan jumlah mahasiswa baru Diploma 3 (D-3) program studi manajemen informatika adalah analisis data panel. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Microsoft Excel 2007 untuk mengelompokkan data dan selanjutnya diolah menggunakan *software* Eviews 6.

### 2.3 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan panel data. Menurut Widarjono (2013), Panel data atau disebut data longitudinal adalah sekelompok data individual yang diteliti selama rentang waktu tertentu. Panel data merupakan gabungan dari *time series* data dan *cross section* data. Model panel data terdiri dari 3 bentuk yaitu :

#### 1. Ordinary Least Square

Metode *Ordinary Least Square* dikenal dengan estimasi *Common effect*. Dalam pendekatan ini tidak memperhatikan dimensi individu maupun waktu. Diasumsikan bahwa perilaku data antar perusahaan sama dalam berbagai kurun waktu.

#### 2. Fixed Effect

Pengertian *Fixed effect* ini didasarkan adanya perbedaan *intersep* antara perusahaan namun *intersep* nya sama antar waktu (*time invariant*). Disamping itu, model *fixed effect* juga mengasumsikan bahwa koefisien regresi (*slope*) tetap antar perusahaan dan antar waktu

#### 3. Random Effect

Didalam model ini kita akan mengestimasi data panel dimana variabel gangguan mungkin saling berhubungan antar waktu dan antar individu .

### A. Pengujian Pemilihan Model dalam Pengolahan Data Panel

#### a. Uji Chow (*Chow Test*)

Uji chow dilakukan untuk memilih model yang digunakan *Common Effect* atau *Fixed Effect*. Pengujian ini dilakukan dengan hipotesa sebagai berikut :

$$H_0 : \text{Model } Common \text{ Effect}$$

$$H_1 : \text{Model } Fixed \text{ Effect}$$

Dasar penolakan terhadap hipotesa nol tersebut adalah dengan menggunakan Rumus :

$$Chow = \frac{(ESS1 - ESS2)/(N - 1)}{ESS2/(NT - N - K)}$$

Dimana :

ESS1 = Residual Sum Square hasil pendugaan model *Common Effect*

ESS2 = Residual Sum Square hasil pendugaan model *Fixed Effect*

N = Jumlah data cross section

T = Jumlah data time series

K = Jumlah variabel penjelas

Jika nilai Chow statistics hasil pengujian lebih besar dari F tabel, maka  $H_0$  ditolak, begitu juga sebaliknya.

#### b. Uji Hausman (*Hausman Test*)

Uji hausman dilakukan untuk memilih model yang digunakan *Fixed Effect* atau *Random Effect*. Pengujian ini dilakukan dengan hipotesa sebagai berikut :

$$H_0 : \text{Model } Random \text{ Effect}$$

$$H_1 : \text{Model } Fixed \text{ Effect}$$

Jika nilai hausman hasil pengujian lebih besar dari  $X^2$  tabel, maka  $H_0$  ditolak, begitu juga sebaliknya.

#### c. Uji Lagrange Multiplier (*LM Test*)

Uji lagrange multiplier dilakukan untuk memilih model yang digunakan *Common Effect* atau *Random Effect*. Pengujian ini dilakukan dengan hipotesa sebagai berikut :

$$H_0 : \text{Model } Common \text{ Effect}$$

$$H_1 : \text{Model } Random \text{ Effect}$$

Jika nilai Lagrange Multiplier hasil pengujian lebih besar dari  $X^2$  tabel, maka  $H_0$  ditolak, begitu juga sebaliknya.

#### 2.4 Evaluasi Model

##### 1. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial (*t test*) dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen, yaitu Inflasi, Kurs, BI Rate dan Pertumbuhan Ekonomi secara individual terhadap variabel dependen, yaitu Penerimaan jumlah mahasiswa baru tahun akademik 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 dan 2015/2016. Tahap-tahap pengujiannya adalah :

##### a) Merumuskan hipotesis.

$H_0$ :  $b_1 \dots b_4 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a$ :  $b_1 \dots b_4 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

##### b) Menentukan tingkat signifikansi yaitu 0,10 atau 10 %.

##### c) Menentukan keputusan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

Jika t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel, maka  $H_0$  ditolak

Jika t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel, maka  $H_0$  diterima

##### 2. R Squared

*R-Squared* adalah proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independennya. *R-Squared* memiliki range  $0 \leq R\text{-Squared} \leq 1$ . Jika *R-Squared* bernilai 1 maka 100 persen variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independennya. Sedangkan jika *R-Squared* bernilai 0 maka variasi dalam variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independennya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengujian Pemilihan Model Data Panel

##### 1) Uji Chow

##### a) Jenjang Diploma 3 (D-3)

$$\text{Chow} = \frac{(ESS1-ESS2)/(N-1)}{ESS2/(NT-N-K)}$$

$$\text{Chow} = \frac{(1,091911-0,910671)/(4-1)}{0,910671/(4,7-4-4)}$$

$$\text{Chow} = 1,326787$$

Dari uji chow didapatkan hasil 1,326787 sedangkan besarnya F tabel dengan derajat bebas N-1 (3) dan NT-N-K (20) sebesar 2,38009. Karena F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *Common Effect* lebih sesuai digunakan didalam penelitian ini daripada *Fixed Effect*.

##### b) Jenjang Strata 1 (S-1)

$$\text{Chow} = \frac{(ESS1-ESS2)/(N-1)}{ESS2/(NT-N-K)}$$

$$\text{Chow} = \frac{(0,355460-0,198875)/(4-1)}{0,198875/(4,7-4-4)}$$

$$\text{Chow} = 5,249026$$

Dari uji chow didapatkan hasil 5,249026 sedangkan besarnya F tabel dengan derajat bebas N-1 (3) dan NT-N-K (20) sebesar 2,38009. karena F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *Fixed Effect* lebih sesuai digunakan didalam penelitian ini daripada *Common Effect*.

##### 2) Uji Lagrange Multiplier

##### Jenjang Diploma3 (D-3)

Dari uji lagrange multiplier didapatkan hasil 2,571429 sedangkan nilai kritis *Chi Squares* dengan n-1 sebesar 3 pada  $\alpha = 10\%$  sebesar 6,251. karena uji lagrange multiplier <  $X^2$  tabel maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *Common Effect* lebih sesuai digunakan didalam penelitian ini daripada *Random Effect*.

##### 3) Uji Hausman

##### Jenjang Strata 1 (S-1)

Dari uji hausman didapatkan hasil -5,768529 sedangkan nilai kritis *Chi Squares* dengan n-1 sebesar 3 pada  $\alpha = 10\%$  sebesar 6,251. karena uji hausman <  $X^2$  tabel maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *Fixed Effect* lebih sesuai digunakan didalam penelitian ini daripada *Random Effect*.

Model data panel dengan menggunakan model *Common Effects* untuk jenjang Diploma 3 dan model *Fixed Effects* untuk jenjang Strata 1 ditampilkan pada tabel 3 dan tabel 4.

**Tabel 3. Metode Common Effects  
untuk jenjang Diploma 3**

Variabel	Coefficien t	t-Statistic	Prob
Log Inflasi	-1,167968	-1,810104	0,1680
Log Kurs	-2,102418	-1,869027	0,1584
Log BIRate	-4,293558	-1,994346	0,1401
Log PDB	-3,048473	-1,359917	0,2670
R-Squared	0,701071	Mean dependent var	4,468110
Adjusted R-Squared	0,402141	var	
S.E. of regression	0,603300	S.D. dependent var	0,780250
Log likelihood	-3,429637	var	
Durbin Watson stat	2,563480	Sum squared resid	1,091911

**Tabel 4. Metode Fixed Effects  
untuk jenjang Strata 1**

Variabel	Coefficient	t-Statistic	Prob
Log Inflasi	-0,080787	-0,219439	0,8404
Log Kurs	-0,209234	-0,326007	0,7658
Log BIRate	-0,836023	-0,680613	0,5449
Log PDB	1,384191	-1,440029	0,2455
R-Squared	0,279394	Mean dependent var	5,903915
Adjusted R-Squared	-0,441212	var	
S.E. of regression	0,344219	S.D. dependent var	0,286728
Log likelihood	0,498319	var	
Durbin Watson stat	1,781337	Sum squared resid	0,355460

Nilai signifikansi uji t pada inflasi sebesar 0,1680 untuk jenjang Diploma 3 dan 0,8404 untuk jenjang Strata 1 ( $\text{sig} > 0,10$ ) ini berarti inflasi tidak signifikan terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru, koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -1,167968 untuk jenjang Diploma 3. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka

didapatkan hasil -t hitung  $< -1,638$  ini berarti inflasi untuk jenjang Diploma 3 berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Sedangkan koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -0,080787 untuk jenjang strata 1. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka didapatkan hasil -t hitung  $> -1,638$  ini berarti inflasi untuk jenjang strata 1 tidak berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Dari hasil analisis tersebut jenjang diploma 3 inflasi berpengaruh negatif terhadap penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Sedangkan jenjang strata 1 inflasi tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Ini berarti semakin besar inflasi maka jumlah mahasiswa baru jenjang diploma 3 yang diterima akan semakin berkurang begitu juga sebaliknya. Sedangkan inflasi sama sekali tidak mempengaruhi jumlah mahasiswa baru jenjang strata 1 di kampus STMIK Atma Luhur.

Nilai signifikansi uji t pada kurs sebesar 0,1584 untuk jenjang Diploma 3 dan 0,7658 untuk jenjang Strata 1 ( $\text{sig} > 0,10$ ) ini berarti kurs tidak signifikan terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru, koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -2,102418 untuk jenjang Diploma 3. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka didapatkan hasil -t hitung  $< -1,638$  ini berarti kurs untuk jenjang Diploma 3 berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Sedangkan koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -0,209234 untuk jenjang strata 1. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka didapatkan hasil -t hitung  $> -1,638$  ini berarti kurs untuk jenjang strata 1 tidak berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Dari hasil analisis tersebut jenjang diploma 3 kurs berpengaruh negatif terhadap penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Sedangkan jenjang strata 1 kurs tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Ini berarti semakin besar nilai kurs maka jumlah mahasiswa baru jenjang diploma 3 yang diterima akan semakin berkurang begitu juga sebaliknya. Sedangkan nilai kurs sama sekali tidak mempengaruhi jumlah mahasiswa baru jenjang strata 1 di kampus STMIK Atma Luhur.

Nilai signifikansi uji t pada BI Rate sebesar 0,1401 untuk jenjang Diploma 3 dan 0,5449 untuk jenjang Strata 1 ( $\text{sig} > 0,10$ ) ini berarti BI Rate tidak signifikan terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru, koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -4,293558 untuk jenjang Diploma 3. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka didapatkan hasil -t hitung  $< -1,638$  ini berarti BI Rate untuk jenjang Diploma 3 berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Sedangkan koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -0,836023 untuk jenjang strata 1. Apabila dibandingkan antara t hitung dan t tabel maka



didapatkan hasil  $-t$  hitung  $>-1,638$  ini berarti BI Rate untuk jenjang strata 1 tidak berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Dari hasil analisis tersebut jenjang diploma 3 BI Rate berpengaruh negatif terhadap penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Sedangkan jenjang strata 1 BI Rate tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Ini berarti semakin besar nilai BI Rate maka jumlah mahasiswa baru jenjang diploma 3 yang diterima akan semakin berkurang begitu juga sebaliknya. Sedangkan nilai BI Rate sama sekali tidak mempengaruhi jumlah mahasiswa baru jenjang strata 1 di kampus STMIK Atma Luhur.

