



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen
Online ISSN : 2460-2277

December 2018, Volume-4 ISSUE-2

E- JURNAL
EQUILIBRIUM MANAJEMEN
Volume 4, No 2 2018

DAFTAR ISI

Ferdinandus W. Seno, Rahmatullah Rizieq & Ellyta	Analisis Finansial Usaha Penggilingan Beras Maju Bersama Di Dusun Sebadak 1-7
Zulfahmi & Hesty Wahyuni	Faktor Faktor Penyebab Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over) Pada PT. Akses Komunikasi Indonesia Di Pontianak 8-21
Ery Niswan & Abet Nigo	Analisis Bauran Pemasaran Tiket Pesawat Pada PT. Global Nusa Indotravel Pontianak 22-31
Aisyah & Andri Mahbub	Analisis Pengaruh Pemberian Remunerasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat 32-38
Dina Oktaviani & Umeriyah	Analisis Kedisiplinan Kerja Pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat 39-46
Maulana Filani Rizal & Iveit Oktavianti	Persepsi Tamu Yang Menginap Terhadap Kebijakan Pemasaran Pada Hotel Lala Golden Bengkayang 47-55
Adi Mursalin & Jung Liung	Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Antibiotika Pada PT. Ethica Cabang Pontianak ... 56-65
Muhammad Zalfiwan & Hermanto	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara 66-75
Naiyun Untung Utama & Wisma Pabiani	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak 76-85
Dini Oktarika & Winna Dharmayanti	Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Komputer Dengan Trigger Pada MGMP IPA Kabupaten Bengkayang (Studi Kasus Pada Musyawarah Guru Mata Pelajaran IPA SMP Di Kabupaten Bengkayang)..... 86-95

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 4 nomor 2 Desember 2018 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Ketua Penyunting :

Zulfahmi

Sekretaris :

Dina Oktafiani

Penyunting Pelaksana :

Adiyath Randy

Renny Wulandari

Penyunting Ahli :

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Ny. Hj. Irene A. Musli (Universitas Tanjungpura)

JG Nirbito (Universitas Negeri Malang)

Anwar Sanusi (Universitas Merdeka Malang)

Yusuf Imam S (Universitas Islam Malang)

Mistra Bestari :

Supriyanto (Universitas Negeri Malang)

Bamabang Suyono (Universitas Negeri Malang)

Penyunting Tamu :

Tuharjo (Universitas Negeri Malang)

Sunaryanto ((universitas Negeri Malang)

Sulastri (Universitas Negeri Padang)

Indra Safri (Universitas Riau)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpn (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Ery Niswan, Pembantu Dekan I : Aisyah, Pembantu Dekan II : Febriati, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

**ANALISIS FINANSIAL USAHA PENGGILINGAN BERAS MAJU
BERSAMA
DI DUSUN SEBADAK**

Ferdinandus Wawan Seno¹, Rahmatullah Rizieq², Ellyta³

¹²³Fakultas Pertanian, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penggilingan beras merupakan salah satu faktor dalam menentukan kualitas beras yang dihasilkannya. Di Kalimantan Barat komoditas padi sangat erat sekali hubungan dengan industri penggilingan padi ini. Walaupun demikian penggunaan penggilingan padi ini masih belum optimal sehingga kualitas beras yang diolah di Kalimantan Barat masih kalah dibanding dengan beras dari luar daerah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah usaha penggilingan beras mendapatkan keuntungan yang sudah sewajarnya, sehingga dapat terus dioptimalkan penggunaan teknologinya. Dalam penelitian ini dilakukan analisis finansial pada usaha penggilingan beras Maju Bersama di Dusun Sebadak Desa Sompak Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. Analisis yang Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara finansial usaha penggilingan beras memberikan keuntungan yang cukup, sehingga usaha tersebut dapat terus dilanjutkan bahkan dapat terus dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi baru, manajemen dan kelembagaannya.

Kata kunci: Keterkaitan, Kualitas, keuntungan, BEP

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Di Kalimantan Barat industri pengolahan hasil pertanian merupakan sektor unggulan. Industri pengolahan hasil pertanian mempunyai keterkaitan kedepan dan kebelakang yang tinggi. Sedangkan komoditas padi hanya mempunyai keterkaitan ke depan yang tinggi. Komoditas padi mempunyai keterkaitan yang tinggi dengan sektor pengolahan hasil pertanian termasuk didalamnya adalah industri penggilingan padi (Rizieq, 2008). Penggilingan padi menjadi awal dari produksi, pengolahan primer, dan pemasaran beras. Dengan Penggilingan padi diperoleh nilai tambah gabah sebesar 400-600% dalam bentuk beras giling (Lubis, et al., 2007)

Kualitas padi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Kualitas padi tergantung pada beberapa faktor dasar, seperti ras (genetik) maupun cara penanaman (kultivasi). Selanjutnya kualitas beras yang dihasilkan juga tergantung dari penggilingan padi. Sedangkan kualitas penggilingan padi sangat tergantung pada parameter proses selama penggilingan berlangsung. Proses penggilingan padi mesti dioptimalkan khususnya untuk parameter kualitas beras yang menentukan harga dipasaran. Parameter mutu dimaksud adalah beras kepala dan derajat putih (whiteness). Optimasi kedua parameter ini harus dilakukan secara serentak untuk mencapai hasil yang optimum. Pengoptimasian dapat dilakukan mulai tahap perkembangan kernel dan pengeringan di ladang sebelum pemanenan untuk meminimalisir terjadinya fisura. Selanjutnya, dalam proses penggilingan padi, persentase beras kepala dan derajat sosoh yang

memenuhi standar tertentu merupakan fungsi dari metode penggilingan yang melibatkan jenis dan waktu proses penyosohan. Umumnya penggilingan yang menghasilkan beras pratanak akan menghasilkan persentase beras kepala kurang lebih 6 persen lebih besar dibandingkan dengan penggilingan tanpa perlakuan (Budijanto & Sitanggang, 2011; Thahir, 2010).

Di Kalimantan Barat, meskipun sebagian petani sudah menggunakan alat modern untuk penggilingan padi, tetapi penggunaannya masih belum optimal disebabkan oleh beberapa hal seperti pengetahuan petani yang terbatas, penyediaan fasilitas yang dan modal yang masih sedikit. Hal ini berdampak terhadap masih rendahnya kualitas beras yang dihasilkan. Kondisi tersebut menyebabkan harga sulit bersaing dengan harga beras dari luar pulau yang kualitasnya lebih baik. (Ekawati, Kusnandar, Kusri, & Darsono, 2018).

Industri penggilingan padi juga tergantung dari nilai ekonomi dan finansial yang dapat dihasilkannya. Penggiligan padi yang bisa menghasilkan keuntungan yang layak baik secara ekonomi maupun finansial akan menyebabkan industri ini dapat terus berlanjut. Berdasarkan hal di atas dalam penelitian ini akan dilakukan analisis finansial terhadap unit usaha penggilingan padi.

Unit usaha Maju Bersama adalah salah satu penggilingan padi yang ada Di desa Sompak. Unit usaha ini melakukan dua (2) kegiatan yaitu membeli gabah petani yang kemudian diolah menjadi beras lalu dijual ke pasar dan mengambil jasa untuk penggilingan beras. Unit usaha Maju Bersama ini mewadahi tujuh (7) kelompok tani yakni Sebadak,

Mengaris, Tebas, Ero, Sumber Sanjap, Saloro dan Harapan Bersama. Unit usaha Maju bersama melakukan produksi beras tiga (3) kali dalam setahun sesuai dengan masa panen

petani di desa Sompak tersebut. Berikut adalah data produksi beras Unit Usaha Maju Bersama mulai tahun 2009 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 1. Produksi Beras Unit Usaha Maju Bersama tahun 2009-2017

Tahun	Produksi Musim ke (Ton)			Jumlah Produksi per tahun (Ton)
	1	2	3	
2009	30,0	37,5	42,3	109,8
2010	44,3	45,7	47,1	137,1
2011	48,0	48,5	50,0	146,5
2012	50,0	35,2	38,0	123,2
2013	40,3	45,2	45,5	131,0
2014	46,4	50,0	49,9	146,3
2015	49,0	48,7	28,2	125,9
2016	48,6	48,9	49,0	146,5
2017	48,4	49,8	50,0	148,2
Jumlah	405,0	409,5	400,0	1214,5
Rata-Rata	45,0	45,5	44,4	134,9

Sumber: Pengolahan data Primer, 2018

Dari Tabel 1 di atas, terdapat variasi produksi tiap musimnya. Secara rata-rata musim tanam ke tiga (3) merupakan produksi yang paling rendah, sedang musim tanam ke dua (2) yang paling tinggi. Selama periode tersebut rata-rata produksi beras unit usaha Maju Bersama adalah sebesar 134,9 ton beras pertahun. Secara periodik juga terlihat adanya kenaikan yang signifikan untuk setiap tahunnya.

Usaha kedua dari unit usaha Maju bersama adalah mengambil jasa penggilingan beras dari petani yang berada dalam lingkupnya. Gambaran jasa penggilingan selama periode 2009-2017 dapat dilihat pada Tabel 2.

Pada Tabel 2 terlihat bahwa selama periode pengamatan tidak terdapat kenaikan yang signifikan dari jasa penggilingan tersebut. Bahkan pada pertengahan periode jumlah beras yang digiling mengalami penurunan.

Tabel 2. Jasa Penggilingan Gabah Unit Usaha Maju Bersama tahun 2009 – 2017

Tahun	Jasa Penggilingan (Kg)
2009	78.302,00
2010	78.100,00
2011	77.960,00
2012	73.689,00
2013	75.634,00
2014	77.986,00
2015	78.874,00
2016	78.564,00
2017	79.036,00
Jumlah	698.145,00
Rata-Rata	77.571,67

Sumber: Pengolahan data Primer (2018)

Dari beberapa gambaran di atas maka perlu untuk diketahui bagaimana kondisi keuangan unit usaha Maju

Bersama ini dalam menjalankan bisnisnya selama ini. Hal ini penting diketahui guna menjamin keberlanjutan usaha ini dan pengembangannya. Karena seperti dikemukakan di depan bahwa penggilingan padi merupakan salah satu faktor penentu kualitas padi.

Dari berbagai macam indikator keuangan, digunakan rasio keuangan untuk menilai kelayakan suatu usaha. Rasio keuangan dibuat secara matematis sebagai rasio pembilang dan penyebut yang diambil dari laporan keuangan (laporan laba rugi atau neraca). Rasio keuangan tersebut adalah indikator berguna dari kinerja keuangan suatu perusahaan. Namun, perubahan dalam rasio tertentu sulit untuk ditafsirkan, karena mereka dapat dikaitkan dengan perubahan pembilang, penyebut, atau keduanya. Karena itu, setiap perubahan membutuhkan interpretasinya sendiri (Laitinen, 2018).

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada unit usaha penggilingan padi Maju Bersama di desa Sompak Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. Unit usaha ini dipilih karena selain menyediakan jasa penggilingan padi, unit usaha ini juga memasarkan beras langsung ke pasar. Penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai bulan Mei tahun 2018. Data yang

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan mewawancarai langsung pihak pengelola unit usaha. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai laporan lembaga terkait dengan penelitian ini.

Variabel penelitian yang diamati dalam penelitian ini meliputi penerimaan dan biaya. Penerimaan terdiri dari penerimaan dari hasil penjualan beras, upah jasa penggilingan padi, penjualan dedak dan penjualan menir. Biaya meliputi biaya tetap dan biaya tidak tetap.

Dalam penelitian ini dianalisis 1) Keuntungan; 2) Return Cost Rasio (R/C Ratio); dan 3) Break Even Point (BEP), yang terdiri dari BEP Harga, BEP Produksi dan BEP Penerimaan. Data yang digunakan sebagai dasar perhitungan adalah data tahun 2017.

Hasil dan Pembahasan

Keuntungan usaha merupakan penerimaan dikurangi dengan biaya. Penerimaan unit usaha Maju Bersama ada 4 (empat) macam yaitu: 1) Penjualan Beras; 2) Jasa Penggilingan; 3) Penjualan Dedak dan 4) Penjualan Menir. Volume penjualan beras adalah 60% dari total padi yang digiling, yaitu sebesar 80.940 kg. Secara lebih detail besarnya penerimaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penerimaan Unit Usaha Maju Bersama tahun 2017

No	Uraian	Volume (Kg)	Harga Satuan (Rp/Kg)	Penerimaan (Rp)
1	Penjualan Beras	80.940	9.000	728.460.000
2	Jasa Penggilingan	77.572	400	31.028.800
3	Penjualan Dedak	17.537	1.500	26.305.500
4	Penjualan Menir	4.047	5.000	20.235.000
Total				806.029.300

Sumber: Pengolahan data Primer, 2018

Dalam proses penggilingan padi menjadi beras giling, diperoleh hasil samping berupa

(1) sekam (15-20%), yaitu bagian pembungkus/kulit luar biji, (2) dedak/bekatul (8-12%) yang merupakan kulit ari, di-hasilkan dari proses penyosohan, dan (3) menir ($\pm 5\%$) merupakan bagian beras yang hancur (Widowati, 2001).

Biaya terdiri dari biaya tetap dan biaya tidak tetap (variabel). Biaya tetap meliputi biaya peralatan dan bangunan. Biaya tidak tetap meliputi biaya input, biaya tenaga kerja, biaya bahan. Secara lebih lengkap biaya-biaya tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1. Rekapitulasi biaya di tampilkan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Biaya Unit Usah Maju Bersama Tahun 2017

No	Jenis Biaya	Jumlah (Rp)
Biaya Tetap		
1	Penyusutan alat dan bangunan	8.635.083
Total Biaya Tetap		8.635.083
Biaya Tidak Tetap		
2	Biaya pembelian bahan baku gabah kering panen	539.600.000
3	Biaya jasa giling	11.635.800
4	Biaya tenaga kerja	56.700.000
5	Biaya penunjang produksi	10.380.000
6	Biaya Pengemasan	10.866.000
Total Biaya Tidak Tetap		629.181.800
Total Biaya		637.816.883

Sumber: Pengolahan data primer, 2018

Biaya tetap yang diperhitungkan adalah penyusutan alat dan bangunan saja. Perhitungan penyusutan menggunakan metode garis lurus. Biaya yang terbesar adalah biaya pembelian bahan baku gabah kering panen yang akan digiling menjadi beras. Biaya terbesar ke dua adalah biaya tenaga kerja. Sedangkan biaya giling adalah biaya jasa giling dari petani dan biaya jasa giling dari gabah kering panen sendiri.

Rekapitulasi Analisis finansial unit usaha Maju Bersama dapat dilihat pada Tabel 4. Rekapitulasi ini meliputi keuntungan, RC Rasio, BEP Harga, BEP Unit dan BEP Penerimaan. Pada Tabel 4 juga diinformasikan tentang nilai riil/standar sebagai alat untuk perbandingan dari nilai perhitungan. Jika nilai perhitungan lebih besar daripada nilai riil/standar artinya bahwa item tersebut adalah baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Analisis Finansial Unit Usaha Maju Bersama tahun 2017

No	Item	Perhitungan	Nilai Riil/Standar
1	Keuntungan	Rp. 168.212.416	0
2	RC Rasio	1,26	1
3	BEP Harga	Rp. 7.736/Kg	Rp. 9.000
4	BEP Unit	6.303 Kg	158.512 Kg
5	BEP Penerimaan	Rp. 57.567.220	Rp. 109.945.300

Sumber: Pengolahan data primer, 2018

Nilai keuntungan lebih dari nol (0) menyatakan bahwa unit usaha ini sudah mendapatkan keuntungan. Nilai RC Rasio menunjukkan perbandingan antara keuntungan dibandingkan dengan biaya, nilainya 1, 26 artinya besaran keuntungan yang diperoleh 1,26 kali dari besaran biaya yang dikeluarkan. Demikian juga dengan nilai BEP, semua nilai standar berada di atas nilai perhitungan. Hasil analisis ini tidak berbeda dengan penelitian Chaerunisa (2007) dan Samapaty (2009), bahwa usaha penggilingan gabah memang memberikan keuntungan. Usaha penggilingan gabah ini memang perlu dikembangkan untuk meningkatkan pendapatan petani. Kelembagaan penggilingan padi perlu mendapat perbaikan agar nilai tambah dari beras giling dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan petani. Pendapatan petani dapat ditingkatkan baik dari usaha on farm maupun off farm (Rizieq, 2008; Thahir, 2010).

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan di atas, unit usaha penggilingan padi Maju Bersama memperoleh keuntungan yang layak dalam usahanya. Keuntungan yang diperoleh juga lebih besar dari biaya yang

dikeluarkan yang ditunjukkan dari nilai RC Rasio yang lebih besar dari satu. Demikian juga nilai BEP, baik BEP Harga, BEP Unit dan BEP Penerimaan nilainya lebih besar dari Kondisi Riil/Standar yang disyaratkan. Berkenaan dengan hasil tersebut maka dapat direkomendasikan agar usaha ini tetap dilanjutkan dan dilakukan pengembangan lebih lanjut dengan memodernkan peralatan dan manajemen, termasuk pengembangan kelembagaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Budijanto, S., & Sitanggang, A. B. (2011). Produktivitas dan Proses Penggilingan Padi Terkait Dengan Pengendalian Faktor Mutu Berasnya. *Pangan*, 20(2), 141-152.
- Chaerunisa. (2007). Analisis Kelayakan Usaha Penggilingan Gabah di Desa Cikarang Kabupaten Bogor. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Ekawati, Kusnandar, Kusrini, N., & Darsono. (2018). Impact of technology and infrastructure support for sustainable rice in West Kalimantan, Indonesia. *Bulgarian Journal of Agricultural Science*, 24(6), 942-948.

- Laitinen, K. E. (2018). Financial Reporting: Long-Term Change of Financial Ratios. *American Journal of Industrial and Business Management*(8), 1893-1927.
- Lubis, S., Rahmat, R., Sudaryono, Hernani, Yuliani, S., & Rahmawati. (2007). *Teknologi Pengolahan Beras Beriodium untuk Mengatasi Kekurangan Iodium di Daerah Miskin dengan Pangan Pokok*. Bogor: Balai Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian.
- Rizieq, R. (2008). Analisis Keterkaitan Sektor Pertanian dengan Sektor-Sektor Lainnya dalam Perekonomi Kalimantan Barat. *Jurnal Agrosains*, 5(1), 77-91.
- Rizieq, R. (2008). Analisis Respon Petani Terhadap Program Pengembangan Kawasan Usaha Agribisnis Terpadu (KUAT) di Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, X, 22-34.
- Samapaty. (2009). *Kajian Keayakan Pendirian Usaha Penggilingan Gabah di Desa Konda Maloba Kecamatan Lolukalay Kabupaten Sumba Tengah*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Thahir, R. (2010). Revitalisasi Penggilingan Padi melalui Inovasi Penyosohan Mendukung Swasembada Beras dan Persaingan Global. *Pengembangan Inovasi Pertanian*, 3(3), 171-183.
- Widowati, S. (2001). Pemanfaatan Hasil Samping Penggilingan Padi dalam Menunjang Sistem Agroindustri di Pedesaan. *Buletin AgroBio*, 4(1), 33-38.

FAKTOR FAKTOR PENYEBAB PERPUTARAN TENAGA KERJA (LABOUR TURN OVER) PADA PT. AKSES KOMUNIKASI INDONESIA DI PONTIANAK

Zulfahmi¹, Hesty Wahyuni²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini menitikberatkan pembahasan mengenai faktor faktor penyebab perputaran tenaga kerja pada PT. Akses Komunikasi Indonesia Di Pontianak.

Penelitian ini menggunakan metode survey kepada responden, dengan populasi adalah karyawan dan karyawan pada perusahaan PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak yang berjumlah sebanyak 38 orang karyawan dan sampel sebanyak 38 orang karyawan yang masih bekerja dan 10 karyawan yang sudah tidak bekerja. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Interview, Dokumentasi, Questionare. Alat Uji menggunakan Uji validitas dan reliabilitas. Teknik Analysis yang digunakan adalah Analisis Persentase Skor Capaian Responden.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bisa disimpulkan bahwa 5 faktor yang memiliki nilai rata-rata tinggi, yaitu Suasana pekerjaan yang tidak menyenangkan, Kompensasi yang diterima masih di bawah standar yang ditentukan pemerintah, Pekerjaan bersifat rutin dan tidak menantang, Kurang ada jaminan pengembangan karier di masa mendatang, Keamanan kerja yang tidak terjamin, karena setiap waktu bisa dikeluarkan dari perusahaan, Pekerjaan bersifat rutin dan tidak menantang merupakan faktor-faktor penyebab masih tingginya tingkat perputaran tenaga kerja di PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak ini.

Kata kunci : Perputaran Tenaga Kerja, Sumber Daya Manusia

LATAR BELAKANG

Suatu perusahaan atau badan usaha merupakan sebuah organisasi yang memproduksi dengan manusia sebagai tenaga penggerak yang paling dominan diantara berbagai faktor produksi didalam mencapai suatu tujuan perusahaan yang telah ditentukan terlebih dahulu yaitu untuk memperoleh laba (profit) yang maksimum. Berhasil tidaknya perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya terlihat dari sarana yang dipakai, tetapi juga pada sumber daya

manusia yang ada dibalik sarana tersebut. Jadi manusia sebagai sumber daya manusia tetap merupakan subjek dan tujuan dari manajemen personalia simamora (2004:144).

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempunyai dampak positif dan negative terhadap kinerja dan produktivitas karyawan. Menurunnya motivasi kerja karyawan serta tingginya tingkat kecelakaan kerja, ini disebabkan karena kurang kondusifnya lingkungan kerja karyawan Isyandi (2004 : 134).

Jadi guna mempertahankan tenaga kerja yang ada diperlukan adanya kebijaksanaan yang tepat agar karyawan merasa senang dan tetap di perusahaan. Untuk itu perlu pengembangan karyawan dalam perusahaan dan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan Siagian (2000 :101).

Keluar masuknya karyawan atau Labour Turn Over dapat berakibat langsung maupun tidak langsung terhadap kontinuitas kegiatan perusahaan Labour Turn Over menunjukkan distabilitas tenaga kerja, dimana menggambarkan banyaknya

karyawan keluar dan masuk dari perusahaan. Tingginya Labour Turn Over dalam suatu perusahaan merupakan suatu masalah yang akan merugikan materi yang tidak sedikit, disamping mengganggu jalanya kegiatan perusahaan yang bersangkutan.

Gejala tingginya Labour Turn Over juga terjadi pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang distributor kartu. Untuk mengetahui tingkat perputaran karyawan atau tenaga kerja, baik yang masuk maupun yang keluar untuk tahun 2015-2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Keadaan Keluar/Masuk Karyawan PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak Tahun 2015 – 2017

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Jumlah Karyawan Rata-Rata (%)	Tingkat LTO (%)	
		Masuk	Keluar			Masuk	Keluar
2015	30	16	12	34	32	47,1	35,3
2016	34	6	5	35	34,5	17,1	14,3
2017	35	11	8	38	36,5	29,0	21,1

Sumber : PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak

Dari Tabel 1.1 di atas nampak jumlah tenaga kerja PT. Akses Komunikasi Indonesia Di Pontianak dari awal tahun ke akhir tahun, yaitu : Tahun 2015 dapat dilihat terdapat sebanyak 30 tenaga kerja pada awal tahun dan 34 tenaga kerja pada akhir tahun. Pada tahun 2016 terdapat

sebanyak 34 tenaga kerja pada awal tahun dan 35 tenaga kerja pada akhir tahun. Dan terakhir pada tahun 2017 terdapat sebanyak 35 tenaga kerja yang ada pada awal tahun dan 38 orang tenaga kerja pada akhir tahun.

Tingginya tingkat perputaran tenaga kerja yang ada pada PT. Akses

Komunikasi Indonesia di Pontianak tersebut sangat menarik bagi penulis untuk membahasnya, sehubungan dengan itu penulis mengambil judul: “Faktor Faktor Penyebab Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over) Pada PT. Akses Komunikasi Indonesia Di Pontianak”.

Rumusan Masalah

Dari apa yang telah penulis kemukakan pada latar belakang penelitian di atas dan betitik tolak pada judul tulisan serta untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Faktor- faktor apa saja yang menyebabkan perputaran tenaga kerja (Labour Turn Over) pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak?”.

Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan perputaran tenaga kerja (Labour Turn Over) pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak.
2. Untuk mengetahui faktor faktor apa yang dominan yang menyebabkan tingginya tingkat perputaran tenaga kerja di PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2009: 2) pengertian Manajemen sumberdaya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keamanan, serta masalah keadilan. Menurut Handoko (2001: 4),

manajemen sumberdaya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai baik tujuan tujuan individu maupun organisasi.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Menurut Henry Simamora (2006:42), tujuan manajemen sumber daya manusia juga dibedakan menjadi 4 tujuan, antara lain :

1. Tujuan sosial
2. Tujuan organisasional
3. Tujuan fungsional
4. Tujuan pribadi

3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi-fungsi manajemen SDM, menurut Flippo (1996: 26-27) adalah :

1. Fungsi Perencanaan
Perencanaan berarti penentuan lebih dahulu suatu program kepegawaian yang akan menunjang tujuan-tujuan yang ditetapkan bagi perusahaan.
2. Fungsi Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Fungsi Pengarahan
Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif

serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

4. Fungsi Pengawasan

Pengawasan, yakni mengadakan penyelidikan dan perbandingan dari pada tindakan dengan rencana-rencana serta mengadakan pembetulan dari pada penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.

4. Pengertian Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over)

Yang dimaksudkan dengan perputaran karyawan atau labour turn over adalah perbandingan masuk keluarnya karyawan pada suatu perusahaan menurut Hasibuan (2001 : 58) Sedangkan menurut Simamora (2004 :152) perputaran karyawan atau labour turn over adalah tingkat perpindahan karyawan melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi.

Suatu perusahaan sangatlah perlu untuk mengukur tingkat perputaran SDM, karena hal ini dapat digunakan untuk merencanakan program penarikan SDM. Di samping itu jugadapat digunakan untuk mengukur nilai sehat tidaknya perusahaan tersebut atau apat menunjukkan

stabilitas SDM dalam perusahaan. Apabila tingkat perputaran SDM tinggi maka semakin terjadi pergantian tenaga kerja. Hal ini jelas merugikan perusahaan karena semakin besar pula kerugian yang harus ditanggung oleh perusahaan

5. Faktor-Faktor Penyebab Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over)

Tidak adanya ketenangan dalam bekerja serta ketidakpuasan kerja akan meningkatkan perputaran tenaga kerja yag tinggi. Menurut William H. Mabley (1986;94) menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat perputaran tenaga kerja yaitu :

- Keadaan ekonomi (misalnya tersedia pilihan-pilihan pekerjaan lain)
- Variabel-variabel keorganisasian seperti kepemimpinan, sistem pengambilan, rancangan kerja dan sebagainya.
- Variabel-vaiaabel individual yang berkaitan dengan pergantian karyawan seperti karier, teman hidup petimbangan-pertimbangan harapan dan kemampuan.

Adapun cara untuk mengukur tingkat *lobour turn over* adalah dengan menggunakan rumusan sebagai : Hasibuan (2001 :58)

$$\text{Labour Turn Over} = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{Rata-rata karyawan akhir tahun}} \times 100 \%$$

Sedangkan untuk menentukan jumlah rata-rata karyawan adalah:

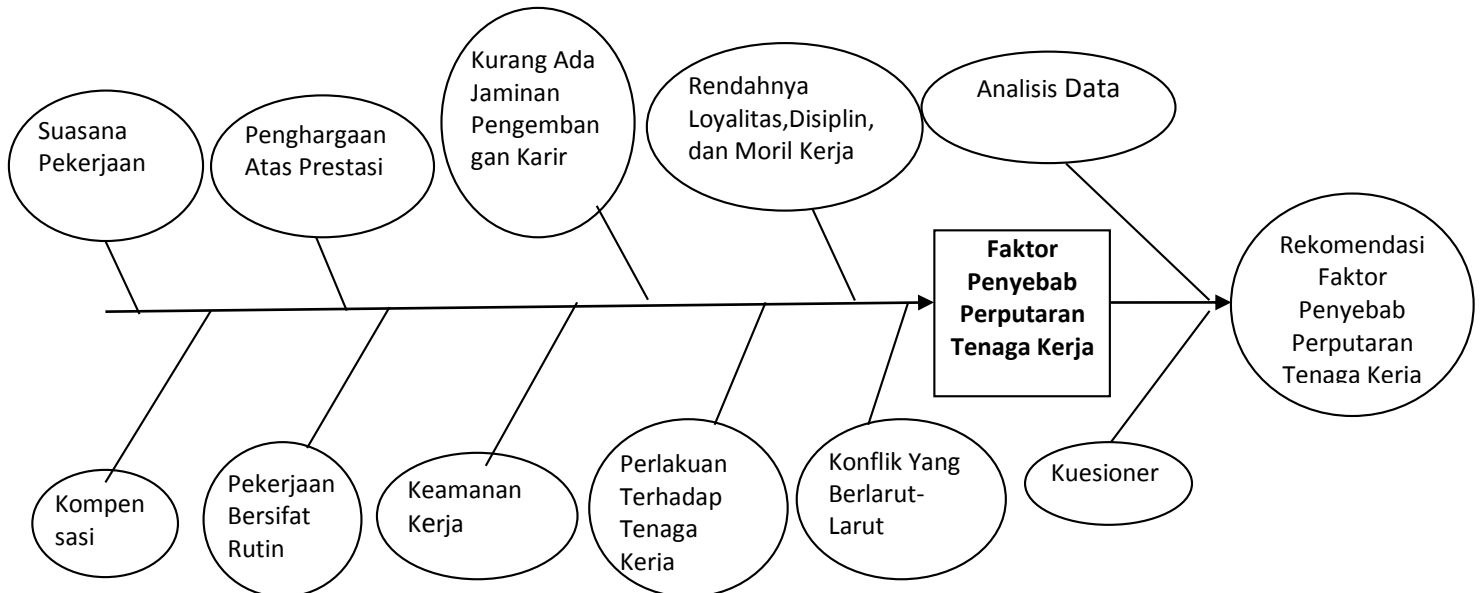
Rata-Rata = $\frac{\text{Jumlah karyawan awal tahun} + \text{jumlah karyawan akhir tahun}}{2}$

Karyawan = $\frac{\text{Jumlah karyawan awal tahun} + \text{jumlah karyawan akhir tahun}}{2}$

KERANGKA PENELITIAN

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui dan disimpulkan menjadi sebuah kerangka penelitian Fishbone sebagai berikut ini :

Gambar 1.1 Diagram Fishbone



METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:13) Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan dari responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan terhadap responden tersebut.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan karyawan pada perusahaan PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak yang berjumlah sebanyak 38 orang karyawan.

Sedangkan teknik penarikan sampel dengan menggunakan tehnik sampling jenuh, di mana menurut Sugiyono (2001:61) apabila jumlah populasi kurang dari 100 orang maka dapat diambil sebagai jumlah sampel secara keseluruhan dalam penelitian ini, mengingat jumlah karyawan 38 orang, maka jumlah tersebut dapat dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini. Dan penulis juga mengambil 10 orang responden yang merupakan karyawan yang sudah berhenti kerja di perusahaan ini.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan metode pengumpulan data melalui :

1. Observasi langsung, dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian terutama mengenai faktor-faktor yang menyebabkan perputaran tenaga kerja pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak.
2. Interview, dilakukan dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan beberapa bagian yang terkait dan sejumlah karyawan yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.
3. Dokumentasi, yaitu data yang dikumpulkan melalui catatan dan dokumen yang ada pada objek penelitian serta literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti.
4. Questionare yaitu menyebarkan selebaran angket atau pertanyaan yang diisi oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik Pengukuran Variabel

Pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen atas tanggapan responden adalah menggunakan skala likert. Menurut Ridwan (2007:12) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial”. Dalam penelitian ini kuesioner disajikan dalam bentuk pertanyaan positif sampai sangat negatif dengan memberikan 4 alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan, dimana jawaban masing-masing alternatif diberi skor dari nilai tertinggi sampai terendah sebagai berikut:
Sangat Tidak Setuju skor = 1

Tidak Setuju	skor = 2
Setuju	skor = 3
Sangat Setuju	skor = 4

TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

A. Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif yaitu dengan melihat jawaban dari responden yang diperoleh dari kuesioner, kemudian jawaban yang dikelompokkan menurut kriteria yang ada. Hasil dari masing-masing jawaban pertanyaan dianalisis kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian merujuk pada skor jawaban responden pada kuesioner. Transformasi nilai jawaban kedalam nilai indikator diklasifikasikan menjadi empat kategori yaitu : sangat rendah, rendah, tinggi, dan sangat tinggi. Nilai indikator diambil dari satu sampai empat yang menginterpretasikan dari kondisi sangat rendah sampai sangat tinggi.

B. Analisis Persentase (%) Skor Capaian Responden

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini maka dilakukan pengelolaan data hasil skor capaian responden yang didasarkan hasil dari masing-masing item pertanyaan untuk setiap indikator dengan formulasi rumus persentase yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:117) sebagai berikut:

$$Pr = SC/SI \times 100\%$$

Keterangan :

Pr	= Persentase Capaian
SC	= Jumlah Skor Capaian
SI	= Jumlah Skor Ideal
100%	= Jumlah Tetap

C. Analisis Mean (Rata – Rata)

Mean adalah nilai rata-rata dari observasi suatu variabel dan

merupakan jumlah semua observasi di bagi jumlah observasi. Menurut Umar (2002: 157) Rata-rata (Mean) didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

X = Mean atau rata-rata

$\sum Xi$ = Jumlah jawaban dari variabel

n = Jumlah responden

D. Teknik Pengukuran Data

Setelah diperoleh rata-rata dari tiap-tiap variabel pernyataan kemudian dianalisis hasilnya lebih lanjut. Kriteria pengklasifikasian merujuk pada pendapat Umar (2003: 225) di mana rentang skor dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$Rs = (n(m-1))/m$$

Keterangan :

Rs = Rentang skor

n = Ukuran sampel

m = Ukuran alternatif tiap sampel

Berdasarkan pedoman diatas, maka kriteria pengklasifikasi mengenai variabel penelitian sebagai berikut :

$$Rs = (1(4-1))/4 = 0,75$$

Adapun rentang skala pernyataan jawaban menurut Umar (2002:143) adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,74 = Sangat Rendah

1,75 – 2,49 = Rendah

2,50 – 3,24 = Tinggi

3,25 – 4,00 = Sangat Tinggi

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Didalam menganalisa data penulis menggunakan SPSS yaitu untuk menganalisa Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002:

144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002: 146) dan dengan menggunakan program SPSS for windows. Rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002: 146) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \left\{ \sum x \right\} \left\{ \sum y \right\}}{N} \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - \left(\sum x \right)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - \left(\sum y \right)^2}{N} \right\}}$$

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor items

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 2002 : 146)

Kesesuaian harga r_{xy} diperoleh dari perhitungan dengan

menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga rxy lebih besar atau sama dengan regresi tabel, maka butir instrumen tersebut valid dan jika rxy lebih kecil dari regresi tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

Nilai df adalah degree of freedom ($v = n-2$) dengan n adalah banyaknya pengamatan. Nilai Ttabel adalah nilai (α, v) yang merupakan nilai kuantil dengan luasan kanan sebesar α dibawah kurva distribusi student - t dengan $v = n-2$. Dalam statistika, item pernyataan sebenarnya juga dapat dikatakan valid jika $P\text{-value} \leq \alpha$ adalah taraf nyata yang ditentukan peneliti sebesar 1%, 2% atau 10%. Terdapat perbedaan anatar P-value dan α yaitu P-value adalah probabilitas kesalahan yang dihasilkan oleh proses pengujian. Sedangkan α adalah probabilitas yang ditentukan oleh peneliti sebagai tolak ukur kesalahan yang ditoleransi. P-value adalah probabilitas kesalahan ketika H_0 dapat ditolak berdasarkan statistic uji t pada software tertentu seperti SPSS, P-value dijelaskan dengan nilai signifikan (sig).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002: 154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana

untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha (α)

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000 : 3). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS for windows.