Nilai signifikansi uji  $t$  pada PDB sebesar 0,2670 untuk jenjang Diploma 3 dan 0,2455 untuk jenjang Strata 1 ( $\text{sig}>0,10$ ) ini berarti PDB tidak signifikan terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru, koefisien regresi memiliki arah negatif sebesar -3,048473 untuk jenjang Diploma 3. Apabila dibandingkan antara  $t$  hitung dan  $t$  tabel maka didapatkan hasil  $-t$  hitung  $>-1,638$  ini berarti PDB untuk jenjang Diploma 3 tidak berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Sedangkan koefisien regresi memiliki arah positif sebesar 1,384191 untuk jenjang strata 1. Apabila dibandingkan antara  $t$  hitung dan  $t$  tabel maka didapatkan hasil  $-t$  hitung  $>-1,638$  ini berarti BI Rate untuk jenjang strata 1 tidak berpengaruh terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru. Dari hasil analisis tersebut jenjang diploma 3 PDB tidak berpengaruh terhadap penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Sedangkan jenjang strata 1 PDB tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Ini berarti kenaikan maupun penurunan PDB tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru baik jenjang D3 maupun S1 di kampus STMIK Atma Luhur.

#### R Squared

Hasil estimasi dengan menggunakan model efek common (*Common Effect*) menunjukkan nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi pada hasil estimasi tersebut dapat diketahui bahwa 70,11 persen keragaman penerimaan mahasiswa baru jenjang diploma 3 di kampus STMIK Atma Luhur yang menjadi sampel pada periode waktu 2009-2015 dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (Inflasi, kurs, BI Rate dan PDB), sedangkan 29,89 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Variabel tersebut diduga dipengaruhi oleh biaya perkuliahan, promosi, minat mahasiswa baru dan lain sebagainya. Sedangkan nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi pada hasil estimasi tersebut dapat diketahui bahwa 27,94 persen keragaman penerimaan mahasiswa baru jenjang strata 1 di kampus STMIK Atma Luhur yang menjadi sampel pada periode waktu 2009-2015 dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (Inflasi, kurs, BI Rate dan PDB),

sedangkan 72,06 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Variabel tersebut diduga juga dipengaruhi oleh biaya perkuliahan, promosi, minat mahasiswa baru dan lain sebagainya.

#### IV. KESIMPULAN

1. Pemilihan model data panel menggunakan model data panel *Common Effect* setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan *Chow test* dan *Lagrange Multiplier test* pada jenjang diploma 3, sedangkan pemilihan model data panel menggunakan model data panel *Fixed Effect* setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan *Chow test* dan *Hausman test*.
2. Hasil uji signifikansi secara individu menunjukkan hasil:
  - a. Untuk jenjang diploma 3 inflasi, kurs, BI Rate dan PDB tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur
  - b. Untuk jenjang strata 1 inflasi, kurs, BI Rate berpengaruh negatif terhadap jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur. Sedangkan PDB tidak mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru di kampus STMIK Atma Luhur.
3. Dalam penelitian mendatang perlu menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi jumlah penerimaan mahasiswa baru seperti biaya perkuliahan, promosi, minat, tempat tinggal mahasiswa baru, pesaing kampus dan lain sebagainya serta sebaiknya menggunakan periode yang lebih lama untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.

#### REFERENSI

- Arif, Dodi. (2014). Pengaruh Produk Domestik Bruto, Jumlah Uang Beredar, Inflasi dan BI Rate Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan Di Indonesia Periode 2007-2013. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 19. 65-66.
- Azwir, Nasir & Mirza, Achmad. (2011). Pengaruh Nilai Kurs, Inflasi, Suku bunga deposito dan Volume Perdagangan Saham Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi*. 19 No. 4.
- Rahmatika Istiqamah. (2016). Analisis Pengaruh Inflasi, jumlah uang beredar, sertifikat bank Indonesia syariah dan harga minyak dunia terhadap indeks harga saham syariah Indonesia (ISSI) periode Mei 2011-Mei 2016. *Skripsi*.

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri  
Syarif Hidayatullah Jakarta. 18-20.

Widarjono, Agus. (2013). *Ekonometrika Pengantar  
dan Aplikasinya Disertai Panduan EVIEWS*.  
Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2013.

[www.bi.go.id/id/moneter/bi](http://www.bi.go.id/id/moneter/bi)  
Rate/penjelasan/contents/default.aspx diakses 09  
September 2016

## Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan

Eigis Yani Pramularso

Program Studi Manajemen Perpajakan  
Akademi Manajemen Keuangan BSI Jakarta  
email: eigis.eyp@bsi.ac.id

**Abstract** – One of the things that the company's priority to achieve the goal is to have professional resources with the best employee performance in carrying out its work. One that can be affect employee's performance is the existence of work discipline. This work discipline should be continue to be held and become the principle for employees, so that employee's contribution in supporting the success of various functions of the company's operations become more optimal. The aims of this study is to determine the effect of work discipline on employee's performance Cipta Hotel Pancoran South Jakarta. The number of respondents in this study is 50 employee's. The data were collected by using questionnaires and library studies. Data analysis is used the linearity test, simple regression analysis, and correlation coefficient test. The result shows that the discipline of work has a positive and significant impact on the performance of employee's of Cipta Hotel Pancoran, South Jakarta. The magnitude of the correlation coefficient shows the amount of 0.499, it means the relationship of work discipline to the employee's performance is quite strong. Coefficient of determination or R Squared = 0.249 it means that work discipline affect of employee's performance is 24.9% while the rest is influenced by factors others than work discipline it self.

**Key Word:** work discipline, employee performance

### LPENDAHULUAN

Penerapan disiplin kerja menjadi bagian tidak terpisahkan bagi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Tanggung jawab untuk mematuhi prosedur dan segala peraturan kerja yang sudah dibuat perusahaan menjadi bentuk nyata karyawan dalam kaitannya dengan disiplin kerja yang dimilikinya. Disiplin kerja ini harus terus dipegang dan menjadi prinsip bagi karyawan sehingga kontribusi karyawan dalam mendukung keberhasilan berbagai fungsi operasional perusahaan bisa lebih baik lagi.

Menurut Singodimejo dalam (Mulyadi, 2015) mengatakan "Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya". Disiplin kerja menjadi pendorong karyawan agar setiap pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal. Disiplin kerja sangat penting untuk perkembangan suatu organisasi dalam menciptakan sumber daya manusia yang disiplin. Untuk itu, organisasi harus membuat peraturan yang tertulis yang dapat menjadi pegangan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan juga digunakan organisasi untuk terus mendorong karyawan agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara kelompok maupun individu.

Persaingan bisnis yang tumbuh dan berkembang menjadi tantangan dan peluang bagi semua pihak terkait untuk siap menghadapi dan dapat menyesuaikan diri dalam bisnisnya. Salah satu hal

yang menjadi target dan prioritas adalah perusahaan memiliki sumber daya yang profesional dengan kinerja terbaik dalam menjalankan fungsi operasional secara menyeluruh. Dengan Kinerja karyawan yang optimal tersebut dapat mendukung usaha pencapaian tujuan perusahaan di masa yang kan datang.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam (Mulyadi, 2015) "Kinerja adalah satu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan". Perusahaan dalam kegiatan usahanya selalu menantikan suatu hasil kinerja yang baik dari karyawannya. Salah satu faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah kesungguhan karyawan dalam menerapkan pentingnya disiplin kerja dalam keseharian kerja karyawan tersebut.

Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan merupakan salah satu penyedia layanan hotel yang dalam kegiatannya menjadikan peran karyawan menjadi sangat penting dalam menentukan kinerja perusahaan. Salah satu hal yang menjadi perhatian adalah disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan. Kedatangan karyawan yang terlambat menyebabkan pelaksanaan tugas yang diberikan menjadi kurang optimal sudah menjadi bagian permasalahan yang selalu dihadapi Cipta Hotel Pancoran dalam hal disiplin kerja yang dimiliki karyawan. Penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu, dan pelaksanaan konsekuensi secara tegas dan konsisten dari peraturan yang sudah ada juga terkadang menjadi

masalah yang ada dihadapi oleh perusahaan secara umum dalam hal disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan hal penting untuk dipahami dan bisa diterapkan karyawan secara optimal yang pada akhirnya dapat menunjang kinerja karyawan dimana setiap pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan target yang sudah ditentukan.

Hasil penelitian terdahulu oleh (Abidin, 2013) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Rekatama Putra Gegana Bandung. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Rekatama Putra Gegana Bandung. (Sanjaya, 2015) juga melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Ros in Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Ros In Yogyakarta.

(Safitri, 2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan Dinas Apron Move Control (AMC) PT Angkasa Pura 1 (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya. Berdasarkan penelitian dapat diketahui pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang bertujuan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Cipta Hotel Pancoran yang memiliki alamat di Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 19 Jakarta Selatan.

### 2.2. Variabel Penelitian

Menurut suwarno dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) Variabel adalah karakteristik yang dapat diamati sesuatu (objek), dan mampu memberikan bermacam-macam nilai atau beberapa Kategori. Variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah variabel bebas atau *independence variable* yaitu variabel disiplin kerja (X), serta variabel terikat atau *dependent variable* yaitu variabel kinerja karyawan (Y).

### 2.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut (Hartatik, 2014) disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-

peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Secara operasional variabel dimensi disiplin kerja menurut Sinungan dalam (Sucipto, 2016) dapat dilihat dari kepatuhan karyawan terhadap tata tertib yang berlaku termasuk tepat waktu dan tanggung jawab terhadap pekerjaan, bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, memelihara perlengkapan kerja dengan baik.

Menurut (Wirawan, 2009) “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. Variabel kinerja karyawan secara operasional Menurut (Wirawan, 2009) Secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

### 2.4. Populasi dan Sampel

Menurut Sudjana dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung maupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Sedangkan sampel menurut Sugiyono dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi, Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian berjumlah 95 orang. Kemudian diambil sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dimana pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut. Sampel yang diambil berdasarkan acak adalah 50 orang karyawan yang dianggap cukup mewakili.

### 2.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nasir dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Kuesioner disusun dengan mengikuti skala likert. Menurut (Riduwan & Kuncoro, 2008) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan sikap dengan lima alternative jawaban Sangat Setuju (SS), setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan pemberian skor dari pernyataan positif berupa angka 5, 4, 3, 2, dan 1.

Dalam penelitian ini didukung data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran *literature* yaitu

dengan melihat penelitian sebelumnya, studi kepustakaan berupa buku dan bahan lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

### 2.6. Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Priyatno, 2009) Uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur objeknya. Item dikatakan valid jika ada korelasi dengan skor total. Pengujian validitas item dalam spss bisa menggunakan dua metode analisis yaitu Korelasi Pearson atau *Corrected item Total Correlation*. Teknik uji validitas item dengan korelasi pearson dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan criteria r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung  $\geq r_{\text{tabel}}$ , maka item dapat dinyatakan valid (demikian pula sebaliknya). Dalam penelitian ini validitas menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan melihat r hitung SPSS dan r tabel nilai *product moment*.

Menurut (Priyatno, 2009) Uji reliabilitas untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan koesioner. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronboach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Perhitungan untuk reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Chronbach dengan program SPSS.

Rumus korelasi *Pearson product Moment* dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) sebagai berikut:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{[n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] \cdot [n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Dimana:

- $r_{\text{hitung}}$  = Koefisien korelasi
- $\sum X_i$  = Jumlah skor item
- $\sum Y_i$  = Jumlah skor total(seluruh item)
- $n$  = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

- $t$  = Nilai  $t_{\text{hitung}}$
- $r$  = Koefisien korelasi hasil  $r_{\text{hitung}}$
- $n$  = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ )

Kaidah keputusan:

Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti valid sebaliknya  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti tidak valid.

### 2.7. Teknik Analisis Data

Kegiatan yang cukup penting dalam keseluruhan penelitian adalah pengolahan data. Dengan pengolahan data dapat diketahui makna data yang berhasil dikumpulkan. Dengan demikian hasil penelitianpun akan segera diketahui (Riduwan & Kuncoro, 2008). Dalam penelitian ini jenis analisis data yang digunakan deskriptif kuantitatif dan teknik statistik menggunakan uji regresi sederhana, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.0.