Rumus Reabilitas tehnik Alpha Cronbach:

$\alpha =$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik

2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima

3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dirangkum kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Faktor-Faktor Penyebab Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over) Pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak.

No	Butir Pernyataan	Nilai	Keterangan
A. Suasana pekerjaan yang tidak menyenangkan			
1	Saya merasa suasana di lingkungan saya bekerja kurang menyenangkan	3,35	Sangat Tinggi
2	Tekanan yang saya dapatkan di perusahaan membuat saya ingin meninggalkan perusahaan ini	3,35	Sangat Tinggi
Rata-rata		3,35	Sangat Tinggi
B. Kompensasi yang diterima masih di bawah standar yang ditentukan pemerintah			
3	Saya tidak merasa puas dengan upah yang saya dapatkan	3,02	Tinggi
4	Saya merasa upah yang diterima tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari saya	3,00	Tinggi
5	Saya tidak pernah menerima kenaikan dalam pemberian upah	2,96	Tinggi
6	Pernah terjadi keterlambatan dalam pembayaran upah saya	2,81	Tinggi
Rata-rata		2,95	Tinggi
C. Tidak ada penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai			
7	Saya merasa tidak ada penghargaan atas prestasi yang telah saya capai	2,17	Rendah
8	Atasan tidak mendengarkan ide-ide yang saya berikan	2,21	Rendah
9	Tidak adanya kesempatan untuk saya meningkatkan keahlian dan pengetahuan saya dalam bekerja	2,29	Rendah
Rata-rata		2,22	Rendah
D. Pekerjaan bersifat rutin dan tidak menantang			

10	Saya merasa pekerjaan yang saya duduki tidak menantang	2,71	Tinggi
11	Saya merasa pekerjaan yang saya duduki tidak memiliki variasi/itu-itu saja	2,81	Tinggi
12	Selama saya bekerja saya pernah mengalami kejenuhan	3,00	Tinggi
Rata-rata		2,84	Tinggi
E. Kurang ada jaminan pengembangan karier di masa mendatang			
13	Prestasi kerja tidak menjadi salah satu pertimbangan dalam pengembangan karir karyawan	2,56	Tinggi
14	Peluang untuk meningkatkan kemampuan tidak terbuka bagi seluruh karyawan	2,52	Tinggi
15	Kesempatan untuk mengembangkan karir tidak terbuka bagi semua karyawan	2,52	Tinggi
Rata-rata		2,53	Tinggi
F. Keamanan kerja yang tidak terjamin, karena setiap waktu bisa dikeluarkan dari perusahaan			
16	Saya merasa tidak ada jaminan saya tetap bekerja di perusahaan ini	2,92	Tinggi
17	Kondisi perusahaan yang menurun dapat menyebabkan pemberhentian pegawai	2,81	Tinggi
18	Tidak ada jaminan pemberian ganti rugi jika saya diberhentikan dari perusahaan ini	2,77	Tinggi
Rata-rata		2,83	Tinggi
G. Rendahnya loyalitas, disiplin dan moril kerja tenaga kerja			
19	Tidak adanya penghargaan bagi karyawan yang disiplin di perusahaan ini	2,35	Rendah
20	Saya tidak dapat menyalurkan ide-ide saya dalam menyelesaikan tugas	2,38	Rendah
21	Saya merasa sulit untuk dapat bekerjasama dengan karyawan lain	2,33	Rendah
Rata-rata		2,35	Rendah

H. Perlakuan terhadap tenaga kerja yang tidak wajar			
22	Saya merasa tidak dihormati selama sayabekerja di perusahaan ini	2,06	Rendah
23	Selama bekerja di perusahaan ini saya pernah di diskriminasi	2,00	Rendah
24	Saya pernah di perlakukan secara tidak wajar di perusahaan ini	2,06	Rendah
Rata-rata		2,04	Rendah
I. Konflik yang berlarut-larut tanpa penyelesaian yang memuaskan			
25	Saya pernah terlibat konflik di dalam perusahaan ini	2,06	Rendah
26	Konflik yang pernah saya alami berlarut-larut tanpa adanya penyelesaian	2,10	Rendah
27	Solusi yang diberikan untuk penyelesaian konflik tidaklah memuaskan	2,06	Rendah
Rata-rata		2,07	Rendah
Jumlah		2,58	Tinggi

Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kesembilan faktor yang berdasarkan teori dari I komang Ardana (2012:54) terdapat lima faktor yang memiliki nilai rata-rata tinggi dan empat faktor lainnya memiliki nilai rata-rata rendah. Dapat diketahui bahwa, keempat faktor yang memiliki nilai rata-rata rendah tersebut sudah dapat mencerminkan bahwa perusahaan sudah memberikan kesejahteraan untuk para karyawannya agar mereka tetap loyal terhadap perusahaan. Akan tetapi terdapat lima faktor yang nilainya rata-rata nya tinggi yang menjadi indikasi bahwa kelima faktor tersebut merupakan faktor-faktor penyebab masih tingginya tingkat perputaran tenaga

kerja di PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak ini.

Oleh sebab itu, perusahaan diharapkan dapat menekan lagi tingkat perputaran tenaga kerja di perusahaan dengan memperhatikan dan mencoba memperbaiki jika terdapat masalah terutama yang berhubungan kelima faktor tersebut yaitu, Faktor suasana pekerjaan yang tidak menyenangkan, faktor kompensasi yang diterima masih di bawah standar yang ditentukan pemerintah, faktor pekerjaan bersifat rutin dan tidak menantang, faktor kurang ada jaminan pengembangan karier di masa mendatang dan faktor keamanan kerja yang tidak terjamin, karena setiap waktu bisa dikeluarkan dari perusahaan. Sehingga angka tingkat perputaran tenaga kerja di PT.

Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak dapat di tekan lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan mengenai faktor-faktor penyebab perputaran tenaga kerja pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Sebagian besar karyawan pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak adalah pria yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 64,6%. Berdasarkan usia sebagian besar karyawan pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak adalah berusia < 25 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 58,3%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan sebagian besar karyawan pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak memiliki pendidikan terakhir adalah SMA yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 68,8%. Begitu halnya dengan masa kerja pegawai di perusahaan ini. Masa kerja yang terbanyak di perusahaan ini yaitu antara 1-5 tahun yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 93,8%. Dan terakhir berdasarkan status pernikahan, Sebagian besar karyawan pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak adalah sudah berstatus nikah yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 64,6%.

2. Faktor Faktor Penyebab Perputaran Tenaga Kerja (Labour Turn Over) Pada PT. Akses Komunikasi Indonesia di Pontianak

A. Suasana pekerjaan yang tidak menyenangkan

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Suasana Pekerjaan sebesar 3,35 termasuk kategori sangat tinggi. Dapat diketahui bahwa suasana

pekerjaan diperusahaan sangat tidak kondusif bagi para karyawannya.

B. Kompensasi yang diterima masih di bawah Standar yang ditentukan oleh pemerintah

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kompensasi sebesar 2,95 termasuk kategori tinggi. Dapat diketahui bahwa keseluruhan karyawan menganggap upah yang mereka di bawah standar. Menurut mereka upah yang mereka terima tidak dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari mereka.

C. Tidak ada penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Penghargaan Atas Prestasi sebesar 2,22 termasuk kategori rendah. Dapat diketahui bahwa mereka selama bekerja diperusahaan karyawan sudah mendapat penghargaan dari perusahaan atas prestasi kerja yang mereka capai.

D. Pekerjaan bersifat rutin dan tidak menantang

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Pekerjaan Bersifat Rutin sebesar 2,84 termasuk kategori tinggi. Dapat diketahui bahwa pekerjaan yang dimiliki karyawan bersifat rutin dan tidak memiliki variasi/itu-itu saja.

E. Kurang ada jaminan pengembangan karier di masa mendatang

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kurang Ada Jaminan Pengembangan Karir sebesar 2,53 termasuk kategori tinggi. Hal ini dapat diketahui bahwa tidak ada jaminan bagi setiap karyawan diperusahaan mendapatkan pengembangan karier mereka dimasa yang akan datang.

F. Keamanan kerja yang tidak terjamin, karena setiap waktu bisa dikeluarkan dari perusahaan

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Keamanan Kerja sebesar 2,83 termasuk kategori tinggi. Dapat diketahui bahwa keamanan kerja bagi setiap karyawan diperusahaan tidak terjamin.

G. Rendahnya loyalitas, disiplin dan moril kerja tenaga kerja

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Rendahnya Loyalitas, Disiplin, dan Moril Kerja Karyawan sebesar 2,35 termasuk kategori rendah. Dapat diketahui loyalitas, disiplin dan moril kerja karyawan diperusahaan sudah baik.

H. Perlakuan terhadap tenaga kerja yang tidak wajar

Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Perlakuan Terhadap Tenaga Kerja sebesar 2,04 termasuk kategori rendah. Dapat diketahui bahwa tidak ada perlakuan secara tidak wajar yang dialami karyawan selama bekerja diperusahaan.

I. Konflik yang berlarut-larut tanpa penyelesaian yang memuaskan
Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Konflik Yang Berlarut-Larut sebesar 2,07 termasuk kategori rendah. Dapat diketahui bahwa karyawan yang terlibat konflik diperusahaan akan dibantu mencari jalan penyelesaiannya yang terbaik bagi pihak-pihak yang terlibat konflik.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, I Komang, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Edisi pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

As'ad. Moh. *Psikologi Industri*: Edisi keenam, Penerbit Liberty Yogyakarta, 1991.

Azwar, Saifuddin. 2002. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.

Flippo, Edwin. 1996. *Manajemen Personalia* Edisi 2. Jakarta: Erlangga.

George R. Terry. 2006. *Principles Of Management*. (Alih Bahasa Winardi), Alumni Bandung.

Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono. 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Edisi 3, Yogyakarta: BPPE.

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, T.Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi 2. BPPE, Yogyakarta.

Hasibuan, Melayu S. P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Husein Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Edisi Revisi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Husein Umar. 2002. *Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*. Cetakan Kedua Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Manullang, M. 1987. *Management Personalia*, Penerbit Ghalia Indonesia.

Martoyo, Susilo. 1986. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Mobley, H. William. *Pergantian Karyawan, Sebab Akibat Dan Pengendalian*. Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1986.

- Nitisemito, Alex. S. 1992. *Manajemen Personalia*. Penerbit Ghalia Indonesia. Cetakan 8 (Revisi).
- Ranupandojo, Heidjrachman, dan Suad Husnan. 1993. *Manajemen Personalia*. BPPE, Yogyakarta.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Cetakan 4. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2000. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Salemba Empat, Yogyakarta
- Simamora, Hendry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Simamora, Hendry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Silalahi, NB. Bannet. 1980. *Pengantar Pembinaan Tenaga Kerja*. Penerbit Lembaga FEUI, Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit: CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Penerbit Alfabeta. Bandung.

ANALISIS BAURAN PEMASARAN TIKET PESAWAT PADA PT. GLOBAL NUSA INDOTRAVEL PONTIANAK

Ery Niswan¹, Abet Nigo²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Bauran Pemasaran Tiket Pesawat pada PT. Global Nusa Indotravel Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan jumlah responden sebanyak 35 konsumen Indotravel.

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari 35 responden, yaitu :

1. Indotravel dinilai Sangat Baik dalam menyediakan berbagai pilihan pesawat rute domestik & internasional dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,40.
2. Indotravel dinilai Sangat Baik karena menginformasikan dengan jelas dan tegas mengenai waktu check in dan jam keberangkatan dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,57.
3. Indotravel dinilai Sangat Baik karena menginformasikan batas waktu pembayaran booking (time limit) ketika konsumen melakukan pemesanan, dengan nilai rata-rata 4,57.
4. Indotravel dinilai Sangat Baik karena melayani transaksi melalui telpon, sms atau whatsapp dengan nilai rata-rata 4,57.

Indotravel dinilai Sangat Baik karena menyediakan website www.indotravel.co.id yang memudahkan konsumen bertransaksi. dengan nilai rata-rata 4,63.

Kata kunci : Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Proses, Lingkungan Fisik

PENDAHULUAN

Bisnis penjualan tiket pesawat merupakan bisnis yang sangat menjanjikan. Bisnis ini sangat potensial karena kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang cepat, mudah dan murah semakin meningkat. Kementerian Perhubungan (Kemenhub) mencatatkan jumlah penumpang domestik pesawat sepanjang tahun 2016 mencapai 89,35 juta penumpang. Jumlah tersebut mengalami pertumbuhan mencapai 16,6% dibandingkan realisasi sepanjang 2015 dengan angka 76,5 juta penumpang domestik. Dengan melihat pertumbuhan jumlah

penumpang yang sangat pesat tersebut, maka bisnis ini memiliki pasar yang sangat besar.

Berkaitan dengan pentingnya pemasaran, maka hal ini perlu diperhatikan oleh PT. Global Nusa Indotravel, yang bergerak dibidang penjualan tiket pesawat, dimana dalam upaya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan jasa travel lainnya, serta untuk lebih meningkatkan omset penjualan, maka perusahaan perlu melakukan evaluasi mengenai bauran pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

TABEL I
DATA PENJUALAN TIKET PESAWAT
PADA BULAN JULI-SEPTEMBER 2017

Maskapai	Triwulan 1 Tiket Terjual (segment)	Triwulan 2 Tiket Terjual (segment)	Triwulan 3 Tiket Terjual (segment)
Lion Air	739	1.160	2.962
Garuda Indonesia	96	149	385
Sriwijaya Air	95	152	495
Citilink	119	189	357
Express Air	29	32	164
Kalstar Aviation	131	50	32
Total Tiket Terjual	1.209	1.732	4.395

Sumber: PT. Global nusa
indotravel

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat data penjualan tiket pesawat berdasarkan transaksi bulan Januari sampai September tahun 2017. Peningkatan penjualan tiket tersebut merupakan hasil dari bauran pemasaran yang dijalankan oleh PT. Global Nusa Indotravel Pontianak. Oleh karena itu berdasarkan data tersebut maka perusahaan berniat untuk meninjau kembali mengenai

bauran pemasaran, hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan omset penjualan pada perusahaan PT. Global Nusa Indotravel Pontianak.

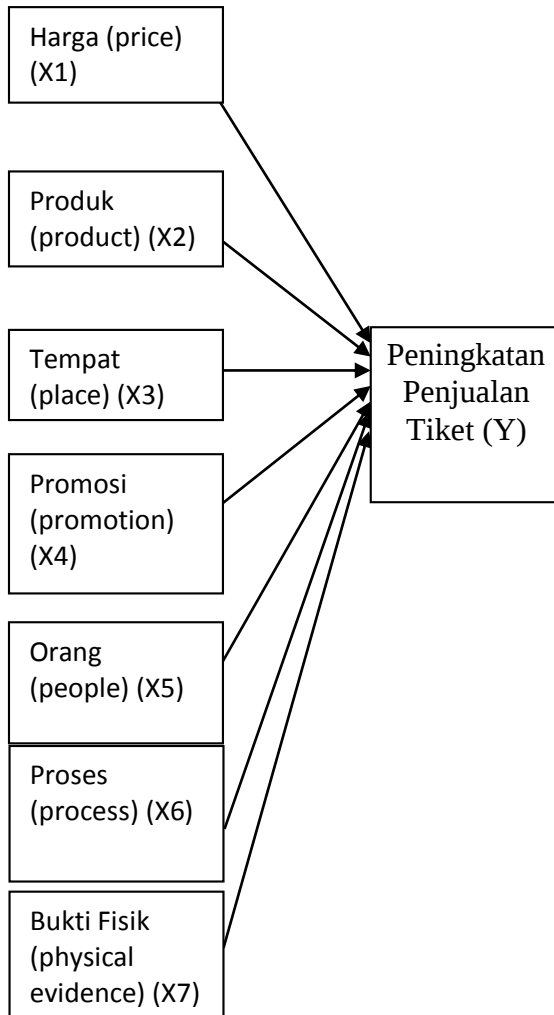
Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka hal inilah yang membuat penulis ingin membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul : “ Analisis Bauran Pemasaran Tiket Pesawat Pada PT. Global Nusa Indotravel Pontianak ”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, dan setelah melakukan observasi pada perusahaan PT. Global Nusa Indotravel maka rumusan masalah yang dihadapi adalah : " Bagaimana bauran pemasaran tiket pesawat pada PT. Global Nusa Indotravel Pontianak ".

Paradigma penelitian

Kerangka Pemikiran



Hipotesis Asosiatif

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bauran pemasaran terhadap peningkatan penjualan tiket pesawat PT. Global Nusa Indotravel Pontianak.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran

Kasmir dan Jakfar (2003 : 74) mengemukakan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain

Tjiptono (2005 : 2) mengemukakan bahwa pemasaran merupakan proses di mana struktur permintaan terhadap produk dan jasa diantisipasi atau diperluas dan dipenuhi melalui konsepsi, promosi, distribusi, dan pertukaran barang.

Bauran Pemasaran

Dalam komunikasi pemasaran diperlukan suatu pendekatan yang mudah dan fleksibel yang terdapat pada bauran pemasaran (marketing mix). Bauran pemasaran adalah strategi produk, promosi, dan penentuan harga yang bersifat unik serta dirancang untuk menghasilkan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pasar yang dituju. Namun kini hal tersebut semakin berkembang tidak hanya dalam hal product, promotion, dan price. Namun juga mengenai place, people, process, dan physical evidence.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penyebaran Angket (Questioner)

Yaitu suatu metode yang dipergunakan untuk mendapatkan data primer dari responden dengan

menggunakan daftar pertanyaan kepada responden. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Andreas, 2004)

2. Dokumentasi

Penelitian ini dilakukan dengan cara memperoleh laporan dan dokumen-dokumen lainnya yang erat hubungannya dengan objek penelitian dan membaca literatur- literatur sebagai dasar teori yang akan dijadikan sebagai landasan teoritis dalam penulisan skripsi..

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

- a. Data kuantitatif adalah data mengenai bauran pemasaran yang dilakukannya oleh perusahaan PT. Global Nusa Indotravel di Pontianak
- b. Data kualitatif yaitu data atau informasi dalam bentuk tertulis mengenai keadaan perusahaan dan uraian tugas masing-masing bagian dalam perusahaan.

2. Sumber Data

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah :

- a. Data Primer data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, melalui wawancara dengan pimpinan perusahaan, kepala bagian pemasaran, dan karyawan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
- b. Data Sekunder adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis dari perusahaan serta

informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua penduduk Kota Pontianak yang menggunakan kartu GSM prabayar XL. Sampel dilakukan secara purposive random sampling yang berjumlah 35 orang.

Metode Analisis

Untuk melihat persepsi responden terhadap Variabel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan metode rata-rata (mean) dan tabel distribusi frekuensi. Untuk menghitung nilai rata- rata (mean) digunakan rumus (Sugiyono, 2008) :

$$\text{Mean} = \frac{\sum f x}{N}$$

Dimana :

F = Frekuensi Jawaban responden

x = Skor jawaban responden

N= Jumlah sampel

Selanjutnya, dihitung juga skala interval jawaban responden, yang bertujuan untuk memudahkan interpretasi hasil, dengan rumus (Sugiono, 2008) :

$$\text{Skala Interval} = \frac{U - L}{K}$$

Dimana :

U = Skor jawaban Tertinggi

L = Skor jawaban terendah

k = Jemlah kelas interval

Dari rumus di atas, maka skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dik.Skor jawaban tertinggi (U) = 5

Skor jawaban terendah (L) = 1

Jumlah kelas Interval (k) = 5

Skala interval = $\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,80$

Jadi jarak (skala) setiap kelas interval sebesar 0,80.

Dari skala interval tersebut, selanjutnya diinterpretasikan ke dalam rata-rata jawaban responden dengan kriteria :

Tabel 3.1 Skala Interval Jawaban Responden

Interval	Keterangan
4,20 – 5,00	Sangat Baik
3,40 – 4,19	Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik

Sumber : Sugiono (2008)

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diedarkan langsung kepada akun pelanggan dan mendapat respon sebanyak 35 responden sesuai dengan jumlah responden yang direncanakan, dan berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah dikumpulkan, diperoleh hasil tentang karakteristik responden sebagai berikut ini :

Karakteristik Responden

Dari tabel diatas, terlihat bahwa responden yang sebagian besar atau paling banyak menggunakan jasa perusahaan terdiri dari pelanggan yang berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 20 – 40 tahun, memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, dan bertransaksi antara 1 sampai 5 kali per bulan.

Pemasaran Tiket PT. Global Nusa Indotravel

Karakteristik Responden	Frekuensi	persen
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	71%
Perempuan	10	29%
	35	100%
Usia		
< 20 tahun	3	9%
20 - 30 tahun	17	49%

31 - 40 tahun	12	34%
> 41 tahun	3	9%
	35	100%
Pekerjaan		
PNS/POLRI / ABRI	5	14%
PENGUSAHA	3	9%
SISWA / MAHASISWA	3	9%
Karyawan swasta	13	37%
Wiraswasta	11	31%
	35	100%
Transaksi di Indotravel		
1 - 5 kali / bulan	15	43%
Lebih dari 5 kali / bulan	13	37%
diatas 20 - 50 kali/bulan	3	9%
1-4 kali / tahun	4	11%
Sesuai kebutuhan	2	6%
	35	106%

Dari tabel diatas, terlihat bahwa responden yang sebagian besar atau paling banyak menggunakan jasa perusahaan terdiri dari pelanggan yang berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 20 – 40 tahun, memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, dan bertransaksi antara 1 sampai 5 kali per bulan.

Pemasaran Tiket PT. Global Nusa Indotravel

Seluruh respon pelanggan direkapitulasi seperti terlampir pada lampiran 1, dan berdasarkan lampiran tersebut diperoleh respon pelanggan terhadap kebijakan pemasaran perusahaan sebagai berikut:

Rekapitulasi rata rata jawaban responden

No	Kuesioner	Skor
1.	Menyediakan berbagai pilihan pesawat rute domestik & internasional ?	4,40
2.	Indotravel menyediakan layanan online check in ?	4,57
3.	Menginformasikan dengan jelas waktu check in dan jam keberangkatan	4,57
4.	Menangani dengan baik ketika delay dan ketika cancel ?	4,11
5.	Memberikan potongan harga untuk pembelian dalam jumlah tertentu ?	4,03
6.	Indotravel menawarkan tiket pesawat dengan harga yang terjangkau ?	4,57
7.	Proses perubahan jadwal mudah dilakukan di Indotravel ?	4,06
8.	Proses pengembalian dana (refund) mudah dilakukan di Indotravel ?	4,11
9.	Kantor Indotravel mudah dijangkau dan dekat dengan jalan raya ?	4,23
10.	Lokasi Indotravel dekat dengan pusat keramaian kota ?	3,89
11.	Indotravel memberikan jasa pesan antar/delivery order ?	3,86
12.	Indotravel melayani transaksi 24 jam via online.	4,43
13.	Plang Nama dan Neon Box Indotravel terlihat jelas oleh konsumen ?	4,23
14.	menginformasikan promo harga tiket murah kepada konsumen ?	4,20
15.	Souvenir kepada konsumen yang bertransaksi lebih dari 3 kali ?	3,31
16.	Menginformasikan batas waktu pembayaran booking (time limit)	4,57
17.	Karyawan Indotravel ramah dalam melayani konsumen ?	4,54
18.	Karyawan Indotravel handal dalam bidang tour and travel ?	4,20
19.	Karyawan Indotravel selalu berpakaian dinas yang rapi dan sopan ?	4,00
20.	Karyawan Indotravel tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen ?	4,34

21.	Website www.indotravel.co.id memudahkan konsumen bertransaksi ?	4,63
22.	Handal dalam menyediakan tiket pesawat sesuai permintaan konsumen	4,34
23.	Indotravel melayani pembayaran melalui transfer bank ?	4,46
24.	Melayani transaksi melalui telpon, sms atau whatsapp dengan baik ?	4,57
25.	Mudah dihubungi melalui telpon maupun pesan singkat ?	4,63
26.	Indotravel cepat dan tanggap ketika dihubungi ?	4,54
27.	Bertransaksi di Indotravel aman dilakukan	4,57
28.	Memperoleh tiket pesawat tidak lebih dari 10 menit stl pembayaran	4,46
	Rata rata total	4,30

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari 35 responden, yaitu :

a. Karakteristik responden Indotravel, dari 35 sampel sebanyak 71% merupakan Jenis Kelamin Laki-laki dan 29% Perempuan. Usia responden <20 tahun sebanyak 9%, 20-30 tahun sebanyak 49%, 31-40 tahun sebanyak 34% dan >41 tahun sebanyak 9%.

Pekerjaan responden sebagai PNS/POLRI/ABRI sebanyak 14%, PENGUSAHA sebanyak 9%, SISWA/MAHASISWA sebanyak 9%, KARYAWAN SWASTA sebanyak 37% dan WIRASWASTA sebanyak 31%.

Dari 35 responden Indotravel frekuensi transaksi 1-5 kali/bulan sebanyak 43%, Lebih dari 5 kali/bulan sebanyak 37%, diatas 20-50 kali/bulan sebanyak 9%, 1-4 kali/tahun sebanyak 11% dan yang

bertransaksi sesuai kebutuhan sebanyak 6%.

b. Indotravel dinilai Sangat Baik dalam menyediakan berbagai pilihan pesawat rute domestik & internasional dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,40.

c. Indotravel dinilai Sangat Baik karena menginformasikan dengan jelas dan tegas mengenai waktu check in dan jam keberangkatan dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,57.

d. Indotravel dinilai Sangat Baik karena menginformasikan batas waktu pembayaran booking (time limit) ketika konsumen melakukan pemesanan, dengan nilai rata-rata 4,57.

e. Indotravel dinilai Sangat Baik karena melayani transaksi melalui telpon, sms atau whatsapp dengan nilai rata-rata 4,57.

f. Indotravel dinilai Sangat Baik karena menyediakan website www.indotravel.co.id yang

memudahkan konsumen bertransaksi.
dengan nilai rata-rata 4,63.

Rekomendasi

- a. Indotravel perlu promosi yang lebih lagi dalam menginformasikan mengenai potongan harga untuk pembelian dalam jumlah tertentu (diskon).
- b. Indotravel perlu mempermudah proses perubahan jadwal agar konsumen merasa nyaman ketika berlangganan di Indotravel.
- c. Indotravel harus menginformasikan kepada konsumen mengenai adanya layanan jasa pesan antar/delivery order.
- d. Karyawan Indotravel harus lebih rapi dan sopan dalam berpakaian dinas.
- f. Disarankan Indotravel memberi souvenir berupa kalender kepada konsumen ketika bertransaksi, sehingga ada nilai lebih dibandingkan travel agen lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoncic, J.A .2011, "Employee Loyaltas And its Impact On Firm Growth", International Journal Of Management and Information Systems, Vol 15, No 1, pp.81-87.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Bohlander, George, 2010. Principles of Human Resource Management, Edisi 15
- Fandy Tjipto. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama Yogyakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta
- Husein Umar, As. 2004. Riset Sumber Daya Manusia (Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta : Bumi Aksara.
- Hadari Nawawi, 2003. Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Handoko T.Hani , 2004, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu S,P, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta.
- Herman Sofyandi, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: Grasindo.
- Istijanto Oei. 2010. Riset Sumber Daya Manusia Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jhon H. Jackson, 2006, Human Recources Manajement, Edisi Sepuluh, Penerbit Salemba Empat.
- Kusomo, B.C.S. 2006. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Imbalan Kerja dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan. Penelitian (tidak diterbitkan). Surakarta : Fakultas Psikologi Universitas Muhamadiyah Surakarta.

- Marwansyah. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta : Bandung
- Manullang, M, 2006. Dasar-Dasar Manajemen. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Nitisemito, AS. 2004, Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Poerwopoespito, 2004. Mengetahui Krisis Manusia di Perusahaan : Solusi Melalui Pengembangan Sikap Mental. Jakarta : Grasindo.
- Pandey, C 2012. Impact of Job Satisfaction And Organizational Comitment on Employee Loyalty”. International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research. Vol.1.

ANALISIS PENGARUH PEMBERIAN REMUNERASI TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN BARAT

Aisyah¹, Andri Mahbub²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui remunerasi terhadap kinerja aparatur sipil negara pada pengadilan tinggi kalimantan barat. dalam penelitian ini kinerja aparatur sipil negara diukur menggunakan factor-faktor Remunerasi yang terdiri dari Sistem Merit, Adil, Layak, Kompetitif, dan Transaparan.

Penelitian ini dilakukan di kota Pontianak dengan menggunakan kuesioner. ukuran sampel yang diambil sebanyak 38 orang responden dengan menggunakan metode Nonprobability Sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif,

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti telah melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel remunerasi pada Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat yang menduduki tingkat tertinggi ialah Transparan dengan nilai rata-rata 4,53 yang berada pada kriteria Sangat Tinggi, sedangkan yang menduduki tingkat terendah adalah Adil dengan nilai rata-rata 4,27 yang berada pada kriteria Sangat Tinggi. Secara Keseluruhan Bahwa tingkat Remunerasi yang terdiri dari Sistem Merit, Adil, Layak, Kompetitif, dan Transaparan pada kinerja adalah tinggi.

Kata Kunci : Remunerasi, Kinerja, ASN

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur (SDM).

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata

ulang atau diperbarui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi menurut Zauhar (2002) adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional dengan mengambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Seiring pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, pemerintah berkomitmen untuk mewujudkan “clean and good governance”. Akan tetapi, pada kenyataan pelaksanaannya, perubahan dan pembaharuan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa tersebut tidak mungkin akan dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif tanpa kesejahteraan yang layak dari sumber daya manusia.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi fokus sentral yang harus diperhatikan dan ditenahi kinerjanya. Karena sumber daya manusia, atau yang biasa disebut pegawai negeri /Aparatur Sipil Negara, menjadi komponen penting dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi yang menjalankan roda pemerintahan. Pegawai akan merasa terjamin kesejahteraannya jika seluruh kebutuhan pegawai tersebut dapat terpenuhi, termasuk juga kebutuhan ekonomi (finansial), yang dalam hal ini diwujudkan pada sistem penggajian (remunerasi) pegawai.

Oleh karena itu perlu adanya suatu perubahan dalam sistem imbalan yang hanya berdasarkan jabatan dan pendidikannya saja, tanpa mempertimbangkan kinerja yang telah dilakukan pegawai untuk organisasi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Pemberian Remunerasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemberian Remunerasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Remunerasi

Menurut Sofa, (dalam Dr. H. Abdul Rohman, MSi., Akt ,2008:13) Remunerasi merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada tenaga kerja atau pegawai sebagai akibat dari prestasi yang telah diberikannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Adapun komponen remunerasi yang diterapkan pada Aparatur Sipil Negara Pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat yaitu sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 10/PMK.02/2006 tentang Pedoman Penetapan Remunerasi Bagi Pejabat Pengelola, Dewan Pengawas dan Pegawai Badan Layanan Umum, remunerasi di artikan sebagai bentuk imbalan atau balas jasa kepada pegawai yang berupa gaji, honorarium, tunjangan, insentif, bonus, pesangon dan pensiun.

Konsep Kinerja

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan yang prima oleh pegawai. Pengadilan Tinggi Kantor perlu melakukan perbaikan sektor internal, yang salah satunya melalui pembentukan tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi (PMPT) dalam pengembangan dan pemeliharaan Sumber Daya Manusia untuk menuju pelayanan peradilan yang maksimal. Penjaminan mutu Pengadilan melakukan perbaikan kondisi internal

ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja SDM sekaligus memperbaiki citra lembaga peradilan yang selama ini dianggap kurang memuaskan di mata masyarakat. Dengan demikian, kualitas kinerja SDM akan berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan peradilan.

Menurut Rivai (2005:50) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah ditetapkan bersama”. Perbandingan standar kerja ini dilakukan dengan pengukuran kinerja pegawai tersebut yang didasarkan pada indikator atau skala ukur yang diterapkan oleh instansi.

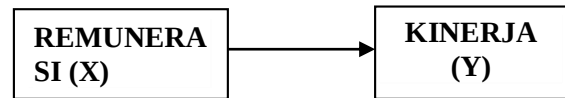
KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan di atas. Penelitian ini menjadikan pemberian remunerasi sebagai variabel bebas dan yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagai variabel terikat di Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Berdasarkan uraian di atas, gambaran menyeluruh tentang pengaruh pemberian tunjangan remunerasi terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Bagan

Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey yaitu peneliti secara langsung turun kelapangan yang mana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pegawai di Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu para pegawai di lingkungan Aparatur Sipil Negara Pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 114 Pontianak dengan populasi berjumlah 38 pegawai yaitu keseluruhan pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara dengan jabatan struktural dan jabatan fungsional yang bekerja dan ditempatkan pada 2 Sktruktur inti di Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Kriteria yang ditentukan berdasarkan pusat pertanggung jawaban dalam memilih sampel.