Persamaan regresi dalam (Riduwan & Kuncoro, 2008) dirumuskan:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana

$\hat{Y}$  = subjek variabel terikat yang diproyeksikan

$X$  = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

$a$  = nilai konstanta harga Y jika  $X = 0$  nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai

$b$  = peningkatan (+) atau penurunan (-) variabel Y

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

### 2.8. Kajian Teori

Menurut Veithzal Riva'i dalam (Hartatik, 2014) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan serta norma-norma sosial berlaku.

Menurut Singodimejo dalam (Mulyadi, 2015) mengatakan "disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Menurut Keith Davis dalam (Mulyadi, 2015) "disiplin kerja adalah sebagai pelaksana manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi."

Menurut (Hartatik, 2014) mengemukakan bahwa disiplin kerja ada 5 jenis yaitu:

#### 1. Disiplin diri

Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi atau

- aktualisasi dari tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya.
2. Disiplin Kelompok  
Disiplin kelompok adalah patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, perintah, dan ketentuan yang berlaku, serta mampu mengendalikan diri dari dorongan kepentingan dalam upaya pencapaian cita-cita dan tujuan tertentu, serta memelihara stabilitas organisasi dan menjalankan standar-standar organisasional.
  3. Disiplin preventif  
Disiplin preventif adalah disiplin yang ditujukan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standar serta peraturan yang telah ditetapkan.
  4. Disiplin korektif  
Disiplin korektif merupakan suatu upaya untuk memperbaiki dan menindak pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap aturan yang berlaku.
  5. Disiplin progresif  
Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang.  
Menurut Abdurrahmat dalam (Hartatik, 2014) indikator yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain :
    1. Tujuan dan Kemampuan  
Tujuan dan kemampuan pegawai dalam memahami peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi sangat berpengaruh pada tingkat kedisiplinan pegawai.
    2. Keteladanan Pemimpin  
Seorang pemimpin harus dapat memberikan contoh pada pegawai dan menjadi role model/panutan bagi pegawai.
    3. Keadilan  
Aturan-aturan yang dibuat harus diberlakukan untuk semua pegawai tanpa memandang kedudukan.
    4. Pengawasan Melekat  
Pengawasan melekat (waskat) ialah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Sebab, dengan pengawasan melekat ini, berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.
    5. Sanksi Hukuman  
Sanksi indisipliner dilakukan untuk mengarahkan dan memperbaiki perilaku pegawai, bukan untuk menyakiti.
    6. Ketegasan  
Ketegasan seorang pimpinan dalam melakukan pelanggaran difokuskan untuk mengoreksi penampilan kerja agar peraturan kerja dapat diberlakukan secara konsisten.
    7. Hubungan kemanusiaan

Disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Sinungan dalam (Sucipto, 2016) mengatakan untuk dapat mengetahui seseorang disiplin dalam kerja atau tidak dapat dilihat dari:

1. Kepatuhan karyawan terhadap tata tertib yang berlaku termasuk tepat waktu dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
2. Bekerja sesuai dengan prosedur yang ada
3. Memelihara perlengkapan kerja dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan disiplin kerja adalah sikap patuh dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku organisasi

Menurut Armstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2009) "Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi". Menurut (Wirawan, 2009) "Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu".

Menurut (Mangkunegara, 2014) mengemukakan bahwa "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor eksternal maupun internal dari karyawan tersebut. Simamora dalam (Mangkunegara, 2014) mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu

1. Faktor individual yang terdiri dari: kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude personality*, pembelajaran motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur *job design*.

Menurut (Wirawan, 2009) menyimpulkan bahwa "Dimensi kinerja adalah unsur-unsur dalam pekerjaan yang menunjukkan kinerja. Untuk mengukur kinerja, dimensi-dimensi kinerja dikembangkan menjadi indikator kinerja. Indikator kinerja digunakan untuk mengembangkan instrument evaluasi kinerja yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai. Pengembangan dimensi dan indikator kinerja dilaksanakan melalui job analysis atau analisis pekerjaan".

Secara umum, dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Hasil Kerja  
Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang atau jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya.
2. Perilaku Kerja  
Ketika berada ditempat kerjanya, seorang karyawan memiliki 2 perilaku, yaitu perilaku

pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, sedangkan perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kerja, kode etik, dan peraturan organisasi.

3. Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan.

Sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk melaksanakan suatu jenis pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan periode tertentu.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Karakteristik Responden

Profil responden yang ditanyakan dalam kuesioner adalah jenis kelamin, usia, masa kerja, serta pendidikan terakhir dari masing-masing responden. Berikut ini adalah tabel dan penjelasan karakteristik responden tersebut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	36	72%
2.	Perempuan	14	28%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki laki lebih mayoritas yaitu berjumlah 36 orang atau 72%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang atau 28%.

2. Usia

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	<25 tahun	13	26%
2.	25-35 tahun	29	58%
3.	>35 tahun	8	16%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa usia responden yang paling banyak adalah responden berusia 25 tahun sampai dengan 35 tahun yaitu 29 orang atau 58% dari total responden, sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan usia di atas 35 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 16%.

3. Lama Bekerja

Tabel 3. Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase
1.	<1 tahun	3	6%
2.	1-5 tahun	44	88%
3.	>5 tahun	3	6%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa responden yang telah bekerja kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang atau 6%, yang bekerja 1-5 tahun sebanyak 44 orang atau 88%, dan yang bekerja lebih dari lima tahun 3 orang atau 6%.

4. Pendidikan

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SMA/SMK	37	74%
2.	Diploma III	6	12%
3.	S1	7	14%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil kuesioner yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa pendidikan responden paling banyak adalah SMA 37 orang atau 74%, kemudian pendidikan S1 sebanyak 7 orang atau 14%, dan yang berpendidikan Diploma III sebanyak 6 orang atau 12%.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan penentuan nilai r tabel atau r product moment yaitu  $(n - 2) = 48$ , untuk kesalahan 5% yaitu sebesar 0,284. Hasil pengujian validitas disiplin kerja dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Validitas Disiplin Kerja

No.	No. Butir Instrumen	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	1	0,785	0,284	Valid
2.	2	0,717	0,284	Valid
3.	3	0,731	0,284	Valid
4.	4	0,445	0,284	Valid
5.	5	0,438	0,284	Valid
6.	6	0,578	0,284	Valid
7.	7	0,652	0,284	Valid
8.	8	0,649	0,284	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2017).

Berdasarkan tabel 5, dapat disimpulkan bahwa dari 8 butir pernyataan untuk variabel disiplin kerja, semuanya dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Hasil pengujian validitas kinerja karyawan dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Validitas Kinerja Karyawan

No.	No. Butir Instrumen	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	1	0,653	0,284	Valid
2.	2	0,754	0,284	Valid
3.	3	0,690	0,284	Valid
4.	4	0,653	0,284	Valid
5.	5	0,750	0,284	Valid
6.	6	0,474	0,284	Valid
7.	7	0,787	0,284	Valid
8.	8	0,687	0,284	Valid
9.	9	0,718	0,284	Valid
10.	10	0,756	0,284	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

### 1. Uji linearitas persamaan regresi

Berikut adalah hasil perhitungan dari uji linearitas persamaan regresi:

Tabel 8. Uji Lineritas Persamaan Regresi

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Disiplin Kerja	Between Groups	(Combined) Linearity	173,700	10	17,370	1,945	,068
		Deviation from Linearity	130,234	1	130,234	14,583	,000
	Within Groups		43,466	9	4,830	,541	,836
	Total		348,300	39	8,931		
			522,000	49			

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa dari 10 butir pernyataan untuk variabel kinerja karyawan, semuanya dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Sedangkan reliabilitas variabel penelitian di sebut reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , disebut reliabel. Nilai Cronbach's Alpha dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standard	Keterangan
Disiplin kerja	0,760	0,60	Reliabel
Kinerja karyawan	0,875	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 7, yakni hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel baik disiplin kerja dan kinerja karyawan adalah reliabel sebab nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

Berdasarkan perhitungan validitas dan reliabilitas yang sudah dilakukan maka indikator disiplin kerja dan kinerja karyawan tersebut semuanya valid dan reliabel sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian.

### 3.3. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan

Analisis regresi dan korelasi dimaksudkan untuk dapat menguji pengaruh dan hubungan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini pengujian dengan uji linearitas analisis regresi, dan analisis korelasi, yang ditentukan berdasarkan hasil perhitungan dalam *Anova Table*, *Coefficients*, dan *Model Summary* dimana disajikan dalam bentuk *print out SPSS* sebagai berikut:



Berdasarkan tabel 8, uji linearitas persamaan regresi diperoleh dari baris *Deviation from Linearity* yaitu  $F$  hitung = 0,541, dengan nilai  $Sig = 0,836 >$

0,05. Hal ini berarti  $H_0$  diterima atau persamaan regresi kinerja karyawan atas disiplin kerja adalah linear atau berupa garis lurus.

## 2. Persamaan Regresi Linear

Berikut adalah hasil perhitungan dari persamaan regresi linear

Tabel 9. Persamaan Regresi Linear

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,657	5,159		4,974	,000
	Disiplin Kerja	,576	,144	,499	3,995	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 9. dapat diketahui bahwa konstanta dan koefisien persamaan garis linear diperoleh persamaan yaitu

$$Y = 25,657 + 0,576 X$$

Koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti variabel disiplin kerja dan kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan mempunyai pengaruh yang positif dan searah. Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,576 memberikan indikasi bahwa kenaikan disiplin kerja satu kali,

maka kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan meningkat sebesar 0,576 kali.

Berdasarkan angka statistik pada tabel juga menunjukkan bahwa  $t$  hitung = 3,995. Dengan nilai  $Sig$  0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya hipotesis penelitian diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan.

## 3. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi

Berikut adalah hasil perhitungan dari uji signifikansi koefisien korelasi

Tabel 10. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,499 <sup>a</sup>	,249	,234	2,857	,249	15,957	1	48	,000

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Berdasarkan tabel 10. dapat diperoleh hasil dari uji signifikansi koefisien korelasi. Terlihat  $R = 0,499$  dan  $F$  hitung ( $F$  Change = 15,957, dengan nilai  $Sig = 0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian koefisien korelasi disiplin kerja dan kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan adalah berarti atau signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel juga dapat diketahui koefisien korelasi atau  $R$  sebesar 0,499 yang berarti hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan adalah cukup kuat. Sedangkan Koefisien determinasi atau  $R$  Square sebesar 0,249, artinya

kontribusi atau disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan sebesar 24,9%, sisanya sebesar 75,1% disumbangkan faktor lain selain disiplin kerja dan diperlukan penelitian lebih lanjut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan (Abidin, 2013), (Sanjaya, 2015), dan (Safitri, 2013) yang membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya disiplin kerja menjadi salah satu hal penting yang harus dipahami dan dilaksanakan bagi karyawan. Disiplin kerja menjadi bagian peraturan

perusahaan untuk mengantisipasi disiplin kerja karyawan dapat terjaga dengan baik sehingga pada akhirnya tercapai kinerja karyawan yang optimal. Untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut, maka kontribusi disiplin kerja pada karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan terus dapat ditingkatkan lagi dengan memberikan pemahaman kepada karyawan terutama tentang konsekuensi pelanggaran terhadap disiplin kerja melalui penegakan yang lebih tegas dan pengawasan yang sesuai yang tidak longgar maupun berlebihan sehingga karyawan lebih bertanggung jawab dan menyadarkan karyawan lebih berhati-hati dengan menghindari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu perusahaan dapat juga memberikan apresiasi berupa penghargaan terhadap karyawan yang memiliki konsistensi dalam hal kinerja yang berkaitan dengan disiplin kerja seperti tunjangan kehadiran dalam setiap bulan atau penghargaan bagi karyawan dengan kehadiran masuk kerja terbaik dalam periode satu tahun penilaian kinerja.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan
2. Besarnya koefisien korelasi menunjukkan angka 0,499 artinya hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan adalah cukup kuat.
3. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan 24,9 % sedangkan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain selain disiplin kerja.
4. Hasil perhitungan menunjukkan persentase yang cukup kecil dari disiplin kerja terhadap kinerja karyawan hanya 24,9%, sehingga faktor-faktor lain diyakini berpengaruh besar dalam mempengaruhi kinerja karyawan dan perlu untuk dikaji kembali.

#### REFERENSI

- Abidin, F. Z. (2013). *Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Rekatama Putra Gegana Bandung*. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Winayu Mukti.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mulyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Bogor: In Media.
- Priyatno, D. (2009). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2008). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Safitri, E. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1044-1054.
- Sanjaya, M. T. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Ros In Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sucipto, A. H. (2016). Hubungan Disiplin Kerja dengan Semangat Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Kota. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1229-1238.
- Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.

## Model Pembelajaran Kuantum Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Akuntansi

Ani Rakhmanita

Program Studi Sekretari

Akademi Sekretari Dan Manajemen BSI Jakarta

[ani.ark@bsi.ac.id](mailto:ani.ark@bsi.ac.id)

**Abstract** - The goal of this research is to find how the application of quantum learning model can improve student accounting learning outcomes AMIK BSI Jakarta. This research is conducted on the students of Semester 1 Accounting Computer Study Program D3 AMIK BSI Jakarta Level that follows the Basic Course of Accounting. The method used in this research is classroom action research method. The results showed that the application of quantum learning model can improve the learning result of accounting with the completeness level reached 86.67% in cycle II. Student learning activity from 40.00% in cycle I to 60,00% in cycle II. Results of research conducted on AMIK BSI Jakarta students semester 1 year 2016/2017, proving that the opinion that assume that accounting lessons are difficult and not liked by students was not true. Lecturers have an important involvement to improve understanding of learning concepts. The inappropriateness of the learning model will result in low motivation and learning activities of students. With innovative, motivated students are motivated to learn, so the process runs effectively and finally fun.

Kata kunci : akuntansi, metode kuantum, hasil belajar

### I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi dituntut untuk menyelenggarakan pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan berkualitas dan siap kerja bagi dunia industri. Salah satu proses seleksi tenaga kerja yang dilakukan dunia industri saat merekrut tenaga kerja adalah mengharuskan calon tenaga kerja memiliki ijazah dengan nilai dan predikat tertentu. Ada banyak faktor yang dapat dilakukan oleh perguruan tinggi untuk dapat menghasilkan lulusan berkualitas, antara lain : strategi dan model pembelajaran yang diterapkan oleh dosen dalam kelas, lingkungan belajar mahasiswa, dan media pengajaran yang digunakan oleh dosen.

Dosen mempunyai keterlibatan penting untuk meningkatkan pemahaman konsep pembelajaran, ketidaktepatan model pembelajaran akan berakibat pada rendahnya motivasi dan aktivitas belajar mahasiswa. Kegiatan pembelajaran yang masih terfokus pada dosen sedangkan mahasiswa hanya pasif dan tidak terlibat aktif dalam pembelajaran juga dapat menyebabkan hasil belajar mahasiswa rendah.

Hasil wawancara dengan dosen mata kuliah Dasar Akuntansi semester satu di AMIK BSI Jakarta diperoleh bahwa kelas tersebut, mahasiswa masih sangat sukar memahami dan membedakan penggunaan nama akun pada transaksi-transaksi akuntansi, mahasiswa juga masih belum dapat memahami aturan debit dan kredit pada jurnal transaksi akuntansi.

Mata kuliah Dasar Akuntansi memegang peranan penting dalam mengantarkan mahasiswa untuk

mempelajari mata kuliah Akuntansi tahapan berikutnya. Sebagai mata kuliah dasar, matakuliah ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dasar akuntansi kepada para mahasiswa.

Suardjono (2002) mengungkapkan bahwa Akuntansi bukan suatu pelajaran yang sulit tetapi juga bukan pelajaran cepat tangkas. Akuntansi merupakan pelajaran yang menuntut penalaran dalam pemahamannya. Banyak dari mereka yang belajar akuntansi (khususnya dari jurusan non akuntansi) merasakan sulitnya memahami akuntansi padahal mereka termasuk orang-orang yang cerdas dan kritis. Orang-orang yang cerdas dan kritis tidak dapat menerima begitu saja apa yang tidak masuk akal atau yang dogmatis sehingga secara tidak sadar mereka menolak materi yang disajikan tanpa nalar. Rasionalisasi atau penalaran yang dimaksud adalah bagaimana mahasiswa mampu memahami mekanisme debit dan kredit secara tepat dalam menjurnal transaksi. Sebagian besar mahasiswa mengalami kesulitan melakukan hal tersebut sehingga berdampak akhir pada kesalahan atau ketidakmampuan dalam memahami pembelajaran akuntansi pada tahap selanjutnya.

Pemerhati akuntansi dari berbagai negara di dunia juga memberikan perhatian dan evaluasi mengenai proses pembelajaran akuntansi selama ini diantaranya adalah perlu perubahan dalam disain, metoda, dan kurikulum pembelajaran akuntansi (Saudagaran, 1996; Rankin *et al.* 2003). Ingram, 1998 mengungkapkan bahwa pembelajaran akuntansi lebih mengandalkan pada proses menghafal sehingga kemampuan mahasiswa tidak

berkembang dalam menganalisis berbagai macam transaksi.

Menurut Muhibin Syah (2006:65-66) mendefinisikan belajar sebagai : Perubahan yang relatif menetap yang terjadi dalam segala macam atau keseluruhan tingkah laku suatu organism sebagai hasil pengalaman.

Penulis mengambil hakikat belajar yakni adanya perubahan tingkah laku, pengalaman dan interaksi sehingga dapat menemukan ataupun bahkan memecahkan suatu masalah dan akhirnya dapat menerapkannya dalam kehidupan sehari hari.

Adapun beberapa hal perubahan – perubahan yang terjadi akibat dampak belajar :

- 1) Hasil belajar adalah hasil pencapaian tujuan
- 2) Hasil belajar merupakan suatu proses
- 3) Hasil belajar merupakan produk proses latihan
- 4) Hasil belajar merupakan perilaku efektif dalam kurun waktu tertentu.

Dalam kegiatan belajar mengajar tujuan utamanya adalah adanya perubahan tingkah laku pada seseorang serta proses transfer motivasi sehingga akan berdampak pada tertariknya seseorang dalam mengerjakan berbagai tugas tanpa mengenal lelah dan putus asa. Ciri yang lain dari orang yang sudah mendapatkan pelajaran adalah tingkat kematangan kreatifitas dan dinamisasi pemikiran serta perilaku ke dalam suatu situasi yang lebih bermakna antara individu dengan lingkungannya.

Hakikat mengajar adalah merupakan sebuah proses pembelajaran dimana dosen berfungsi sebagai transformator dan mahasiswa sebagai mediator dengan menggunakan berbagai metode mengajar serta media untuk membantu memperjelas pemahaman suatu konsep. Selain itu mengajar juga dapat diartikan mengatur dan mengorganisasikan lingkungan yang ada di sekitar mahasiswa sehingga dapat mendorong dan menumbuhkan minat mereka untuk melakukan kegiatan belajar.

Penerapan model pembelajaran kuantum diharapkan dapat melahirkan mahasiswa-mahasiswa dengan kerangka pikir, sikap mental dan keterampilan yang berkualitas dan seimbang, yang memiliki kecakapan dalam bidang Akuntansi.

Pembelajaran kuantum merupakan suatu kiat, petunjuk, strategi, dan seluruh proses belajar yang dapat mempertajam pemahaman daya ingat, serta belajar sebagai proses yang menyenangkan dan bermakna. Pembelajaran kuantum juga mencakup aspek-aspek penting tentang cara otak mengatur informasi. Pada penerapan model ini dibutuhkan penguasaan materi yang baik oleh seorang dosen dan mampu memfasilitasi mahasiswa dalam memahami

dan menerapkan konsep ke dalam suatu contoh dengan baik dan tepat.

Seorang dosen harus memiliki penguasaan kelas yang baik, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung menyenangkan dan menimbulkan rasa simpatik pada diri mahasiswa, seorang dosen juga dituntut untuk memiliki metode belajar yang kreatif.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai metoda pembelajaran kuantum, apakah dapat memberikan kemudahan bagi para mahasiswa untuk memahami matakuliah Dasar Akuntansi.

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi : (1) Bagi *mahasiswa*, untuk meningkatkan kemampuan belajar, pemahaman dan keaktifan dalam mata kuliah yang bersangkutan; (2) Bagi *dosen*, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan rancangan pembelajaran yang dapat meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar; (3) Bagi *pengembangan institusi*, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu implementasi Penelitian Pengembangan Pembelajaran sebagai lembaga ilmiah yang dituntut melakukan inovasi pendidikan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada mahasiswa Semester 1 Program Studi Komputer Akuntansi Jenjang D3 di AMIK BSI Jakarta yang mengikuti mata kuliah Dasar Akuntansi dengan bobot 4 SKS atau dengan jumlah tatap muka 4 x 50 menit. Penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2016/2017. Dalam pelaksanaannya penelitian ini melibatkan 1 orang dosen dan 30 Mahasiswa.

Penetapan mahasiswa di kelas tersebut sebagai subyek penelitian didasarkan pada hasil diskusi dengan dosen akuntansi yang menyatakan bahwa minat belajar akuntansi mahasiswa kurang dibandingkan dengan kelas lain.

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen sebagai bahan acuan untuk kepentingan penelitian. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah daftar nilai mata kuliah Dasar Akuntansi.

### b. Metode tes

Tes adalah serentetan pertanyaan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengetahuan, intelegensi, kemampuan dan bakat yang dimiliki individu. Teknis kegiatan tes diawali dengan mengerjakan bagian A yaitu daftar

pertanyaan yang berisi data demografi mahasiswa, kemudian bagian B berisi tes kompetensi akuntansi sebanyak 30 soal yang dilakukan dua kali pada siklus 1 dan siklus ke 2.

#### c. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan pada subyek penelitian. Aspek yang diamati dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen, antarlain : perhatian mahasiswa dalam menerima pembelajaran, bahasa yang digunakan dosen dalam pembelajaran, motivasi dalam menerima pelajaran, kerjasama dan partisipasi mahasiswa dalam proses pembelajaran. Pemberian skor dalam observasi menggunakan Rating Scale. Pedoman penskoran dengan pengamatan adalah menggunakan rentang 0 (tidak aktif), 1 (cukup aktif) dan 2 (aktif)

#### d. Jurnal

Jurnal mahasiswa dan dosen diisi pada akhir pembelajaran. Jurnal mahasiswa berisi tentang kesulitan mahasiswa dalam pembelajaran, pendapat atau komentar mahasiswa yang dilakukan oleh dosen dan pesan, kesan ataupun saran tentang pembelajaran tersebut.

#### e. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif prosentase. Analisis data ini digunakan untuk menganalisis mengenai prosentase hasil dari pre test dan post test yang dilakukan oleh dosen pada saat pelaksanaan tindakan untuk mengetahui sejauhmana metode kuantum dapat meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa dilihat dari hasil belajar mahasiswa yaitu dengan cara total skor dari satu kelas dibagi dengan jumlah mahasiswa sehingga dapat diketahui skor rata-rata hasil belajar di kelas tersebut, skor rata-rata tersebut dibandingkan antar siklus. .

### Indikator Keberhasilan

Sebagai indikator keberhasilan dalam penelitian tindakan kelas ini adalah diukur melalui beberapa cara. Pertama, keberhasilan akan dilihat dari nilai mahasiswa yang berhasil menjawab pertanyaan dengan benar. Kedua, antusias mahasiswa dalam belajar mata kuliah Dasar Akuntansi. Ketiga, ketrampilan dosen dalam mengembangkan desain dan strategi pembelajaran meningkat.