- 1) Bidang Kepaniteraan
- 2) Bidang Kesekretariatan

Populasi yang di ambil adalah seluruh pegawai yang ada pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah field research atau studi lapangan, yaitu penelitian secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden yang dianggap memenuhi syarat dan dapat memberikan informasi yang cukup. Sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2005:129). Data primer yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan pada responden, kuesioner ini digunakan untuk mengukur remunerasi, motivasi kerja dan kinerja pegawai.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain atau melalui media perantara (Sugiyono, 2005:129). Data sekunder yang diperoleh penulis didapat dari berbagai sumber, yaitu jurnal, buku, internet, skripsi dan tesis yang telah dipublikasikan.

Dalam hal ini, yang menjadi sumber data primer adalah seluruh hasil angket yang berasal dari aparat sipil negara pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat.

Teknik Pengolahan dan Analisis data

Analisis Regresi

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisis hubungan atau korelasi antara dua

variabel atau lebih dengan menggunakan data-data berupa angka-angka atau data-data kualitatif yang diangkakan (skoring) dan diolah dalam skala pengukuran metode statistik untuk menemukan hubungan-hubungan antar variabel (Sugiyono, 2009).

Variabel dalam penelitian ini yaitu remunerasi variabel independen (X) dan kinerja sebagai variabel dependen (Y). Untuk menganalisis data primer yang telah didapatkan dari kuesioner, digunakan analisis korelasi product moment dan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 17.0 for windows. Regresi Linear Sederhana adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibatnya. Faktor Penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan Predictor sedangkan Variabel Akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response. Regresi Linear Sederhana atau sering disingkat dengan SLR (Simple Linear Regression) juga merupakan salah satu Metode Statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun Kuantitas. Adapun rumus Regresi Sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X = Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (Independent)

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan);
besaran Response yang ditimbulkan
oleh Predictor.

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung
dengan menggunakan Rumus
dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Adapun sebagai pendukung
dilakukan uji f (t-test) Analisis ini
bertujuan untuk mengetahui pengaruh
secara simultan atau bersama - sama
antar variabel independen terhadap
variabel dependen.

PEMBAHASAN

Tanggapan Responden
Mengenai Remunerasi dan Prestasi
Kerja Pegawai Pada Pengadilan
Tinggi Kalimantan Barat

Variabel Remunerasi (X)

1. Sistem Merit

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari remunerasi yang telah diterima
Pegawai mengenai sistem merit
secara total mendapat rata-rata skor
4,52 dan termasuk kategori sangat
tinggi, yaitu berada pada rentang
skala 4,20 – 5,00.

2. Adil

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis remunerasi yang diterima
Pegawai mengenai Adil secara total
mendapat rata-rata skor 4,27 dan
termasuk kategori Sangat tinggi, yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

3. Layak

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis remunerasi yang diterima
Pegawai mengenai Layak secara total
mendapat rata-rata skor 4,45 dan

termasuk kategori sangat tinggi, yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

4. Kompetitif

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis remunerasi yang diterima
Pegawai mengenai Kompetitif secara
total mendapat rata-rata skor 4,31 dan
termasuk kategori Sangat tinggi, yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

5. Transparan

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis remunerasi yang diterima
Pegawai mengenai Transparan secara
total mendapat rata-rata skor 4,53 dan
termasuk kategori sangat tinggi yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

Variabel Kinerja (Y)

1. Kuantitas

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis prestasi kerja Pegawai
mengenai Kuantitas secara total
mendapat rata-rata skor 4,55 dan
termasuk kategori Sangat tinggi yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

2. Kualitas

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis prestasi kerja Pegawai
mengenai Kualitas secara total
mendapat rata-rata skor 4,58 dan
termasuk kategori Sangat tinggi, yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

3. Ketepatan Waktu

Secara keseluruhan rata-rata bobot
dari analisis prestasi kerja Pegawai
mengenai Ketepatan Waktu secara
total mendapat rata-rata skor 4,63 dan
termasuk kategori Sangat tinggi, yaitu
berada pada rentang skala 4,20 – 5,00.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel remunerasi pada Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat yang menduduki tingkat tertinggi ialah Transparan dengan nilai rata-rata 4,53 yang berada pada kriteria Sangat Tinggi, sedangkan yang menduduki tingkat terendah adalah Adil dengan nilai rata-rata 4,27 yang berada pada kriteria Sangat Tinggi. Secara Keseluruhan Bahwa tingkat Remunerasi yang terdiri dari Sistem Merit, Adil, Layak, Kompetitif, dan Transparan pada kinerja adalah tinggi.

Dari kesimpulan tersebut maka direkomendasikan sebagai berikut :

1. Pemberian remunerasi yang telah dilaksanakan selama ini yang sesuai kinerja dan beban kerja harus tetap dipertahankan karena antara remunerasi mempunyai hubungan yang signifikan .
2. Bina hubungan kerja yang baik dan jaga keharmonisan antara pimpinan dengan bawahan dan antara sesama bawahan, karena ini dapat meningkatkan semangat kerja yang akhirnya meningkatkan kinerja.
3. Mengingat masih ada yang merasa remunerasi belum memuaskan mereka walaupun sebagian kecil, tapi ini perlu mendapatkan perhatian pimpinan dalam menentukan dasar memberikan remunerasi kepada pegawai.
4. Untuk setiap pegawai harus selalu menjaga keharmonisan dan

kenyamanan dalam bekerja sehingga kinerja semakin baik dan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma, (2004). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto & Sitiajak, Tony, 2001, Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar, 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Haryanto, Dheni (2005), Brand Equity : The Way to Boost Your Marketing Performance. Marketing Quetient Community, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2002, Principles of Marketing, Eleven Edition, Prenticehall International, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Jilid 1, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mc. Daniel Dkk, Pemasaran, edisi 1, Salemba Empat, Jakarta, 2001

- Marzuki, 2005, Metodologi Riset, Ekonisia, Yogyakarta.
- Ribhan. 2006. Faktor-faktor yang mempengaruhi brand switching pengguna sim card di Fakultas Ekonomi Universitas Lampung. Jurnal Ekonomi dan manajemen. Vol.3, No.1, 96-130.
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABET.
- Singgih, Santoso, 2002, Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Widayat dan Amirullah. 2002. Riset bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

ANALISIS KEDISIPLINAN KERJA PEGAWAI SATUAN KERJA PELAKSANAAN JALAN NASIONAL WILAYAH II PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Dina Oktaviani¹, Umeriyah²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kedisiplinan kerja pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Pendekatan kualitatif diperoleh antara lain informasi-informasi mengenai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat. Populasi dalam penulisan ini adalah semua Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat yang berjumlah 69 orang. Sampel dilakukan secara purposive random sampling yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh penjumlahan total rata-rata skor sebesar 86,43 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,49. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa Disiplin Kerja Pegawai Pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat masuk dalam kategori tinggi, dengan skor sebesar 3,49 berada pada rentang 3,40 – 4,19

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Disiplin Pegawai

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Untuk mencapai tujuan yang optimal, perusahaan-perusahaan harus mampu menerapkan manajemen personalia dengan baik. Manajemen personalia sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan dalam mengelola pegawai untuk bekerja sebaik mungkin sesuai dengan perencanaan kerja. Pegawai harus diarahkan dengan baik dalam bekerja sehingga pegawai merasa puas dan hilangnya kecemburuan social antar sesama pegawai dalam

perusahaan. Pegawai secara umum mengharapkan kebutuhan dan keinginannya tercapai dari segi gaji, insentif, fasilitas pendukung. Sedangkan dari pihak perusahaan mengharapkan para pegawai bekerja semaksimal mungkin sehingga hasil pekerjaan memberikan keuntungan maksimal bagi perusahaan.

Kedisiplinan kerja merupakan bagian dari manajemen personalia yang perlu diterapkan bagi pegawai, dimana dalam penerapannya atasan harus dapat menyesuaikan antara peraturan kerja dengan harapan

pegawai. Kedisiplinan bisa diartikan apabila pegawai datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan pekerjaan dengan baik dan mematuhi peraturan – peraturan yang dibuat atau ditetapkan oleh perusahaan. Pelanggaran Peraturan akan diberikan sanksi hukuman, dengan adanya sanksi hukuman tersebut diharapkan pegawai yang melanggar dapat meningkatkan rasa kedisiplinan diperusahaan.

Didalam penerapan kedisiplinan harus disesuaikan dengan keadaan perusahaan sehingga penerapannya tepat dan terarah. Atasan harus mengerti tuntutan pegawai serta harus dapat memberikan teladan bagi pegawainya. Apabila hal tersebut dapat tercipta maka pegawai akan merasa bahwa atasannya adalah seorang yang teladan dalam memimpin dan bertindak selalu adil serta bijaksana terhadap pegawai sehingga hubungan diantara keduanya terjalin dengan baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis menemukan suatu permasalahan yaitu “ Faktor – faktor apa saja yang mendorong disiplin pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat”.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan setelah ditentukan permasalahan maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk

mengetahui faktor - faktor yang mendorong disiplin kerja pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat.

Kerangka Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia dan Manajemen Personalia

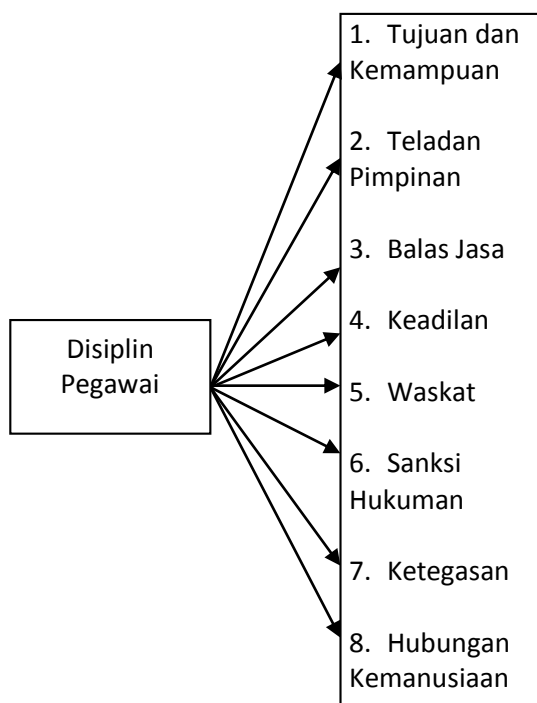
Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam suatu perusahaan, oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan sebaik – baiknya. Pengertian manajemen sumber daya manusia yaitu : proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi.(Handoko 1997:42). Pengembangan pegawai merupakan bagian dari manajemen personalia dimana untuk melakukannya perlu secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan ini dapat dilaksanakan dengan baik yang sebelumnya ditetapkan suatu program pengembangan pegawai. Program pengembangan pegawai hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perkantoran/perkantoran saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

2. Pengertian Kedisiplinan dan Disiplin

Menurut Hasibuan (2001:193) Kedisiplinan adalah

”kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perkantoran/perkantoran dan norma-norma social yang berlaku. Jadi kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan perkantoran/perkantoran dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya”. Disiplin pegawai atau karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi, sebaliknya disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi.

Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Dalam membahas penelitian tentang kedisiplinan pegawai pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan

Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat ini penulis memakai bentuk penelitian survey, yang dimaksud dengan penelitian survei adalah : penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif distribusi hubungan-hubungan antara variabel, sosiologis maupun psikologis. Sugiono (2003 :3).

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat yang berjumlah 69 orang.

b. Sampel

Pengambilan Sampel dalam Penelitian ini adalah sebagian Pegawai Negeri Sipil yang ada pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat yang berjumlah 30 orang. Diharapkan Sampel yang di ambil dapat memberikan Informasi yang di inginkan sesuai dengan Kebutuhan Analisis.

3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen Digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan

antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Kemudian hasil dari r_{xy} dikonsultasikan dengan harga kritis product moment (r table), apabila hasil yang di peroleh r hitung $>$ r table, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan software Microsoft office excel dan Statistical Product and Service Solution (SPSS).

b. Uji Realibilitas

Suharsimi arikunto (2006 :154) menyatakan “realibilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat penggumpul data karna instrumen tersebut sudah baik”.

Reabilitas berkenaan dengan tingkat keajengan atau ketetapan hasil pengukuran (nana syaodih sukmadinata, 2009). Kuesioner di katakan reabel jika dapat memberikan hasil relative sama (ajeng) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Uji Reabilitas di lakukan dengan rumus cronbach alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Apabila koefisien Cronbach Alpha (r_{11}) $\geq 0,7$ maka dapat di katakana instrumen tersebut reliable (jonhson & cristensen, 2012).

Sama halnya dengan bantuan software Microsoft office excel dan statistical product and service solution (SPSS). Namun, memang lebih mudah dan praktis jika menggunakan *software* SPSS.

Analisis Data

a. Alat Analisis

Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif. Data kualitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan hasilnya akan ditabulasikan sesuai dengan pernyataan yang diisi responden. Dari responden itu pengelompokannya dilakukan dengan menghitung jumlah persentase kemudian akan dianalisis dan ditarik kesimpulan.

b. Teknik Analisis

Setelah data, keterangan dan kuesioner terhimpun, maka analisis dilakukan dengan teknik kuantitatif, yaitu teknik analisis yang dilakukan berupa angka-angka berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner penelitian yang telah diisi oleh responden, kemudian diolah, disajikan dalam bentuk table

Penelitian merujuk pada skor jawaban responden pada kuesioner. Transformasi nilai jawaban kuesioner kedalam nilai indicator diklasifikasikan menjadi lima kategori yaitu : sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, rendah dan sangat rendah. Nilai indicator diambil dari satu sampai dengan lima yang menginterpretasikan

dari kondisi sangat tidak baik sampai dengan sangat baik.

Kriteria pengklasifikasi merujuk pada pendapat Umar (2003:225) dimana rentang skor dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

Rs=Rentang skor

n=Ukuran sampel

m=Jumlah alternative tiap item

Berdasarkan pedoman diatas, maka kriteria pengklasifikasian mengenai

variable disiplin kerja pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

$$Rs = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Sehingga rentang skala masing-masing predikat adalah sebagai berikut :

1,00-1,79 : Sangat rendah

1,80-2,59 : Rendah

2,60-3,39 : Cukup tinggi

3,40-4,19 : Tinggi

4,20-5,00 : Sangat tinggi

Hasil Penelitian

Tabel 4.30. Rekapitulasi Rata-Rata Dari Tanggapan Responden

No	Kuesioner/indikator	Skor	Kriteria
A.	Tujuan dan Kemampuan		
1	Bapak/ibu memahami dan mengerti akan tugas yang dilakukan	4,20	Sangat tinggi
2	Tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian	3,87	Tinggi
B	Teladan Kepemimpinan		
3	Atasan dapat dijadikan panutan	3,87	Tinggi
4	Atasan berlaku baik kepada seluruh pegawai	4,00	Tinggi
5	Atasan dapat menjadi contoh keteladanan yang baik bagi seluruh pegawai	4,03	Tinggi
C	Balas Jasa		
6	Gaji yang diterima dapat mencukupi kebutuhan	3,20	cukup tinggi
7	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja	3,60	Tinggi
8	Gaji yang diterima dapat memberikan kepuasan bagi pegawai	3,13	cukup tinggi
D	Keadilan		
9	Setiap pegawai diperlakukan sama oleh instansi dan atasan	3,53	Tinggi

10	Atasan berlaku adil dalam memberikan sanksi hukuman kepada pegawai berbuat kesalahan	3,47	Tinggi
11	Sikap adil dari atasan dapat meningkatkan disiplin dalam bekerja	3,93	Tinggi
E	Pengawasan Melekat		
12	Pengawasan dari atasan efektif mengurangi tingkat kesalahan kerja	3,67	Tinggi
13	Atasan aktif memberikan pengawasan kepada pegawai	3,73	Tinggi
14	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan dapat meningkatkan disiplin dalam bekerja	3,90	Tinggi
F	Sanksi Hukuman		
15	Sanksi yang diberikan oleh atasan sesuai dengan kesalahan	3,53	Tinggi
16	Sanksi yang diberikan selama ini mempunyai efek jera bagi pegawai	3,47	Tinggi
17	Sanksi hukuman yang dijatuhkan instansi kepada pegawai bersifat mendidik	3,80	Tinggi
G	Ketegasan		
18	Atasan bersikap tegas dalam menjatuhkan sanksi terhadap pegawai yang melanggar peraturan	3,70	Tinggi
19	Ketegasan yang dilakukan atasan kepada pegawai dapat meningkatkan disiplin dalam bekerja	3,87	Tinggi
20	Atasan berani bertindak untuk menjatuhkan hukuman kepada setiap pegawai yang berlaku indiscipliner	3,70	Tinggi
H	Hubungan Kemanusiaan		
21	Kondisi hubungan antara pimpinan dengan pegawai berjalan baik	4,00	Tinggi
22	Kondisi hubungan antara rekan sekerja berjalan baik	4,17	Tinggi
23	Hubungan kemanusiaan yang terjalin di dalam instansi menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman	4,07	Tinggi
	Rata-rata	86,43	
	Rerata	3,49	Tinggi

Sumber : Data Olahan 2018

Transformasi nilai jawaban responden dari kuesioner dalam bentuk skor ke dalam nilai indikator diklasifikasikan menjadi lima kategori yakni: sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, rendah dan

sangat rendah. Untuk itu perlu dicari rentang yang jarak nilai intervalnya diperoleh dari hasil pengurangan nilai tertinggi dengan nilai terendah yang kemudian hasilnya dibagi dengan 5 yang

merupakan jumlah kategori penilaian.