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam dua siklus, yang masing-masing siklus meliputi tahap refleksi awal, perencanaan (*planning*), pelaksanaan tindakan (*acting*), observasi dan refleksi akhir.

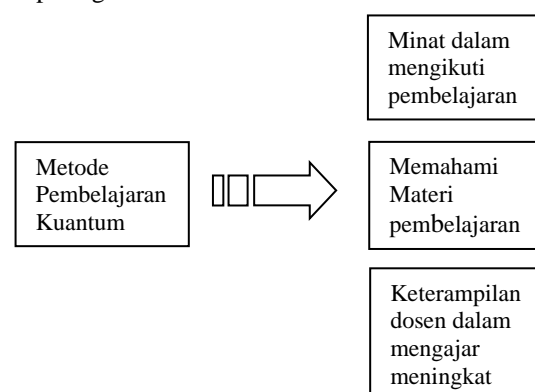
Refleksi awal berupa kajian dan renungan terhadap pengalaman mengajar mata kuliah Dasar Akuntansi di AMIK BSI Jakarta Jurusan Komputer Akuntansi yang selama ini dilaksanakan. Dari refleksi awal ini ditemukan rendahnya kemampuan belajar mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.

Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh setiap siklus secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*planning*) Tahap perencanaan ini adalah sebagai berikut: (a) membuat skenario pembelajaran, (b) membuat lembar observasi untuk melihat suasana pembelajaran, dan aktivitas mahasiswa, (c) membuat dan menyediakan media pembelajarannya, dan (d) mendesain alat evaluasi untuk melihat apakah mahasiswa dengan menggunakan metode kuantum dapat meningkatkan hasil belajar
- b. Pelaksanaan Tindakan (*acting*) Pelaksanaan tindakan merupakan suatu kegiatan dilaksanakannya skenario pembelajaran yang telah direncanakan
- c. Observasi dan Evaluasi (*Observation and Evaluation*) Pada tahap ini dilaksanakan observasi terhadap pelaksanaan tindakan dengan menggunakan format pengamatan pembelajaran atau lembar observasi yang telah dirancang sebelumnya serta melakukan evaluasi. Catatan observasi dipergunakan untuk mengetahui peningkatan aktivitas mahasiswa, sedangkan evaluasi dilakukan untuk mengukur peningkatan prestasi belajar mahasiswa.
- d. Refleksi (*reflecting*) Refleksi merupakan suatu kegiatan evaluasi secara kritis perubahan yang terjadi pada mahasiswa, suasana di kelas dan pengajaran dosen. Data observasi yang telah diperoleh ini akan dianalisis dan direfleksikan bersama untuk mengetahui perubahan yang telah terjadi selama tindakan pembelajaran dengan menerapkan metode kuantum itu dilaksanakan. Hasil analisis dan refleksi ini digunakan untuk perbaikan pelaksanaan perkuliahan pada siklus berikutnya.

### Kerangka Pemikiran Teoritis

Untuk memberikan gambaran jelas pada penelitian ini, maka penulis membuat kerangka pemikiran seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1 : Kerangka pemikiran teoritis

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis pembahasan, penulis melakukan klasifikasi karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin dan latar belakang kelulusan. Hasil dari analisis tersebut akan dibahas secara rinci pada bagian berikut :

Tabel 1 Identitas Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Wanita	23	76,67
2	Pria	7	23,33
	Jumlah	30	100,00

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa urutan jumlah mahasiswa dari yang terbanyak hingga yang paling sedikit berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut: jenis kelamin wanita sebanyak 23 mahasiswa (76,67%), pria sebanyak 7 mahasiswa (23,33%). Hal ini sesuai dengan ciri khas Jurusan Akuntansi yang cenderung diminati oleh kalangan wanita dibandingkan pria.

Tabel 2 Identitas Mahasiswa Berdasarkan Latar belakang Pendidikan kelulusan SLTA

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMA IPA	12	40,00
2	SMA IPS	15	50,00
3	SMK AKUNTANSI	3	10,00
	Jumlah	30	100,00

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa urutan jumlah mahasiswa dari yang terbanyak hingga yang paling sedikit berdasarkan latar belakang pendidikan kelulusan adalah sebagai berikut: SMA IPA sebanyak 12 mahasiswa (40,00%), SMA IPS sebanyak 15 responden (50,00%), SMK Akuntansi sebanyak 3 mahasiswa (10,00%). Ini sejalan dengan pemahaman bahwa ilmu ekonomi sebagai bagian dari ilmu sosial, yang secara langsung mengarahkan lulusan SLTA Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial untuk memilih jurusan tersebut.

Penelitian tindakan kelas ini terdiri dari 2 siklus. Tiap siklus terdiri dari 2 kali pertemuan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian tindakan kelas. Pada penelitian tindakan kelas ini, penulis melakukan observasi terhadap kegiatan dosen dan mahasiswa pada saat proses belajar mengajar berlangsung.

#### 3.1 Siklus I

Berdasarkan hasil observasi pada siklus I, kegiatan pembelajaran dengan menggunakan model kuantum hanya sebagian yang dilakukan oleh dosen.

Pada awal pertemuan pertama dosen tidak menyampaikan tujuan pembelajaran. Hal lain yang juga masih kurang pada siklus I adalah pemberian

ilustrasi singkat tentang materi yang diajarkan, kurang memotivasi mahasiswa akan manfaat materi yang akan disampaikan, tidak memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendemonstrasikan kemampuannya dan memberikan soal-soal yang berkaitan dengan materi pelajaran dan pemberian penghargaan kepada mahasiswa terbaik serta penguatan tentang materi yang diajarkan masih sangat kurang diberikan oleh dosen. Hal ini disebabkan karena dosen kurang memahami pentingnya peran dosen dalam penerapan model pembelajaran kuantum.

Kekurangan-kekurangan lain juga terdapat pada mahasiswa dimana sebagian mahasiswa masih kurang memperhatikan dan enggan untuk mengikuti pelajaran. Hal ini terlihat dari kurangnya perhatian mahasiswa pada proses pembelajaran dan mahasiswa lebih banyak melakukan aktivitas lain dari pada mengikuti proses pembelajaran. Mahasiswa juga enggan untuk menanyakan hal-hal yang tidak dimengerti. Hal ini terlihat pada hasil tes kompetensi Akuntansi pada tabel 3

Tabel 3 Hasil tes kompetensi siklus akuntansi pada siklus 1

Kompetensi	Nilai < 75		Nilai > 75	
	F	%	F	%
<i>Journalizing</i>	22	73	8	27
<i>Posting</i> buku besar	0	0	30	100
penyesuaian	23	77	7	23
neraca saldo	5	17	25	83
laporan keuangan	1	3	29	97

Menurut *American Accounting Association* mendefinisikan akuntansi sebagai “suatu proses pengidentifikasi, mengukur dan melaporkan informasi ekonomi, untuk memungkinkan adanya penelitian dan keputusan yang jelas dan tegas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut”. Akuntansi terdiri dari lima tahapan siklus yakni *journal* transaksi, *posting* buku besar, penyesuaian, neraca saldo dan laporan keuangan. Tahapan tersebut saling berkaitan, tetapi penulis membuat soal-soal tes yang terpisah dari lima tahapan untuk mengetahui tingkat kesulitannya.

Dari hasil tes kompetensi berdasarkan tabel 3.3 diketahui bahwa setiap kategori kompetensi akuntansi maka dari 10 pertanyaan untuk kompetensi *journalizing*, hanya 27% mahasiswa yang mampu menjawab benar semua pertanyaan, untuk pertanyaan kompetensi *posting* buku besar dari 5 pertanyaan 100% mahasiswa mampu menjawab benar semua, untuk kompetensi jurnal penyesuaian dan koreksi penyesuaian 23% mahasiswa, kompetensi penyusunan neraca saldo 83% mahasiswa, dan pemahaman laporan keuangan 97%

mahasiswa yang mampu menjawab benar semua. Jika dianalisis berdasarkan nilai modus maka untuk seluruh kategori kompetensi yang paling dianggap sangat sulit oleh mahasiswa untuk dijawab adalah kompetensi *journalizing*.

Ini berarti bahwa indikator keberhasilan belum tercapai. Untuk mengatasi hal ini maka dosen harus melakukan evaluasi pembelajaran yang lebih baik dan memberikan bimbingan sepenuhnya pada mahasiswa dalam mempelajari ikhtisar pembelajaran. Dosen harus selalu memotivasi dan menginformasikan bahwa selama kegiatan pembelajaran berlangsung, sikap dan keaktifan menjadi salah satu aspek yang dinilai dan pada akhir pelajaran dosen akan mengumumkan mahasiswa terbaik selama proses belajar.

### 3.2 Siklus II

Pada siklus II, hasil observasi yang dilakukan penulis diketahui bahwa pelaksanaan pembelajaran dengan model kuantum sudah memberikan hasil yang lebih baik, terjadi peningkatan bila dibandingkan dengan aktivitas mahasiswa pada siklus I.

Mahasiswa sudah termotivasi untuk membaca dan menyelesaikan soal-soal yang ada pada ikhtisar pembelajaran yang diberikan oleh dosen. Hal ini terlihat ketika dosen melakukan tanya jawab terjadi umpan balik yang sangat baik dari mahasiswa. Dari hasil tes kompetensi berdasarkan tabel 3.4 pada siklus 2 diketahui bahwa setiap kategori kompetensi akuntansi maka dari 10 pertanyaan untuk kompetensi *journalizing* sebanyak 87% mahasiswa yang mampu menjawab benar semua pertanyaan, untuk pertanyaan kompetensi *posting* buku besar dari 5 pertanyaan 100% mahasiswa mampu menjawab benar semua, untuk kompetensi jurnal penyesuaian dan koreksi penyesuaian 73% mahasiswa, kompetensi penyusunan neraca saldo 83% mahasiswa, dan pemahaman laporan keuangan 100% mahasiswa yang mampu menjawab benar semua.

Ini menunjukkan bahwa penggunaan model pembelajaran kuantum dapat menumbuhkan motivasi belajar mahasiswa yang cukup baik. Penerapan rancangan pembelajaran tandur dalam model pembelajaran kuantum dengan baik akan diperoleh pembelajaran yang membuat mahasiswa dan dosen aktif, dengan begitu berkembanglah inovatif dan mahasiswa akan termotivasi untuk belajar, sehingga proses itu berjalan dengan efektif dan akhirnya menyenangkan.

Tabel 4 Hasil tes kompetensi siklus akuntansi pada siklus 2

Kompetensi	Nilai > 75		Nilai < 75	
	F	%	F	%
<i>Journalizing</i>	4	23	26	87
<i>posting</i> buku besar	0	0	30	100
penyesuaian	8	27	22	73
neraca saldo	5	17	25	83
laporan keuangan	0	0	30	100

Hasil belajar Dasar Akuntansi mahasiswa tiap siklus mengalami peningkatan. Peningkatan hasil belajar mahasiswa tidak lepas dari keberhasilan dosen dalam menerapkan model pembelajaran kuantum, yang didukung oleh perbaikan proses pelaksanaan model pembelajaran ini yang lebih baik pada tiap siklus.

Model pembelajaran kuantum memberikan kesempatan kepada mahasiswa terlibat secara aktif selama kegiatan pembelajaran, dimana dosen hanya bertindak sebagai fasilitator yang mengarahkan jalannya kegiatan belajar mengajar di kelas. Disamping itu pula dengan adanya kerangka pembelajaran kuantum yang dikenal dengan tandur menjadikan pembelajaran di kelas berjalan secara kondusif dan terarah. Karena indikator keberhasilan dalam penelitian ini telah tercapai, dalam hal ini minimal 80% mahasiswa telah mencapai nilai  $\geq 75$ .