Rentang skor yang mengacu pada rumus yang digunakan menurut Sudjana (2001: 47)

Maka kriteria penilaian skor adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79 = Tidak baik

1,80 – 2,59 = Kurang baik

2,60 – 3,39 = Cukup baik

3,40 – 4,19 = Baik

4,20 – 5,00 = Sangat baik

Berdasarkan penjumlahan pada Tabel 3.30 diperoleh total rata-rata skor sebesar 86,43 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,49. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa Disiplin Kerja Pegawai Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat masuk dalam kategori tinggi atau baik, dengan skor sebesar 3,49 berada pada rentang 3,40 – 4,19.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik sebagian besar responden secara umum sebagai berikut yaitu: berdasarkan umur lebih banyak yang berumur antara 41 sampai dengan 50 tahun yaitu sebanyak 10 orang responden atau 33,33% dan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 22 orang responden atau sebesar 73,33%, berdasarkan tingkat pendidikan lebih banyak yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 17 orang responden atau sebesar 56,67% dan berdasarkan masa kerja lebih banyak yang mempunyai masa kerja 0 – 20

tahun yaitu sebanyak 19 orang responden atau sebesar 63,33%.

2. Berdasarkan uji validitas tidak semua pertanyaan valid sehingga tidak semua pertanyaan bisa dilakukan uji validitas sedangkan berdasarkan uji reliabilitas semua jawaban reliable.

3. Berdasarkan penjumlahan diperoleh total rata-rata skor sebesar 86,43 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,49. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa Disiplin Kerja Pegawai Pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Kalimantan Barat masuk dalam kategori tinggi, dengan skor sebesar 3,49 berada pada rentang 3,40 – 4,19

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta.Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*; ahli bahasa Benyamin Molan, Jakarta: Indeks.
- Kismono,Gugup. (2011). *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Edisi pertama. Salemba empat.
- Nasution. S . (2004). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip, Kotler. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Terjemahan, Edisi 9*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia.

- Swastha, Basu.(2008).
Manajemen Penjualan
 Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sykotjo.
 (2006).*Manajemen*
Pemasaran Modern.Liberty:
 Yogyakarta.
- Satori, Djam'an, dan Aan
 Komariah. (2012). *Metode*
Penelitian Kuantitatif.
 Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang, dan
 Sopiah. (2010). *Metode*
Penelitian. Yogyakarta: CV.
 Andi Offset Landi.
- Sugiyono. (2011).*Metode*
Penelitian kuantitatif,
Kualitatif dan R&D.
 Bandung:
- Stanton, William J. (1984).
Prinsip Pemasaran. Jilid 1.
 (Yohanes Lamarto.
 Terjemahan). Jakarta:
 Erlangga.

PERSEPSI TAMU YANG MENGINAP TERHADAP KEBIJAKAN PEMASARAN PADA HOTEL LALA GOLDEN BENGKAYANG

Maulana Filani Rizal¹, Iveit Oktavianti²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi tamu yang menginap terhadap kebijakan pemasaran pada Hotel Lala Golden Bengkayang. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan jumlah responden seluruh pelanggan/konsumen masih aktif saat penulis mengadakan dan sampel yang diambil sebanyak 30 orang responden terdiri dari laki-laki dan perempuan yang minimal sudah 1 tahun menjadi pelanggan di hotel Lala Golden sesuai tahun buku atau transaksi pada tahun 2016. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Interview, Dokumentasi, Questionare. Alat Uji menggunakan Uji validitas dan reliabilitas. Teknik Analysis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif .

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bisa disimpulkan bahwa Variabel yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah place dengan rata-rata 3,77. Variabel yang mempunyai rata-rata terendah adalah price dengan rata-rata 3,4. Berdasarkan penjumlahan total rata-rata sebesar 26,06 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,72. Jadi berdasarkan perhitungan di dapat dikatakan bahwa penerapan bauran promosi yakni product, price, place, promotion, physical evidence, people, process yang dijalankan hotel Lala Golden Bengkayang dalam kategori baik karena berada pada rentang 3,40 – 4,19.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Persepsi Konsumen. Bauran Pemasaran

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Guna untuk meningkatkan minat konsumen untuk selalu memilih hotel Lala Golden bagi tamu yang berkunjung ke Kabupaten Bengkayang dan dalam rangka untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD) maka perlu untuk meningkatkan promosi hotel Lala Golden melalui, iklan dan sosialisasi. Kepuasan pengunjung merupakan faktor utama yang terpenting setelah adanya fasilitas, harga, dan kenyamanan yang ada di hotel Lala Golden akan tetapi, jika tidak ada faktor fasilitas, harga dan kenyamanan, tentu kepuasan pelanggan akan sulit untuk dicapai atau

pengunjung tidak akan merasa nyaman saat berada di Hotel Lala Golden.

Dalam bidang jasa hotel saat ini memiliki persaingan yang sangat keras terlihat banyaknya jasa hotel lainnya, bahkan usaha jasa hotel ini akan semakin tidak terlihat oleh masyarakat karena banyaknya dan berkembangnya jasa perhotelan yang berposisi sebagai pesaing yang jelas dan harus dapat diatasi oleh hotel Lala Golden.

Persaingan ini terlihat jelas dengan adanya beberapa perubahan di masyarakat:

1. Perkembangan perhotelan sekarang sudah banyak di kenali masyarakat dan memiliki berbagai

bentuk hidangan pelayanan yang membuat para pengunjung puas.

2. Munculnya pengusaha pengusaha baru baik di bidang perhotelan.

3. Fasilitas yang di tawarkan para pengusaha perhotelan saat ini semakin lengkap sehingga dapat membuat para pengunjung merasa di rajakan.

Hal ini di harapkan dapat di katakan sebagai hasil dari rekayasa bauran promosi dalam pengelolaannya. Variable di atas dapat berfungsi dan berjalan sesuai yang diharapkan apabila ada kebijakan dari pengelola untuk memperhatikan manajemen dalam mengelola hotel, ini jelas bukan pekerjaan yang mudah tetapi memerlukan keterampilan untuk mengatur dan sekaligus menerapkan segala bentuk strategi maupun pendekatan kepada konsumen.

Pajak hotel salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bengkayang Sesuai dengan Undang-undang no 11 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Atas prinsip dasar tersebut dalam pengelolaan hotel harus profesional agar dapat berjalan dengan baik dalam dapat meningkatkan pengunjung baru dan menambahnya pengunjung tetap. Maka dari itu, setiap pengelolaan hotel harus memiliki rumusan tujuan yang jelas dan yang sesuai dengan kapasitas dan tingkat pelayanan sebagai hotel yang memiliki komitmen penuh pada kepuasan pengunjung.

Permasalahan

Terlihat dari pemaparan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan didalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengunjung terhadap

penerapan bauran promosi yang dilakukan oleh hotel Lala Golden ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan manfaat didalam menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah serta dapat menambah wawasan berpikir untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengelola hotel, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai teori yang diperoleh dengan keadaan yang sesungguhnya.

2. Bagi Hotel Lala Golden

Penelitian ini kiranya dapat dijadikan bahan masukan untuk kepentingan Hotel Lala Golden dalam mengambil keputusan kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan bauran promosi.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan manajemen yang diterapkan dalam pemasaran atau kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kotler (2001 : 116) mengemukakan “Pasar adalah kumpulan seluruh pembeli actual dan potensial dari suatu produk”. Kotler (2001 : 13) juga mengemukakan “Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dengan pelaksanaan

pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi”.

Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa

Jasa yang dihasilkan oleh perusahaan adalah jasa pelayanan terhadap konsumen yang merupakan suatu produk yang tidak bisa dilihat atau diraba, tetapi dirasakan manfaatnya oleh konsumen yang menggunakannya. Pemasaran tidak hanya meliputi barang saja tetapi juga pemasaran jasa.

Menurut Kotler (2001 : 486), “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Mengelola Kualitas Jasa

Suatu cara lembaga agar tetap unggul bersaing setelah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun pasar sebagai strategi yang terus tumbuh.

Menurut Tjiptono (2001 : 145 – 148) secara garis besar, strategi

pemasaran jasa yang pokok berkaitan dengan tiga hal berikut :

- 1) Melakukan diferensiasi kompetitif
- 2) Mengelola kualitas jasa
- 3) Mengelola produktivitas

Persepsi Konsumen

Menurut Kotler (2001 : 164), “Persepsi didefinisikan sebagai proses bagaimana individu memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan masukan - masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti”.

Marketing Mix-7P

Salah satu strategi yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran perusahaan adalah marketing mix strategy yang didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong (1997) yang menyatakan marketing mix as the set of controllable marketing variables that the firm bleads to produce the response it wants in the target market”.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa bauran pemasaran merupakan variable-variable terkendali yang digabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diharapkan dari pasar sasaran. Dan untuk usaha jasa terdapat 7 unsur marketing mix (Marketing Mix-7p) yaitu: Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Proses, Dan Physical Evidence seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Pemasaran (2002).

Pengertian Hotel

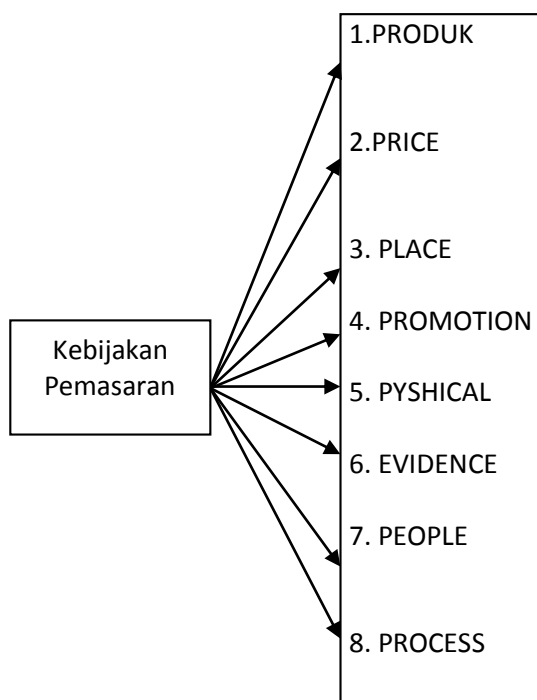
Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan,

minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

Kerangka Penelitian



METODELOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bentuk penelitian survey. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995: 125), bentuk penelitian survey adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Populasi dan Sampel

Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan/konsumen masih aktif saat penulis mengadakan penelitian.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang memang pelanggan masih aktif dan mengenal baik hotel Lala Golden Bengkayang sampel yang diambil sebanyak 30 orang responden terdiri dari laki-laki dan perempuan yang minimal sudah 1 tahun menjadi pelanggan di hotel Lala Golden sesuai tahun buku atau transaksi pada tahun 2016.

Teknik Pengolahan dan Analisis data

Pengukuran data

Untuk memudahkan analisis data diperlukan pengukuran data yakni salah satunya teknik skala Likert. Jawaban dibatasi menjadi alternatif pilihan yang mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif dimana jawaban responden diberi skor (Menurut Isaac & Michael dalam bukunya prof. DR. Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif / kualitatif dan R&D).

- 1) A = 5 sangat sesuai (SS)
- 2) B = 4 sesuai (S)
- 3) C = 3 cukup sesuai (CS)

- 4) D = 2 tidak sesuai (TS)
 5) E = 1 sangat tidak sesuai (STS)

Analisa Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Metode analisis statistik deskriptif dimana penulis juga menggunakan alat kuisioner untuk mengetahui persepsi dari para pelanggan dalam hal ini sebagai responden. Adapun variabel analisis yang digunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel bauran promosi meliputi: advertising (periklanan), sales promotion, Public relation and publicity, personal selling dan direct marketing sesuai dengan pendapat Kotler (2005:264). Untuk mempertajam analisis perlu dicari rentang jarak nilai interval.

Rentang skor yang mengacu pada rumus yang digunakan menurut Sudjana (2001: 47)

Maka kriteria penilaian skor analisis adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79 = Sangat tidak sesuai / sangat tidak baik

1,80 – 2,59 = Tidak sesuai / tidak baik
 2,60 – 3,39 = Cukup sesuai / cukup baik

3,40 – 4,19 = Sesuai / baik

4,20 – 5,00 = Sangat sesuai / sangat baik

Sedangkan untuk mendapatkan total rata-rata jumlah bobot dari variabel digunakan rumus (Umar 2003:137):

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan :

X = rata-rata

$\sum x_i$ = jumlah jawaban dari variable

n = jumlah responden

HASIL PENELITIAN

Rekapitulasi Rata-Rata Dari Bauran Pemasaran 7P Hotel Lala Golden Bengkayang

PRODUCT		
Kamar	3,93	Baik
Tempat tidur	3,80	Baik
Kamar mandi	3,97	Baik
Pendingin ruangan	3,57	Baik
Penerangan	3,47	Baik
Rata-rata	3,75	Baik
PRICE		
Harga terjangkau	3,50	Baik
Diskon	3,63	Baik
Fasilitas lengkap	3,40	Baik

Sarapan	3,30	Baik
Kemudahan membayar	3,17	Baik
Rata-rata	3,4	Baik
PLACE		
Lokasi dekat perkantoran	2,70	Cukup baik
Lokasi dekat pasar	4,10	Baik
Lokasi mudah dijangkau	4,07	Cukup baik
Lokasi dekat kompleks bisnis	3,90	Baik
Lokasi di tempat bergengsi	4,10	Baik
Rata-rata	3,77	Baik
PROMOTION		
Promosi luas	4,03	Baik
Promosi gencar	2,43	Tidak Baik
Promosi mudah diingat	4,07	Baik
Promosi mempengaruhi untuk menginap	4,03	Baik
Media promosi yang digunakan tepat	3,73	Baik
Rata-rata	3,65	Baik
PHYSICAL EVIDENCE		
Kemegahan hotel	4,07	Baik
Dekorasi	3,97	Baik
Ruangan	4,07	Baik
Cahaya	3,93	Baik
Layout hotel	3,90	
Rata-rata	4,00	Baik
PEOPLE		
Resepsionis ramah	4,07	Baik
Pegawai ramah	4,03	Baik
Petugas rapi	4,10	Baik
Petugas siap	2,43	Baik
Petugas kompeten	4,07	Baik
Rata-rata	3,74	Baik
PROCESS		
Booking mudah	3,93	Baik
Ketersediaan kamar	3,80	Baik
Kemudahan check in	3,97	Baik

Kemudahan check out	3,57	Baik
Kemudahan menghubungi petugas	3,47	Baik
Rata-rata	3,75	Baik
Total rata-rata	26,06	
Rerata	3,72	Baik

Transformasi nilai jawaban responden dari kuesioner dalam bentuk skor ke dalam nilai indikator diklasifikasikan menjadi lima kategori yakni: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Untuk itu perlu dicari rentang yang jarak nilai intervalnya diperoleh dari hasil pengurangan nilai tertinggi dengan nilai terendah yang kemudian hasilnya dibagi dengan 5 yang merupakan jumlah kategori penilaian.

Rentang skor yang mengacu pada rumus yang digunakan menurut Sudjana (2001: 47)

$$\frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka kriteria penilaian skor adalah sebagai berikut:

- 1,00 – 1,79 = Tidak baik
- 1,80 – 2,59 = Kurang baik
- 2,60 – 3,39 = Cukup baik
- 3,40 – 4,19 = Baik
- 4,20 – 5,00 = Sangat baik

Product dengan rata-rata skor 3,75 masuk dalam kategori baik, *Price* rata-rata skor 3,4 masuk dalam kategori baik, *Place* dengan rata-rata skor 3,77 masuk dalam kategori baik, *Promotion* rata-rata skor 3,65 masuk dalam kategori baik, *pyisical evidence* rata-rata skor 4,00 masuk dalam kategori baik, *People* rata-rata skor 3,74 masuk dalam kategori baik, *Process* rata-rata skor 3,75 masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan penjumlahan pada Tabel 3.29 diperoleh total rata-

rata skor sebesar 26,06 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,72. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa penerapan bauran promosi yakni *product, price, place, promotion, pysical evidence, people, process* yang dilakukan oleh hotel Lala Golden Bengkayang dalam kategori baik, sebesar 3,72 berada pada rentang 3,40 – 4,19.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik sebagian besar responden secara umum sebagai berikut yaitu: berdasarkan umur lebih banyak yang berumur antara 31 sampai dengan 50 tahun dan berdasarkan pekerjaan di dominasi yang bekerja pada bidang swasta.
2. Pada indikator produk, konsumen merasa puas terhadap kualitas produk yang dimiliki hotel Lala Golden Bengkayang seperti kamar yang bersih, pendingin ruangan yang bekerja dengan baik. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai variabel *product* secara keseluruhan masuk dalam kategori penilaian baik.
3. Pada indikator harga konsumen merasa cukup sesuai kualitas produk dengan harga yang diberikan dan dapat bersaing dengan hotel lain. Secara umum kategori penilaian responden

berdasarkan hasil nilai skor mengenai variabel price secara keseluruhan dalam kategori penilaian baik.

4. Pada indikator tempat konsumen merasa tempat hotel Lala Golden Bengkayang sangat strategis dan bergengsi. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai place secara keseluruhan dalam kategori penilaian baik.

5. Pada indikator promosi konsumen merasa cukup puas terhadap efektifitas promosi yang dilakukan oleh hotel Lala Golden Bengkayang. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai promotion secara keseluruhan dalam kategori penilaian baik.

6. Bukti fisik hotel Lala Golden Bengkayang dari penilaian konsumen sangat baik mengenai kemegahan hotel, dekorasi ruangan dan tata ruang hotel sudah baik. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai variabel physical evidence secara keseluruhan masuk dalam kategori penilaian baik.

7. Pada indikator orang, konsumen merasa cukup puas dengan sikap karyawan, tingkat responsive karyawan terhadap kebutuhan informasi yang diinginkan oleh konsumen serta hasil kerja karyawan. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai variabel people secara keseluruhan masuk dalam kategori penilaian baik.

8. Pada indikator proses konsumen merasa proses pelayanan yang diberikan oleh hotel Lala Golden Bengkayang terhadap pembayaran sangat cepat kemudahan melakukan booking kamar, check in/out,

menghubungi petugas sudah cukup baik. Secara umum kategori penilaian responden berdasarkan hasil nilai skor mengenai variabel process secara keseluruhan masuk dalam kategori penilaian baik.

9. Variabel yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah place dengan rata-rata 3,77.

10. Variabel yang mempunyai rata-rata terendah adalah price dengan rata-rata 3,4.

11. Berdasarkan penjumlahan total rata-rata sebesar 26,06 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,72. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa penerapan bauran promosi yakni product, price, place, promotion, physical evidence, people, process yang dijalankan hotel Lala Golden Bengkayang dalam kategori baik karena berada pada rentang 3,40 – 4,19.

Daftar Pustaka

- Agnes, Sawir. 2005. *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bambang, Riyanto. 2008. *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Furhan. 2004. *Metode Penelitian deskriptif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers.
- Hanafi, Mamduh M. dan Abdul Halim. 2007. *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2007. *Analisa Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Irham, Fahmi. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.

- Kasmir. 2010. Pengantar Manajemen Keuangan, Edisi pertama, Cetakan Kedua, Jakarta: Kencana.
- Lukman, Syamsuddin. 2011. Manajemen Keuangan Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muliono. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Erlangga : Jakarta
- Nawawi. 2006. Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- S. Munawir. 2010. Analisa Laporan Keuangan (Edisi IV), Cetakan Kelimabelas. Yogyakarta: Liberty.
- Sugiarso dan F. Winarni. 2005. Manajemen Keuangan Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis . Bandung: Alfabeta. CV. Alfabeta.
- Sutrisno. 2001. Analisa Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Usman Rianse. 2008. Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- <http://www.ptpn10.com> / senin, 26-09-2016 pukul 09:30.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN ANTIBIOTIKA PADA PT. ETHICA CABANG PONTIANAK

Adi Mursalin¹, Jung Liung²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan antibiotika pada PT. Ethica Cabang Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan populasi yaitu semua konsumen yang menggunakan jasa Perobat-obatan Ethica Pontianak. dan sampel yang diambil sebanyak 50 orang konsumen. Adapun criteria responden yang dijadikan sample adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Ethica cabang Pontianak. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Interview, Dokumentasi, Questionare. Alat Uji menggunakan Uji validitas dan reliabilitas. Teknik Analysis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan Analisis Data Kuantitatif yaitu Metode Cohran Q Test.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bisa disimpulkan bahwa karena Q hitung (7,17) < Q Tab (12,60) artinya terdapat bukti untuk menyatakan bahwa ketujuh faktor yang dianalisis dapat dianggap sah sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih PT.Ethica Cabang Pontianak tersebut. Ketujuh faktor dimaksud adalah Mutu obat, khasiat obat, ketersediaan obat, harga, lokasi strategik, dan pelayanan yang ramah.

Kata kunci : Bauran Pemasaran, Perspsi Konsumen

LATAR BELAKANG

Bagi setiap individu atau kelompok yang mendirikan dan menjalankan kegiatan usahanya pastilah mempunyai tujuan yang akan dicapai. Demikian pula dengan perusahaan, baik itu perusahaan yang bergerak di bidang industri produk maupun jasa. Seperti halnya PT. Ethica cabang Pontianak, perusahaan ini bergerak di bidang jasa dalam bidang obat-obatan yang bertujuan untuk mencari keuntungan dari setiap produk maupun jasa yang mereka hasilkan.

Sebuah persepsi akan lahir apabila konsumen telah merasakan manfaat dari obat yang dimilikinya

serta adanya kepuasan tersendiri dari apa yang dirasakan oleh seorang konsumen. Dengan adanya persepsi konsumen tersebut maka obat-obat yang dijual oleh PT. Ethica Cabang Pontianak akan lebih profesional dalam melakukan setiap operasinya sebagai perusahaan yang memasarkan obat-obatan yang mempunyai fungsi melayani masyarakat dalam menyediakan obat.

Persepsi yang baik juga akan didapatkan apabila masyarakat yaitu konsumen telah memiliki kepercayaan terhadap Apotik, dimana kepercayaan adalah modal utama yang harus dimiliki oleh sebuah Apotik. Selain itu sebuah persepsi yang membangun

akan Apotik dapatkan apabila didukung oleh beberapa hal seperti mutu pelayanan yang berkenaan dengan sumber daya manusia, harga yang terjangkau dan segala alat pendukung didalam proses operasi Apotik. Maka dari itu terciptanya sebuah persepsi konsumen terhadap Obat-obatan yang ditawarkan oleh Apotik, sangat berpengaruh bagi kelangsungan operasi sebuah Apotik sehingga Perusahaan perobat-obatan tersebut akan bisa tetap menjadi pusat kepercayaan bagi konsumen untuk melakukan segala transaksi pemesanan obat-obatan.

Perumusan masalah

Dari uraian latar belakang penelitian diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap atribut yang menjadi bahan pertimbangan Konsumen dalam menggunakan jasa PT. Ethica Cabang Pontianak?
- b. Atribut apa yang menjadi bahan pertimbangan para konsumen dalam menggunakan jasa PT. Ethica Cabang Pontianak selama ini?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap atribut yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, serta atribut apa yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih PT. Ethica cabang Pontianak.

Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman dan pemahaman tentang terapan teori yang diperoleh selama

perkuliahan yang dikaitkan dengan pemecahan suatu permasalahan yang dihadapi oleh suatu perusahaan.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran atau masukan dan informasi bagi pihak manajemen Perusahaan perobat-obatan yang bersangkutan, sehingga akan memudahkan bagi pihak Perusahaan perobat-obatan untuk mengetahui tingkat perkembangan Perusahaan yang mereka kelola.

KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Penelitian

Pengertian pemasaran

Menurut Kotler (1997: 8) dalam buku Manajemen Pemasaran pengertian pemasaran adalah suatu proses sosial dan menejerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk dengan pihak yang lain".

Pengertian Atribut

Menurut Simamora (2003: 75) ada dua pengertian atribut, yang pertama atribut sebagai karakteristik yang membedakan merek atau produk jasa dari yang lain. dan yang kedua adalah faktor-faktor yang dipertimbangan siswa dalam mengambil keputusan tentang pembelian suatu merek ataupun kategori produk atau jasa , yang melekat pada produk dan jasa tersebut atau menjadi bagian produk atau jasa itu sendiri.

Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Didalam persaingan yang sangat ketat sekarang ini, setiap

perusahaan harus melakukan kebijaksanaan pemasaran yang tepat. Pada umumnya kebijaksanaan pemasaran yang berhasil sangat ditentukan oleh salah satu atau kombinasi Variabel dari Marketing Mix. Menurut Kotler (1997: 112) : “Bauran pemasaran adalah kelompok kiat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai sasaran pemasarannya pada pasar sasaran”.

Penetapan Marketing Mix haruslah disesuaikan dengan situasi dan kondisi perusahaan. Kombinasi Marketing Mix akan tergantung dari sasaran pemasaran apa yang dicapai perusahaan serta konsumen (Konsumen). Pendekatan bauran pemasaran tradisional dengan 4 P (Empat P) merupakan bauran pemasaran produk yang masih digunakan sampai sekarang dan sebagai tambahan elemen pendukung di dalam proses pemasaran jasa ditambah dengan 3 P yaitu Orang (People), Bukti Fisik (physical evidence) dan Proses (Process).

Dapat dikatakan bahwa Bauran Pemasaran (marketing mix) adalah dari variabel-variabel pemasaran yang dapat dikendalikan dan juga dipergunakan oleh suatu perusahaan untuk mengejar tingkat penjualan yang diinginkan.

Pengertian Persepsi

Menurut Kotler (1997:164), "Persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti". Persepsi tidak hanya pada ransangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

Pengertian Perilaku Konsumen

Konsumen mempunyai perilaku yang cukup kompleks dan sering berubah-ubah sehingga tidak mudah untuk dipahami. Adapun definisi perilaku konsumen menurut Swasta (1999:69) adalah "Perilaku konsumen (Consumer behavior) adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut."

METODELOGI PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk Survey, yaitu dengan melakukan survey langsung ke lapangan yang akan dilaporkan suatu keadaan atau suatu objek, dan selanjutnya akan diolah lebih lanjut untuk mendapatkan kesimpulan. Dimana yang menjadi objek penelitian ini adalah konsumen Pefobat-obatan Ethica Pontianak.

Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari:

a). Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan. Data Primer dikumpulkan melalui :

- Observasi, yaitu dengan melakukan peninjauan langsung dan mengumpulkan data secara langsung dilapangan tempat penelitian yang bertujuan untuk mengamati objek penelitian yaitu konsumen pada Perobat-obatan Ethica Pontianak.
- Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan staff Perusahaan perobat-obatan untuk mendapatkan

informasi dalam pengumpulan data yang diperlukan.

- Kuisioner, yaitu sejumlah pertanyaan yang disampaikan kepada responden untuk mendapatkan informasi dalam pengumpulan data yang diperlukan.

b). Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan dan literatur-literatur yang sesuai dengan masalah yang diangkat.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan jasa Perobat-obatan Ethica Pontianak.

Didalam pengambilan sampel digunakan metode Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 1999:78). Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 50 orang konsumen. Adapun criteria responden yang dijadikan sample adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Ethica cabang Pontianak.

Analisis Data

a) Analisis Data Kualitatif, adalah dengan melihat jawaban dan responden melalui kuesioner yang telah disebarkan, kemudian jawaban dikelompokkan menurut kriteria yang ada. Hasil dari masing-masing jawaban pertanyaan dijumlahkan. Dari hasil penjumlahan tersebut ditentukan persentasenya, dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulan.

b) Analisis Data Kuantitatif, adalah analisis yang dilakukan dengan melakukan perhitungan atas data yang diperoleh dari kuesioner yang diserahkan kepada para konsumen PT. Perobat-obatan Ethica Pontianak. Metode yang digunakan yaitu Metode Cochran Q Test, yaitu metode yang digunakan dengan memberi

pertanyaan tertutup kepada responden, yaitu pertanyaan yang pilihan jawabannya sudah disediakan dengan kata lain, daftar atribut sudah tersedia responden tinggal memilih atribut mana yang dianggap berkaitan dengan produk, dengan prosedur perhitungan sebagai berikut:

Mencari Q hitung (Q hit) dengan rumus sebagai berikut:

$$Q = \frac{(k-1) \left[k \sum_j C_j^2 - (\sum_j C_j)^2 \right]}{k \sum_i R_i - \sum_i R_i^2}$$

Dimana : Q : Cochran Q — test

C : Angka uji kolom

R : Angka uji baris

j : 1,2,3,..., n.

Penentuan Q tabel (Q tab) :

Dengan $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan (dk) = k — 1, maka diperoleh Q tab (0,05; df).

Hipotesis Penelitian

Ho : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang sama.

Ha : Semua atribut yang diuji memiliki proporsi jawaban Ya yang berbeda.

Keputusan : Tolak Ho dan terima Ha, jika Q hit > Q tab

Terima Ho dan Tolak Ha, jika Q hit < Q tab

Kesimpulan : Jika tolak Ho berarti proporsi jawaban YA masih berbeda pada semua atribut dan jika terima Ho berarti proporsi jawaban YA pada semua atribut dianggap sama.

c) Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Guttman, dimana Skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban yang tegas yaitu " Ya — Tidak , "Benar

— Salah", "Pernah — Tidak pernah", "Positif — Negatif " dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikhotomi (dua alternatif). Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam bentuk checklist (-V), jawaban dapat dibuat skor terbaik satu dan terendah nol.

Variabel penelitian

Menurut Sugiono, variabel secara teoritis dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel
Mutu Obat-obatan
Ketersediaan obat
Harga obat
Lokasi strategik
Pelayanan yang ramah
Kemampuan karyawan
Kemudahan memesan
Kecepatan
Reputasi apotik
Jaminan

HASIL PENELITIAN

Analisis Atribut yang dipertimbangkan Konsumen dalam menggunakan antibiotika PT.Ethica Cabang Pontianak

Atribut-atribut yang menDari pertimbangan konsumen dalam memilih PT.Ethica Cabang Pontianak dapat dilihat pada tabel berikut ini :Tabel 3.19 Hasil Penelitian

Nomor	Atribut yang Dipertimbangkan	Menjawab YA
1	Mutu obat-obatan	42
2	Khasiat obat-obatan	40
3	Bahan obat-obatan	43
4	Harga	45
5	Lokasi strategik	42
6	Reputasi Perobat-obatan	33
7	Pelayanan yang Ramah	42
8	Kemampuan karyawan	30
9	Jaminan	44
10	Kemudahan memesan	29
11	Kecepatan	33

Sumber : Data Olahan 2011

Untuk mengetahui nama diantara ke-11 faktor-faktor yang valid, maka sesuai dengan analisis data yang penulis gunakan dilakukanlah tes Cochran dengan prosedur sebagai berikut :

1. Hipotesis yang mau diuji :

Ho = Semua faktor yang diuji mempunyai proporsi jawaban YA yang sama

Ha = Semua faktor yang diuji mempunyai proporsi jawaban YA yang berbeda

2. Produkrukt Q hitung dengan rumus sebagai berikut :

$$Q = \frac{IK - 1) \left[K \sum_i^K C_i^2 - (\sum_i^K C_i)^2 \right]}{K \sum_i^n Ri - \sum_i^n R^2}$$

3. Penurunan Q tabel (Q tab)

Dengan $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan (dk) = k-1, maka diperoleh Q tab (0,05; df) dari tabel Chi Square Distribution.

4. Keputusan : Tolak Ho dan terima Ha, jika Q hit > Q tab

Tolak Ho dan tolak

Ha. Jika Q hi < Q tab

5. Kesimpulan

- Jika tolak Ho berarti proporsi jawaban Ya masih berada pada semua faktor-faktor. Artinya belum ada kesepakatan diantara para responden tentang faktor-faktor.
- Jika terima Ho berarti proporsi jawaban Ya pada semua faktor-faktor dianggap sama dengan demikian semua responden dianggap sepkat tentang semua faktor-faktor yang dipertimbangkan.

Pengujian I

Faktor-faktor yang mau diuji ditampilkan pada tabel berikut yang menDari pertanyaan dengan penyebaran jawaban Ya demikian mana diantara ke-11 faktor-faktor yang valid.

Dengan tabel Atribut yang diperhitungkan dapat diketahui :

C = 11

$$\sum_{Fi}^{55} Ri = 423$$

$$\sum_{Fi}^{20} Ri^2 = 4043$$

$$\sum_{Fi}^{10} Ci = 423$$

$$\sum C^2 = 16621$$

Dengan demikian Q hitung dapat dicari :

$$Q \text{ hit} = \frac{11 \times (11 - 1) \times 16.621 - (11 - 1) \times 423^2}{11.423 - 4043} = \frac{39020}{610} = 63,97$$

Dengan $\alpha = 0,05$, dk = 11 - 1 = 10 diperoleh Q tab (0,05) = 18,31

Keputusan penguji I : tolak Ho karena Q hitung (63,97) > Q tab (18,31) Dari belum ada kesamaan pendapat responden tentang faktor-faktor. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian II dengan faktor-faktor yang dimiliki proporsi jawaban Ya paling kecil yaitu kemudahan memesan.

Pengujian II

Faktor-faktor yang akan diuji peneliti sajikan pada Tabel ini analisisnya disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 3.20 Hasil Penelitian

Nom or	Atribut yang Dipertimbangkan	Menjawab YA
1	Mutu obat-obatan	42
2	Khasiat obat-obatan	40
3	Bahan obat-obatan	43
4	Harga	45
5	Lokasi strategik	42
6	Reputasi Perobat-obatan	33
7	Pelayanan yang Ramah	42

8	Kemampuan karyawan	30
9	Jaminan	44
11	Kecepatan	33

Tampilan Data yang diuji pada pengujian II (terlampir)

Dengan tabel tersebut diketahui :
C = 10

Dengan demikian Q hitung dapat dicari :

$$Q \text{ hit} = \frac{10(10 - 1) \times 15.780 - (10 - 1) \times 394^2}{10 \times 394 - 3.508} = \frac{23.076}{432} = 53,42$$

Dengan $\alpha = 0,05$, dk = 10 – 1 = 9, diperoleh Q tab sebesar 16,93

Keputusan pengujian II adalah tolak H_0 karena Q hitung (53,42) > Q Tab (16,93) Dari belum ada kesamaan pendapat responden tentang faktor-

faktor. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian III dengan faktor-

faktor yang dimiliki proporsi jawaban Ya paling kecil yaitu kemampuan karyawan.