Pengelolaan pembelajaran oleh dosen dengan mengimplementasikan metode kuantum selama kegiatan pembelajaran berlangsung yang diamati dengan pedoman observasi, hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini :

Tabel 5 Data Hasil Observasi mengenai Ketrampilan Dosen dalam pembelajaran dengan metode kuantum

Aspek yang diamati	skor	
	siklus I	siklus II
Dosen mengecek pemahaman siswa yang berhubungan dengan aturan debit dan kredit	1	2
Dosen memberikan ilustrasi singkat tentang materi yang akan diajarkan	2	2
Dosen menyampaikan tujuan pembelajaran	2	2
Dosen memotivasi siswa untuk mengikuti pembelajaran dengan baik.	2	2

Aspek yang diamati	skor	
	siklus I	siklus II
Dosen membagikan ikhtisar pembelajaran kepada mahasiswa	2	2
Dosen mengarahkan mahasiswa dalam mempelajari ikhtisar pembelajaran	1	2
Dosen meminta mahasiswa mendemonstrasikan kemampuannya	1	2
Dosen mengecek kembali pemahaman mahasiswa dengan memberikan soal-soal yang berkaitan dengan materi pembelajaran	0	2
Dosen memberikan penghargaan kepada mahasiswa	2	2
Dosen membimbing mahasiswa untuk menyimpulkan materi pembelajaran	1	2
Dosen memberikan penguatan tentang materi yang telah diajarkan	0	2
Dosen mengumumkan 5 mahasiswa terbaik	1	2

Berdasarkan data pada Tabel 5 di atas menunjukkan ketrampilan Dosen dalam pengelolaan pembelajaran dengan rentangan penilaian 0 – 2 pada kategori baik (rerata dari semua aspek yang diamati). Tabel di atas juga menunjukkan terjadi perbaikan kualitas pembelajaran yang dilakukan oleh dosen pada siklus 2 jika dibandingkan dengan siklus 1. Kualitas pembelajaran itu ditandai oleh adanya partisipasi mahasiswa dalam aktivitas belajar, penguatan-penguatan yang diberikan dosen pada mahasiswa, dan balikan dari pemeriksaan hasil belajar. Komponen - komponen ini merupakan karakteristik terjadinya interaksi dalam proses pembelajaran di kelas. Prestasi belajar mahasiswa setelah menggunakan model kuantum terjadi peningkatan pada setiap siklus.

Tabel 6 Data Hasil Observasi mengenai Aktivitas Mahasiswa selama Pembelajaran

Aspek yang diamati	Aktivitas Mahasiswa	
	Siklus 1	Siklus 2
Mahasiswa menanyakan hal yang belum dipahami dalam ikhtisar pembelajaran	0	2
Mahasiswa terlibat aktif dalam proses pembelajaran	1	2
Mahasiswa bersedia mengerjakan soal yang diberikan oleh dosen	1	2
Mahasiswa mengikuti perkuliahan dengan tertib	2	2
Mahasiswa bersama guru menyimpulkan materi yang telah diajarkan	2	2

Berdasarkan data pada Tabel 6 di atas, terlihat bahwa secara umum aktivitas mahasiswa meningkat. Pada siklus I, masih banyak mahasiswa terlihat kurang memperhatikan dan enggan untuk mengikuti proses pembelajaran, siswa lebih banyak diam dan melakukan aktivitas lain dari pada mengikuti proses pembelajaran.

Pengelompokan interval nilai hasil belajar mahasiswa pada siklus I dan II dapat dilihat pada Tabel 7. Pada akhir pertemuan dilakukan evaluasi hasil belajar baik pada siklus I maupun pada siklus II. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil belajar mahasiswa dapat dicapai oleh mahasiswa setelah penerapan model pembelajaran kuantum.

Tabel 7 Deskripsi Hasil Pengelompokan berdasarkan Interval Nilai Hasil Belajar Mahasiswa pada Siklus I dan II.

Interval skor/kategori	Jumlah Mahasiswa	
	siklus 1	siklus 2
91 - 100 (Sangat Baik)	3 orang (10,00%)	8 orang (26,67%)
75 - 90 (Baik)	12 orang (40,00%)	18 orang (60,00%)
60 - 74 (Cukup)	15 orang (50%)	4 orang (13,33%)
40 - 59 (Kurang)	-	-
kurang dari 40 (kurang sekali)	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>30 orang (100%)</b>	<b>30 orang (100%)</b>

Dari hasil evaluasi yang dilakukan setelah siklus I dan siklus II, berdasarkan tabel 3.7 diketahui bahwa hasil belajar mahasiswa memperoleh nilai diatas 75 sebanyak 26 orang atau sebesar 86,67% dengan rata-rata 78. Peningkatan hasil belajar mahasiswa, yakni pada siklus I sebesar 50,00% dan pada siklus II sebesar 86,67%. Bertitik tolak dari data evaluasi hasil belajar yang diperoleh pada siklus 2 terlihat bahwa jumlah mahasiswa yang mengalami kualitas pembelajaran meningkat. Hipotesa telah terjawab yaitu dengan menggunakan model pembelajaran kuantum dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa. Dari hasil analisis dan refleksi terhadap setiap siklus, diperoleh pengetahuan bahwa untuk meningkatkan keaktifan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran serta untuk mencapai hasil belajar yang baik perlu didukung oleh beberapa aspek diantaranya metode pembelajaran yang tepat serta kesungguhan dosen dalam menerapkannya.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan prestasi belajar mahasiswa mengalami peningkatan di setiap



siklusnya. Hasil tes mahasiswa setelah metode kuantum diterapkan yang memperoleh nilai minimal 75 sebanyak 86,67%.

Hasil pengamatan mengenai ketrampilan dosen dalam pengelolaan pembelajaran dengan metode kuantum dengan rentangan 0 – 2 menunjukkan hasil baik dengan rerata siklus 1 dan siklus 2.

Sedangkan minat dan keaktifan belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran dengan rentangan 0 – 2 hasilnya baik. Skor tersebut merupakan rerata dari seluruh aspek yang diamati pada dua siklus.

Dari hasil analisis dan refleksi terhadap setiap siklus, diperoleh pengetahuan bahwa untuk meningkatkan keaktifan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran serta untuk mencapai hasil belajar yang baik perlu didukung oleh beberapa aspek diantaranya metode pembelajaran yang tepat serta kesungguhan dosen dalam menerapkannya.

#### **REFERENSI**

- Aueyeung, P and Desley F. Sand. 1994. Predicting Succes in First-Year University Accounting Using Gender-based Learning Analysis. *Accounting Education* Vol 3, No. 3: 259-272
- Burhanudin. 2007. Implementasi Model Pembelajaran Kuantum Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas I SMA Negeri 5 Bandung. <http://www.digilib.upi.edu>.
- Carnaghan, C and Alan Webb. 2007. Investigating the Effect of Group Response System on Student Satisfaction, Learning, and Engagement in Accounting Education. *Issues in Accounting Education* Vol. 22, No. 3:391-409.
- Cipta Slameto. 2003. Belajar Dan Faktor- Faktor yang Mempengaruhinya. Rineka Cipta. Jakarta
- Dimiyati dan Mudjiono. 2002. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka
- DePorter, B., & Harnacki, M.. 2003. *Quantum Learning (Membiasakan Belajar Nyaman Dan Menyenangkan)*. Bandung: Kaifa.
- Ingram, R. W. 1998. A Note on Teaching Debits And Credits In Elementary Accounting. *Issues in Accounting Education* Vol. 13, No. 2: 411–415.
- Moore, D. M., J., K. Burton, and R. J. Meyers. 1996.
- Muhibbin Syah, 2006. *Psikologi Belajar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Saudagaran, S. M. 1996. The First Course in Accounting: An Innovative Approach, *Issues in Accounting Education* Vol. 11, No. 1: 83–94.
- Silberman, Melvin. 2006. *Active Learning*. Penerbit Nusa Media. Bandung.
- Suwardjono. 2002. Akuntansi Pengantar Bagian 1. Proses Penciptaan Data Pendekatan sistem. BPFE. Yogyakarta.

## Analisa Penggunaan Internet Terhadap Perkembangan Proses Belajar Siswa

Roy Irawan

Program Studi komputerisasi Akutansi

AMIK BSI Jakarta

[roy.ryi@bsi.ac.id](mailto:roy.ryi@bsi.ac.id)

**Abstract** - Internet is one of the clearest evidence of rapid technological developments in the field of information and telecommunications. The Internet brings a huge influence in the pattern of life of the world community, especially the developed countries, This research was conducted in the southern area of Tangerang. The number of respondents is 30 students SMP and SMU in the area Sepatan Tangerang south. The instrument used in this study is questionnaire while the variables of concern in this study are independent variables (internet) (X1) and dependent (learning process) (Y). Researchers use validity test, reliability test, T-test, correlation coefficient and regression equation, result of research indicate that internet usage (X) have an effect on student learning process (Y) coefficient of determination value (R<sup>2</sup>) that is 0,032 which has the mean that influence of internet usage to learning process development is 3.2% and the rest influenced by other variables and also obtained Regression equation  $Y = 7,953 + 0,131X1$ , result from regression equation indicate that there is influence of internet usage to progress of student learning process.

**Key word:** Internet Usage, Student Learning Process

### I. PENDAHULUAN

Internet salah satu bukti nyata pesatnya perkembangan teknologi di bidang informasi dan telekomunikasi. Internet sama dengan dunia tanpa batas karena sifatnya yang benar-benar mendunia. Waktu dan jarak bukan lagi masalah untuk memperoleh informasi maupun memberi informasi. Walau masih tertinggal jauh dari Negara-negara Asia yang lebih maju, perkembangan internet di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Secara keseluruhan memang masih dapat dikatakan bahwa internet relatif baru dikenal oleh masyarakat Indonesia.

Walaupun internet kini menjadi pusat informasi di seluruh dunia. Pada kenyataannya ada sebagian orang di Indonesia yang belum memanfaatkan fungsi dari adanya internet. Sebagian orang mengalami kesulitan dalam mencari informasi karena kendala bahasa. Padahal berbagai kepentingan pekerjaan maupun pendidikan bergantung pada internet. Semua itu menuntut setiap individu untuk dapat mengoperasikan internet sebagai konsekuensi hidup di zaman serba canggih ini.

Internet sebagai media pembelajaran mulai diterapkan pada dunia pendidikan. Peserta didik diajarkan mengenai pengoperasian internet, tujuannya adalah agar peserta didik mengenal dunianya, dunia yang tidak berhenti mengalami perkembangan teknologi. Internet memberikan segala informasi pendidikan yang sangat banyak

dan luas, hal ini tentu sangat berguna bagi para siswa dalam menunjang proses belajar mereka.

Internet membuat proses belajar menjadi lebih cepat, hal ini dikarenakan internet sangat mudah digunakan dan didukung oleh banyaknya search

engine (mesin pencari) seperti Google untuk mencari informasi. Siswa tinggal membuka mesin pencari, memasukkan kata kunci yang diinginkan, lalu muncul segala informasi yang dibutuhkan.

Dengan banyaknya informasi yang tersedia di internet dan kemudahan untuk mendapatkannya, siswa cenderung untuk terus belajar dan mencari segala macam info di dunia maya ini. Hal tersebut adalah salah satu pengaruh internet terhadap perkembangan mutu belajar siswa dari segi positif.

Tak seperti buku, internet menyuguhkan informasi dengan cara yang lebih menarik. Misalnya, bila ada gambar pada suatu artikel, gambar tersebut kadang bergerak (animasi), hal ini tentu lebih menarik dan membuat otak siswa tidak jenuh.

Dalam perkembangan internet di dunia pendidikan telah menghasilkan sebuah sistem pembelajaran jarak jauh. Dengan sistem ini maka seorang siswa tidak perlu lagi pergi ke sekolah seperti layaknya sekolah formal. Namun cukup meluangkan waktunya untuk bertatap muka dengan guru lewat monitor komputer. Demikian juga siswa tidak hanya memperoleh informasi tentang pengetahuan melalui buku perpustakaan bahkan harus pergi ke perpustakaan untuk memperoleh pengetahuan, namun cukup ada di depan monitor, Pengetahuan yang akan dicari sudah tersedia. Bahkan seorang guru akan dengan mudah mencari bahan ajar yang sesuai dengan bidangnya dan juga seorang siswa dapat mendalami ilmu pengetahuan yang didapatkan dengan didukung kemampuan untuk mencari informasi tambahan diluar yang diajarkan oleh gurunya. Demikian pula masyarakat ( wali murid, Dewan pendidikan dan komite sekolah ) juga dapat memberikan masukan dan mengontrol sekolah dalam memilih dan menggunakan buku pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian akan terjadi perubahan pola pikir serta kreatifitas guru dan

siswa serta masyarakat dapat berkembang dengan pesat, sehingga terjadi Cakrawala berpikir yang lebih kontekstual dan lebih mudah mencerna informasi yang masuk tersebut. Bahkan dalam lingkup pendidikan, sudah saatnya dibentuk suatu jaringan informasi yang memanfaatkan teknologi informasi ini. Dengan demikian terdapat suatu jaringan terhubung antar sekolah/kampus sebagai pertukaran data dan informasi secara cepat, akurat dan tentunya murah dalam segala bidang. Penyebaran ide maupun metode pembelajaran dalam proses pembelajaran yang lebih tepat pun akan lebih mudah sampai ke pelosok daerah yang selama ini mengalami kesulitan untuk menerima informasi terkini.

Adapun kendala yang masih dihadapi di Indonesia adalah jangkauan jaringan telekomunikasi yang masih terbatas. Infrastruktur ini masih menjadi kendala besar bagi lingkungan pendidikan dalam memanfaatkan jaringan teknologi informasi. Dalam pembangunan jaringan informasi interkoneksi akan membutuhkan jaringan penghubung yang dikenal dengan LAN/WAN/Internet.

Kendala lain adalah faktor biaya, baik biaya perangkat keras maupun perangkat lunak. Pada umumnya sekolah-sekolah/kampus yang memiliki laboratorium komputer punya nilai plus bagi orang tua siswa/mahasiswa untuk menyekolahkan anaknya. Secara umum hampir sebagian besar sekolah-sekolah/kampus untuk daerah perkotaan telah memiliki laboratorium tersebut, baik itu jaringan intranet maupun internet. Memanfaatkan internet dalam pelajaran merupakan salah satu sumber pelajaran baik bagi siswa maupun guru dan dosen.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di daerah sepetan Tangerang selatan. Jumlah responden adalah 30 orang siswa / siswi smp dan smu di daerah sepetan Tangerang selatan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner sedangkan Variabel yang menjadi perhatian pada penelitian ini adalah variabel bebas (Independent) yaitu penggunaan internet (X1) serta variabel tak bebas (dependent) yaitu proses belajar (Y).

Agar instrumen yang dipakai dalam penelitian dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, maka instrumen perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta Untuk mengetahui variabel-variabel yang digunakan layak dalam model analisa regresi linier berganda, dilakukan pula uji persyaratan asumsi klasik yang meliputi uji Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, Normalitas, Autokorelasi.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Sumber data primer, yaitu instrument yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah kuesioner yang dibuat dengan merujuk pada skala model likert.
2. Sumber Data Sekunder, Dilakukan dengan cara mengutip secara langsung atau tidak langsung bagian-bagian tertentu dari literatur-literatur.

Untuk uji hipotesis penelitian ini menggunakan Uji t, Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R<sup>2</sup>), sedangkan teknik analisa data menggunakan regresi linear sederhana. Untuk semua uji tersebut seluruh pengolahan data dan analisis dilakukan dengan menggunakan piranti lunak (software) SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 17.0.

Menurut (Sunarto, 2008) "internet adalah kumpulan komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya dalam sebuah jaringan". Disebut jaringan yang saling terhubung karena internet menghubungkan komputer dan jaringan komputer yang ada diseluruh dunia menjadi sebuah jaringan global.

Menurut (Lia, 2006) internet adalah suatu jaringan komputer yang sangat luas, jaringan ini menghubungkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh dunia, baik itu LAN (*Local Area Network*), MAN (*Metropolitan Area Network*), WAN (*Wide Area Network*) yang terhubung dengan menggunakan TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet protocol*)

Menurut (Sunarto, 2008) peranan internet dalam keseharian yakni :

1. Sebagai sumber data dan informasi yang menjanjikan
2. Sarana pertukaran data dan informasi yang handal dan akurat.

Sebagai sumber informasi, internet menyimpan berbagai jenis informasi dalam jumlah yang tidak terbatas. Internet dapat digunakan sebagai sarana pertukaran informasi dari satu komputer ke komputer lain, tanpa dibatasi oleh jarak fisik kedua komputer tersebut. Sebuah komputer yang terhubung ke internet dapat saling berkomunikasi satu sama lain, atau mempertukarkan data dan informasi.

Menurut (Sunarto, 2008) internet merupakan alat komunikasi yang murah dan fasilitas yang banyak. Internet memungkinkan terjadinya dialog seseorang dengan orang lain dan dialog seseorang dengan banyak orang. Hal ini memungkinkan terjadinya diskusi antara dua orang dan diskusi antara banyak orang.

Kemampuan dan karakteristik internet memungkinkan internet dimanfaatkan sebagai media belajar jarak jauh.

Menurut (Sunarto, 2008) ada beberapa faktor yang harus dipenuhi agar internet dapat

dimanfaatkan sebagai media belajar jarak jauh yang efektif antara lain :

1. Institusi penyelenggara  
Agar dapat memanfaatkan internet sebagai media belajar, institusi penyelenggara harus memiliki komitmen yang kuat, hal ini ditandai dengan kebijaksanaan yang mendukung, institusi harus menyediakan dana yang cukup demi terselenggaranya pendidikan jarak jauh dengan memanfaatkan internet. Institusi harus menyediakan peralatan yang memadai serta menyediakan pula sumber daya manusia dan keuangan yang cukup untuk mendukung proses belajar mengajar yang baik.
2. Pengajar  
Keberhasilan proses belajar mengajar jarak jauh sangat tergantung kepada para pengajar, para pengajar harus mempunyai komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi keberhasilan proses belajar mengajar, para pengajar harus berusaha mengemas materi pelajaran agar menarik dan mudah dipahami.
3. Siswa  
Siswa harus mempunyai komitmen dalam proses belajar. Selain itu siswa harus mempunyai kemampuan untuk menggunakan internet. Dengan demikian siswa dapat berperan aktif dalam proses belajar yang dilakukan.
4. Teknologi  
Faktor teknologi merupakan faktor yang penting bagi terselenggaranya belajar jarak jauh dengan menggunakan internet. Teknologi yang ada saat ini memungkinkan untuk dibuat sebuah aplikasi belajar jarak jauh yang cukup memadai.

Menurut (sunarto, 2008 ) keuntungan yang didapat dengan menggunakan internet adalah :

1. Keuntungan bagi siswa
  - a. Komputer memberi kemudahan dalam mengerjakan tugas yang diberikan guru misalnya pada pembuatan tugas karya ilmiah.
  - b. Komputer membantu dalam proses belajar mengajar yaitu pada modul pembelajaran yang memanfaatkan teknologi komputer.
  - c. Komputer membantu memudahkan melakukan perhitungan.
  - d. Kalkulator membantu melakukan perhitungan dengan cepat .
2. Keuntungan bagi guru dalam mempersiapkan belajar siswa.
  - a. Memudahkan guru membuat sumber belajar yang atraktif dan menarik.
  - b. Memudahkan guru dalam membuat program pembelajaran siswa.
  - c. Komputer membantu guru melakukan perhitungan penilaian bagi siswa.
  - d. Memudahkan guru dalam membuat model belajar.

Adanya internet apapun dapat kita lakukan baik yang bersifat positif maupun yang negatif.

Menurut (sunarto, 2008 ) terdapat cara menanggulangi dampak negatif dari internet sebagai berikut :

1. Intenet firewall.  
Befungsi mencegah akses dari pihak luar kesistem internal komputer.
2. Kriptografi  
Penyandian data ( enkripsi dan dekripsi ), enkripsi mengubah data asli menjadi data sandi,dekripsi mengubah data sandi menjadi data semula.
3. Secure socket layer  
Penyandian data yang terpasang pada browser.

Menurut (sunarto, 2008 ) internet mempunyai dampak kejahatan yang dapat merusak mental seseorang antara lain :

1. Pornografi  
Situs ini banyak merusak mental anak anak bahkan sampai dengan orang tua.
2. Perjudian  
Situs ini merupakan perjudian terselubung yang tidak pantas untuk dipublikasikan.
3. Penipuan  
Bentuk penipuan dengan memberikan jebakan jebakan kepada pengguna internet untuk memberikan rahasia mengenai data pribadinya.

Menurut (H, 2009)“ pendidikan adalah upaya sadar untuk menumbuhkan potensi sumber daya manusia ( SDM) melalui kegiatan pengajaran”. Terdapat dua konsep pendidikan yang saling berkaitan yaitu belajar (*learning*) dan pembelajaran (*instruction*). Konsep belajar berakar dari peserta didik dan konsep pembelajaran berakar dari pendidik. Dalam proses belajar mengajar terjadi interaksi antara peserta didik dan pendidik. Peserta didik adalah seseorang atau sekelompok orang sebagai pencari , penerima pelajaran yang dibutuhkannya, sedangkan pendidik adalah seseorang atau sekelompok orang yang berprofesi sebagai pengolah kegiatan belajar mengajar dan seperangkat peran lainnya yang memungkinkan berlangsungnya kegiatan belajar mengajar yang efektif.

Menurut (H, 2009) “tujuan pembelajaran adalah perubahan perilaku yang positif dari peserta didik seperti perubahan yang secara psikologis akan tampil dalam tingkah laku (*overt behaviour*) yang dapat diamati melalui alat indra oleh orang lain baik tutur kata, motorik dan gaya hidupnya”.

Menurut Cronbach (1954) dalam buku (H, 2009) menyatakan “ belajar terlihat dengan perubahan perilaku sebagai hasil dari pengalaman”.

Menurut Spears dalam buku (H, 2009) “belajar adalah mengamati , membaca, meniru, mencoba sesuatu sendiri, mengikuti pengarahan”.

Menurut Robert.M.Gagne dalam buku (H, 2009) “mengemukakan bahwa belajar adalah perubahan

yang terjadi dalam kemampuan manusia setelah belajar secara terus menerus, bukan hanya disebabkan oleh proses pertumbuhan saja”.

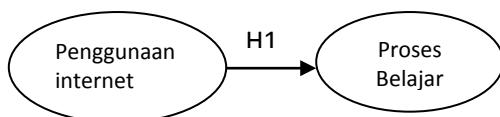
Menurut Hudgins C. (1982) dalam buku (H, 2009) secara tradisional “ belajar dapat didefinisikan sebagai suatu perubahan dalam tingkah laku, yang mengakibatkan adanya pengalaman”.

Menurut (H, 2009) menyimpulkan bahwa “ belajar adalah segenap rangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara sadar oleh seseorang dan mengakibatkan perubahan dalam dirinya berupa peningkatan pengetahuan atau kemahiran berdasarkan alat indra dan pengalamannya”.

Menurut (H, 2009) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi belajar yaitu:

1. Faktor internal ( faktor dalam diri peserta didik ) yaitu kondisi jasmani dan rohani peserta didik.
2. Faktor eksternal ( faktor diluar peserta didik ) yaitu kondisi lingkungan disekitar peserta didik.
3. Faktor pendekatan belajar (*approach to learning* ) yaitu jenis upaya belajar peserta didik yang meliputi strategi dan metode yang digunakan peserta didik untuk melakukan kegiatan pembelajaran materi ajar.

Berdasarkan teori diatas maka dapat dibuat kerangka berfikir seperti gambar dibawah ini yang memperlihatkan hubungan atau pengaruh dari penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar siswa / siswi SMP dan SMU daerah sepatan tangerang selatan



Sumber : Hasil Penelitian ( 2017)

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

H1 : Diduga ada pengaruh positif antara penggunaan Internet terhadap perkembangan proses belajar siswa pada siswa/siswi SMP didaerah sepatan tangerang selatan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.I. Karakteristik Responden

Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai responden sebanyak 30 orang dengan identitas sebagai berikut : jenis kelamin,

##### A. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 : Kategori Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	17	56 %
Perempuan	13	44 %
Jumlah	30	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 30 orang terdiri dari 56 % adalah laki-laki dan 44 % adalah perempuan.

##### B. Demografi Berdasarkan Usia

Usia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari sehingga perbedaan usia berpengaruh juga terhadap kesetujuan pelanggan. Berikut ini pada tabel 2 akan ditampilkan kelompok usia responden.

Tabel 2 : Kategori Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
13 Tahun	12	40%
14 Tahun	8	27%
15 Tahun	10	33 %
Jumlah	30	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa umur responden sangat variatif. Responden dengan usia 13 tahun menempati prosentase tertinggi yaitu sebesar 40%, diikuti responden yang berumur 15 dengan presentase 33 %

#### 3.2 Deskripsi Data

##### A. Deskripsi Data Variabel Penggunaan Internet ( Variabel X )

No	Indikator Pernyataan
1	Menggunakan internet untuk menambah pengetahuan dan belajar
2	Menggunakan internet untuk memudahkan dalam pengerjaan tugas /PR
3	Menggunakan internet untuk mencari teman / bergaul
4	Menggunakan internet untuk senang senang/ mencari lagu atau film
5	Menggunakan internet untuk mencari informasi
6	Menggunakan internet untuk pornografi
7	Menggunakan internet untuk bermain games
8	Menggunakan internet untuk berdiskusi mengenai pelajaran sekolah/perkuliah
9	Menggunakan internet untuk mendownload dan mengupload data/file
10	Menggunakan internet untuk mengembangkan potensi dalam menulis lewat Blog
No	Indikator Pernyataan
11	Menggunakan internet untuk berbelanja
12	Menggunakan internet untuk mensharing (memberikan/membagi data) kepada teman sekolah / teman kuliah
13	Menggunakan internet untuk mencontek ujian
14	Menggunakan internet untuk mencari bahan/materi belajar
15	Menggunakan internet untuk meningkatkan proses belajar siswa

Dari 15 pertanyaan yang diajukan terdapat 6 pertanyaan yang valid yaitu

No	Indikator Pernyataan	Keterangan
3	Menggunakan internet untuk mencari teman / bergaul	Valid
4	Menggunakan internet untuk senang senang/ mencari lagu atau film	Valid
7	Menggunakan internet untuk bermain games	Valid
11	Menggunakan internet untuk berbelanja	Valid
13	Menggunakan internet untuk mencontek ujian	Valid
15	Menggunakan internet untuk meningkatkan proses belajar siswa	Valid

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x_3	13,80	10,993	,592	,702
x_4	14,03	9,413	,656	,676
x_7	14,23	9,771	,582	,700
x_11	14,03	11,620	,465	,733
x_13	15,40	13,076	,370	,755
x_15	12,83	11,316	,377	,760

Dari hasil uji validitas penggunaan internet tahap pertama dan kedua didapat angka koefisien Corrected Item-Total Correlation yang kesemuanya lebih besar dari 0,361 sebagai angka kritis, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir instrument item x\_3, x\_4, x\_7, x\_11, x\_13, x\_15 dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian selanjutnya.

## B. Proses belajar siswa ( Variabel Y )

No	Indikator Pernyataan
1	Siswa belajar menggunakan media komputer
2	Siswa belajar dengan cara mengirim data lewat e-mail
3	Siswa belajar tanpa menggunakan komputer
4	Siswa belajar dengan mencari materi/ bahan ajar menggunakan jaringan internet
5	Siswa belajar dari arahan guru/ dosen
6	Siswa belajar sendiri tanpa arahan guru/dosen
7	Siswa belajar dengan cara membaca buku pelajaran
8	Siswa belajar dengan cara berdiskusi tatap muka
9	Siswa belajar dengan cara berdiskusi oleh guru/ dosen lewat internet
10	Siswa kesulitan / tidak bisa dalam menggunakan komputer / internet
11	Siswa lebih menyukai tidak belajar komputer/internet
12	Siswa tidak mempunyai biaya apabila belajar dengan menggunakan komputer/internet
13	Siswa disekolah tidak diberikan pelajaran mengenai penggunaan internet
14	Siswa menyukai mencari jawaban tugas/PR lewat buku pelajaran
15	Siswa menyukai mencari jawaban tugas/PR lewat internet

Dari 15 pertanyaan yang diajukan terdapat 4 pertanyaan yang valid yaitu

No	Indikator Pernyataan	Keterangan
6	Siswa belajar sendiri tanpa arahan guru/dosen	Valid
9	Siswa belajar dengan cara berdiskusi oleh guru/ dosen lewat internet	Valid
10	Siswa kesulitan / tidak bisa dalam menggunakan komputer / internet	Valid
13	Siswa disekolah tidak diberikan pelajaran mengenai penggunaan internet	Valid

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y_6	8,00	5,310	,538	,575
y_9	7,00	4,414	,412	,668
y_10	7,50	4,810	,522	,570
y_13	8,00	5,586	,417	,639

Dari hasil uji validitas penggunaan internet tahap pertama dan kedua didapat angka koefisien Corrected Item-Total Correlation yang kesemuanya lebih besar dari 0,361 sebagai angka kritis, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir instrument item y\_6, y\_9, y\_10, y\_13, dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian selanjutnya.

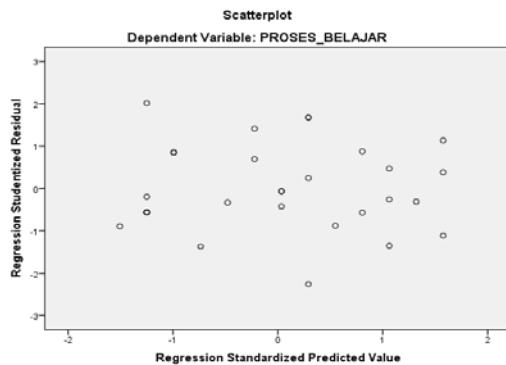
### C. Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Alpha Cronbach			Ket
	Juml Item	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	
PENGGUNAAN INTERNET (X)	6	0.759	0,60	Reliabel
PROSES BELAJAR (Y)	4	0.678	0,60	Reliabel

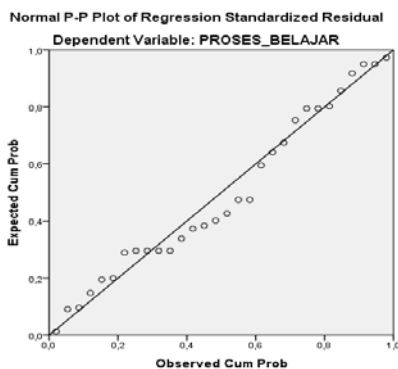
Menurut Sunyoto (2011: 110) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60.

### D. Uji Heteroskedastisitas

Data dinyatakan homogen atau bebas dari heteroskedastisitas adalah jika sebaran grafik scatter plot menunjukkan menyebarnya titik-titik secara acak keatas maupun kebawah angka 0 pada sumbu Y



### E. Uji Normalitas



Dari grafik pada gambar diatas terlihat bahwa data (titik-titik) regresi menyebar disekitargaris diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, berarti bahwa model regresi layak digunakan

### F. Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi Serta Uji t

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, untuk pengaruh satu atau dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan koefisien determinasi  $R^2$  ( R kuadrat ) yang merupakan hasil pengkuadratan dari nilai R. sedangkan untuk pengaruh lebih dari dua variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi yang digunakan adalah *adjusted R square*

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,180 <sup>a</sup>	,032	-,002	2,845	1,743

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,953	2,347		3,389	,002
	PENGGUNAAN INTERNET	,131	,136	,180	,967	,342

a. Dependent Variable: PROSES BELAJAR

Pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dengan menggunakan variabel bebas yaitu penggunaan internet (X), berpengaruh terhadap proses belajar siswa (Y) terlihat pada nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,032 dimana mempunyai maksud bahwa pengaruh penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar adalah 3,2 % dan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Dari tabel koefisien dapat dikatakan:

1. persamaan Regresi
  - Y = 7,953+0,131X1
  - a. 7,953 artinya jika tidak ada pengaruh penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar pada dasarnya perkembangan proses belajar memiliki nilai 7,953.
  - b. 0,131 X1 artinya jika nilai penggunaan internet bertambah sebesar satu satuan, maka peningkatan penggunaan internet bertambah 0,131

2. Hasil uji hipotesis
 

T hitung = 0,967, dibandingkan dengan t tabel dan untuk menentukan t tabel = tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1 = 30-1-1 = 28$  ( n : jumlah sampel dan k : jumlah variabel bebas dalam hal ini ( hanya penggunaan internet). hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,701 yang menggunakan taraf kesalahan 5% diperoleh nilai t tabel = 1,701, jika t hitung > t tabel, maka artinya hanya sedikit



pengaruh antara penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar selebihnya ada faktor yang lebih besar dan dominan dalam perkembangan proses belajar seperti cara pengajaran disekolah, dukungan orang tua, kegiatan belajar siswa disekolah, membaca referensi buku, kegiatan belajar siswa diluar sekolah (les, kursus) motivasi belajar dan lain lain serta banyak dari siswa/siswi SMP dan SMU di sepekan tangerang yang masih mempergunakan cara lama dalam mencari dan mendapatkan informasi untuk keperluan belajar yaitu dengan mencarinya lewat buku pelajaran / buku referensi lainnya tetapi tidak mencari informasinya lewat media internet.

#### IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dan pengujian hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar adalah 3,2 % dan sisanya dipengaruhi variabel lain.
2. Setelah diteliti ternyata masih banyak sekolah sekolah didaerah di indonesia terutama dipedesaan atau tingkat kabupaten tepatnya disepakan tangerang yang masih terkendala dalam penggunaan internet untuk sarana proses belajar disekolah, kendala tersebut bisa dari faktor biaya, sarana dan jaringan serta banyak dari siswa/siswi SMP dan SMU di sepekan tangerang yang masih mempergunakan cara lama dalam mencari dan mendapatkan informasi untuk keperluan belajar yaitu dengan mencarinya lewat buku pelajaran / buku referensi lainnya tetapi tidak mencari informasi lewat media internet, sehingga Hanya bisa memberikan sedikit pengaruh antara penggunaan internet terhadap perkembangan proses belajar siswa dan siswi SMP dan SMU disepakan tangerang selebihnya ada faktor yang lebih besar dan dominan dalam perkembangan proses belajar pada siswa dan siswi tersebut seperti cara pengajaran disekolah, dukungan orang tua, kegiatan belajar siswa disekolah, membaca referensi buku, kegiatan belajar siswa diluar sekolah (les, kursus) motivasi belajar dan lain lain.

#### REFERENSI

- H, s. r. (2009). *Buku Ajar Dalam Keperawatan*. Jakarta . : Editor Estu Tiar, EGC.
- lia, k. (2006). *Mahir Berkomputer : Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Kelas IX SMP*. Bandung: Grafindo Media Pratama.
- sunarto. (2008 ). *Teknologi Informasi Dan Komunikasi SMP Kelas IX*. Jakarta : Sunarto, 2008, Teknologi InGrasindo Graheoia Widiararana Indonesia, Gramedia Widiararana Indonesia.

#### PROFIL PENULIS

Roy irawan, tempat dan tanggal lahir : Jakarta 14 september 1980, mengajar di ASM dan AMIK BSI Jakarta dari tahun 2005 sampai sekarang, masuk dalam konsorsium MA dari tahun 2007 sampai sekarang, penanggung jawab mata kuliah manajemen produksi operasi dan sekarang menjadi penanggung jawab mata kuliah kepemimpinan.