Pengujian III

Faktor-faktor yang akan diuji peneliti sajikan pada tabel ini analisisnya disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 3.21 Hasil Penelitian

Nomor	Atribut yang Dipertimbangkan	Menjawab YA
1	Mutu obat-obatan	42
2	Khasiat obat-obatan	40

$$\sum_{i=1}^{55} Ri = 394$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri = 3.508$$

$$\sum_{i=1}^5 C^2 i = 394$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci^2 = 15.780$$

3	Bahan obat-obatan	43
4	Harga	45
5	Lokasi strategik	42
6	Reputasi Perobat-obatan	33
7	Pelayanan yang Ramah	42
8	Jaminan	44
9	Kecepatan	33

Tampilan Data yang diuji pada pengujian III (terlampir)

Dengan tabel tersebut diketahui :

C = 9

$$\sum_{i=1}^{55} Ri = 364$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri^2 = 3000$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci = 364$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci^2 = 14.880$$

Dengan demikian Q hitung dapat dicari :

$$Q_{\text{hit}} = \frac{9(9-1) \times 14.880 - (9-1) \times 364^2}{9 \times 364 - 3.000} = \frac{11.392}{276} = 41,28$$

Dengan $\alpha = 0,05$, $dk = 9 - 1 = 8$, diperoleh Q tab sebesar 15,51

Keputusan pengujian III adalah tolak H_0 karena Q hitung (41,28) > Q Tab (15,51) Dari belum ada kesamaan pendapat responden tentang faktor-faktor. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian IV dengan faktor-faktor yang dimiliki proporsi jawaban Ya paling kecil yaitu lokasi PT.Ethica.

Pujianan IV

Faktor-faktor yang akan diuji peneliti sajikan pada tabel ini analisisnya disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 3.22 Hasil Penelitian

Nomor	Atribut yang Dipertimbangkan	Menjawab YA
1	Mutu obat-obatan	42
2	Khasiat obat-obatan	40
3	Bahan obat-obatan	43
4	Harga	45
5	Lokasi strategik	42
7	Pelayanan yang Ramah	42
8	Jaminan	44
9	Kecepatan	33

Tampilan Data yang diuji pada pengujian IV (terlampir)

Dengan data tabel tersebut diketahui :

$$C = 8$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri = 331$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri^2 = 2.473$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci = 331$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci^2 = 13.791$$

Dengan demikian Q hitung dapat dicari :

$$Q_{\text{hit}} = \frac{8(8-1) \times 13.791 - (8-1) \times 33^2}{8 \times 331 - 2.473} = \frac{5369}{175} = 30,68$$

Dengan $\alpha = 0,05$, $dk = 8 - 1 = 7$, diperoleh Q tab sebesar 14,07

Keputusan pengujian IV adalah tolak H_0 karena Q hitung (30,68) > Q Tab (14,07) Dari belum ada kesamaan pendapat responden tentang faktor-faktor. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian V dengan faktor-faktor yang dimiliki proporsi jawaban Ya paling kecil yaitu kecepatan.

Pengujian V

Faktor-faktor yang akan diuji peneliti sajikan pada tabel ini analisisnya disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 3.23 Hasil Penelitian

Nomor	Atribut yang Dipertimbangkan	Menjawab YA
1	Mutu obat-obatan	42
2	Khasiat obat-obatan	40
3	Ketersediaan obat	43
4	Harga	45
5	Lokasi strategik	42

Dengan demikian Q hitung dapat dicari :

$$Q_{hit} = \frac{7(7-1) \times 12.702 - (7-1) \times 298^2}{7 \times 298 - 2473} = \frac{660}{92} = 7,17$$

Dengan $\alpha = 0,05$, $dk = 7 - 1 = 6$, diperoleh Q tab sebesar 12,60

Keputusan pengujian V adalah terima H_0 karena $Q_{hitung} (7,17) < Q_{Tab} (12,60)$ artinya terdapat bukti untuk

menyatakan bahwa kedua faktor-faktor memiliki kemungkinan jawaban Ya yang sama untuk faktor-faktor. Dengan kata lain ketujuh faktor yang dianalisis dapat dianggap sah sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih PT.Ethica Cabang Pontianak tersebut. Ketujuh faktor dimaksud adalah Mutu obat, khasiat obat, ketersediaan obat, harga, lokasi strategik, dan pelayanan yang ramah.

6	Pelayanan yang Ramah	42
7	Jaminan	44

Tampilan Data yang diuji pada pengujian V (terlampir)

Dengan data tabel tersebut diketahui :

$$C = 7$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri = 298$$

$$\sum_{i=1}^{55} Ri^2 = 1994$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci = 298$$

$$\sum_{i=1}^5 Ci^2 = 12.702$$

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karena $Q_{hitung} (7,17) < Q_{Tab} (12,60)$, maka H_0 diterima dan ini artinya terdapat bukti untuk menyatakan bahwa kedua faktor-faktor memiliki kemungkinan jawaban yang sama untuk faktor-faktor.
2. Karena H_0 diterima ,ketujuh faktor yang dianalisis dapat dianggap sah sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih PT.Ethica Cabang Pontianak

tersebut adalah Mutu obat, khasiat obat, ketersediaan obat, harga, lokasi strategik, dan pelayanan yang ramah.

Daftar Pustaka

- Kinsey, Joanna, Marketing In Developing Countries, 1988, Macimilan Education, London
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, 2002, Jilid I dan II, Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, 1997, Jilid-1, Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong, Dasar-Dasar Pemasaran, 1996, Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong, Prinsip Pemasaran, 2001, Jilid 1, Penerbit penhallindo, Jakarta
- Nofianti, Prosedur Penelitian Praktis, 2000, Penerbit Reneka Cipta, Jakarta
- Peter, J Paul dan Jerry C. Olsen, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, 2000. Penerbit Erlangga
- Rangkuti, Freddy, Riset Pemasaran, 1997, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Simamora, Bilson, Membongkar Kotak Hitam Konsumen, 2003, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Stanton, William J, Prinsip-prinsip Pemasaran, 2000, edisi 7, Jilid 1, Ahli Bahasa, Yohanes Lamorta, MGA. MSM, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2003, Penerbit Alfabetha, Bandung
- Supranto, J, Statistik Teori dan Aplikasi, 2001, edisi ke-6, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Swasta, Basu, dan Sukotjo W, Pengantar Bisnis Modern, 2000, Penerbit Liberti, Yogyakarta

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA

Muhammad Zalfiwan ¹, Hermanto ²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan jumlah populasi semua pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang dan sampel yang diambil semua pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Interview, Dokumentasi, Questionare. Teknik Analysis yang digunakan adalah metode statistik deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi. Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif dimana kualitatif dilakukan dengan cara tabulasi, sedangkan secara kuantitatif dilakukan analisis untuk pembahasan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bisa disimpulkan bahwa Secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara. Dari uji secara parsial variabel yang memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja yakni kemampuan, sedangkan variabel motivasi dan kesempatan tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Sumber Daya Manusia

LATAR BELAKANG

Di dalam kegiatan pelaksanaan pembangunan dan pengabdian kepada bangsa dan negara sekarang ini, sumber daya manusia adalah suatu bagian yang sangat memegang peranan penting. Hal ini karena unsur manusialah yang secara operasional mememanajemeni berbagai sumber daya ada sehingga diharapkan dapat menentukan keberhasilan di dalam pelaksanaan suatu kebijaksanaan, strategi maupun langkah-langkah kegiatan operasional suatu kegiatan organisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran yang penting di dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating) dan pengawasan (controlling), sehingga apapun bentuk dan kegiatan suatu organisasi, sumber daya manusia selalu memainkan peranan penting di dalamnya.

Untuk menjawab hambatan-hambatan yang akan ditemukan akibat dari kesalahan penilaian kinerja maka diperlukan dimensi kinerja dari setiap sumber daya manusia yaitu motivasi, kemampuan dan kesempatan. Motivasi kerja dapat diberikan kepada bawahan yang disertai keteladanan dari pimpinan. Motivasi kerja ini sangat bermanfaat dalam memberikan semangat kerja bawahan sehingga akan menciptakan peningkatan produktivitas dan kinerja. Kemampuan kerja secara umum bersumber dari pihak bawahan dimana kemampuan, beban kerja serta lingkungan yang mempengaruhinya. Kemampuan untuk bekerja biasanya berkembang apabila adanya kemauan yang keras dari diri pegawai itu sendiri untuk maju dengan mendorong diri sendiri untuk belajar baik secara otodidak maupun dengan adanya pelatihan yang intensif sehingga kesempatan merupakan hal yang ditunggu-tunggu bagi bawahan untuk mewujudkan keinginan bawahan dalam mewujudkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai. Demikian juga halnya pegawai yang ada pada Dinas Pendapatan Pengelolaan

Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara dapat dilihat dari dimensi kinerja yang berupa motivasi, kemampuan dan kesempatan.

Permasalahan tersebut di atas perlu dianalisis karena berdasarkan rencana strategik Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara yakni meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang terampil dan ahli dibidangnya. Untuk mencapai sasaran dan rencana strategik tersebut maka Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dibidangnya.

Berdasarkan uraian di atas dan sehubungan dengan berbagai macam perubahan yang dihadapi maka Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara harus dapat mengetahui sampai sejauh mana pengaruh dari dimensi kinerja yang dimiliki oleh para pegawainya terhadap kinerja sehingga setiap tugas dan kewajiban dapat dilakukan dengan baik oleh sumber daya manusia yang ada pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Perumusan masalah

Dari uraian di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

LANDASAN TEORI

1. Arti Penting Sumber Daya Manusia

Di era globalisasi dan otonomi daerah sekarang ini dimana pola pikir masyarakat cukup kritis, maka kita sebagai

masyarakat menyadari pentingnya pemanfaatan sumber daya yang dimiliki terutama sumber daya manusia. Dalam masyarakat berkembang, manusia hidup selalu dalam kelompok-kelompok organisasi, karena dengan berorganisasi manusia akan lebih produktif. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi menurut Rao (1991:23), adalah adanya kekuatan setiap organisasi adalah orang-orangnya. Apabila orang-orang itu diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat mereka, mengembangkan secara tepat, pasti organisasi akan menjadi dinamis dan berkembang dengan pesat. Pada akhirnya, segala macam tugas organisasi manapun harus diselesaikan oleh orang-orangnya. Dari kenyataan tersebut maka Sumber Daya Manusia mempunyai arti yang sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan manusia itu sendiri.

Perilaku manusia ditimbulkan atau dimulai dengan adanya motivasi (Sumamdipradja, 1988:41). Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Jadi motivasi bukanlah

sesuatu yang dapat diamati, tetapi dapat disimpulkan karena adanya sesuatu perilaku yang tampak (Reksohadiprodjo dan Handoko, 1990 : 256).

2. Pengertian Kinerja

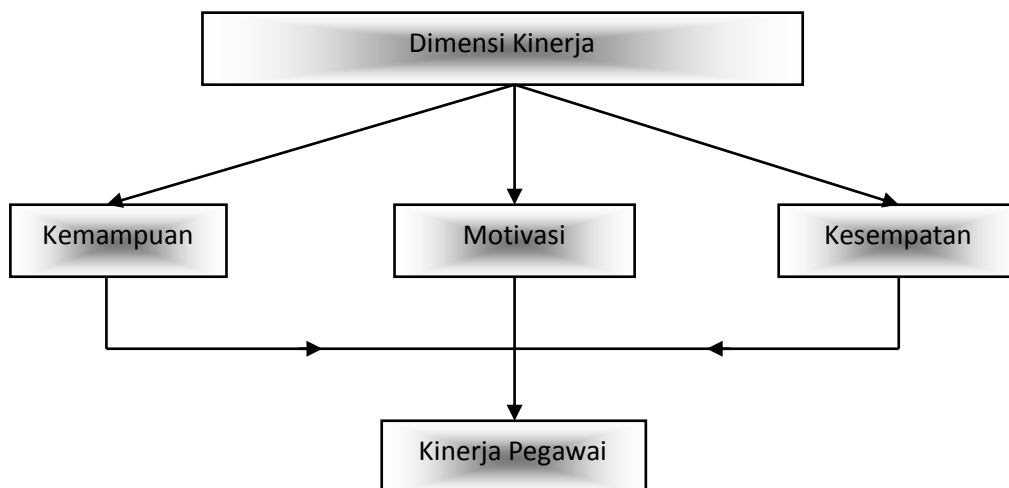
Robbins (1996:79), menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

$$\text{Kinerja} = f (A \times M)$$

Kesempatan untuk menghasilkan kinerja karyawan adalah fungsi dari interaksi dari *ability* (kemampuan), *motivation* (motivasi), *opprtunity* (kesempatan), sehingga fungsi dari kinerja menjadi :

$$\text{Kinerja} = f (A \times M \times O)$$

Dari fungsi tersebut dapat diartikan bahwa kinerja merupakan interaksi dari dimensi kinerja yang berupa *ability* (kemampuan), *motivation* (motivasi), *opprtunity* (kesempatan).



3. Penilaian Kinerja

Dalam memasarkan produknya perusahaan selain harus memiliki strategi pemasaran untuk mencapai tujuannya harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula supaya dapat meraih pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2007:59) adalah : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya

Beberapa penilaian pelaksana pekerja atau prestasi kerja dengan syarat-syarat yang ditentukan tersebut di atas tetapi kadang-kadang juga terjadi penyimpangan atau kesalahan antara lain kelonggaran / kelemahan atau kekerasan (leniency or severity) kecenderungan pusat (central tendency) dan masalah, halo error.

Untuk itu penilaian kinerja perlu dilakukan secara berkala, menurut Gouzali (2000:39) dengan maksud untuk :

- a. Mengenali pegawai yang perlu dilakukan pembinaan.
- b. Menentukan kriteria tingkat pemberian kompensasi
- c. Memperbaiki kualitas pelaksanaan pekerjaan
- d. Mengenali pegawai yang pantas untuk dikembangkan lebih lanjut.
- e. Bahan pembuatan program pembinaan pegawai masa datang
- f. Memperoleh umpan balik atas hasil prestasi pegawai

Guna untuk meningkatkan dalam pelaksanaan kegiatan penilaian pekerjaan atau prestasi kerja diperlukan alat atau piranti yang menurut John Soeprihanto (2000:13) ada dua piranti pokok yaitu analisis pekerjaan (Job analysis) dan standard prestasi kerja (performance standard).

Adapun cara yang dapat dilakukan dalam penilaian kinerja adalah dengan beberapa metode penilaian prestasi kerja (Handoko, 1998: 142-152), yang terdiri atas :

- a. Orientasi Penilaian Masa Lalu
- Rating scale.

Bentuk penilaian prestasi kerja yang tertua dan paling banyak digunakan. Metode ini, evaluasi subjektif dilakukan oleh penilai

terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala tertentu dari rendah sampai tinggi.

- Cheklist.

Dimaksudkan untuk mengurangi beban penilai, penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakteristik-karakteristik karyawan.

- Metode Peristiwa Kritis.

Metode penilaian yang mendasarkan pada catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau sangat jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.

- Field review method (Metode Peninjauan Lapangan)

Agar tercapai penilaian yang lebih terstandarisasi, banyak perusahaan menggunakan metode peninjauan lapangan. Dengan metode ini, wakil ahli Departemen Personalia turun ke “lapangan” dan membantu para penyelia dalam penilaian mereka.

- Tes dan Observasi Prestasi Kerja.

Bila jumlah pekerjaan terbatas, penilaian prestasi kerja biasanya didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan. Agar berguna tes harus realible dan valid.

- Metode Evaluasi Kelompok.

Penilaian-penilaian seperti ini biasanya dilakukan oleh penyelia atau atasan langsung. Metode penilaian kelompok berguna untuk pengambilan keputusan kenaikan upah, promosi dan berbagai bentuk penghargaan organisasional karena dapat menghasilkan rangking karyawan dari yang terbaik sampai yang terjelek.

- b. Orientasi Penilaian Masa Depan

- Penilaian Diri

Teknik evaluasi ini berguna bila tujuan evaluasi adalah untuk melanjutkan pengembangan diri. Bila karyawan menilai dirinya, perilaku defensif cenderung tidak terjadi sehingga upaya perbaikan diri juga cenderung dilaksanakan.

- Penilaian Psikologis

Penilaian ini umumnya terdiri dari wawancara mendalam, tes-tes psikologi, diskusi dengan atasan langsung dan review evaluasi - evaluasi lainnya.

- Pendekatan Manajemen By Objectives (MBO)

Inti pendekatan MBO adalah bahwa setiap karyawan dan penyelia secara bersama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja diwaktu yang akan datang. Kemudian dengan menggunakan sasaran-sasaran tersebut, penilaian prestasi kerja dilakukan secara bersama pula

- Teknik Pusat Penilaian

Penilaian bisa meliputi wawancara mendalam, tes – tes psikologi, diskusi kelompok, simulasi, dan sebagainya untuk mengevaluasi potensi karyawan diwaktu yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpul Data

a. Teknik Observasi

Observasi adalah “cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan, terhadap objek yang diteliti”. Hasan (2002:17). Pada teknik observasi ini penulis mendatangi tempat yang akan dilakukan penelitian secara langsung yaitu pada Koperasi Harapan Kita di Kabupaten Sekadau.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah “cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti”. Hasan (2002:17). Dengan teknik wawancara penulis dapat bertanya secara langsung dengan mewawancarai karyawan dan anggota Koperasi Harapan Kita.

c. Teknik Kuisioner

Kuisioner adalah “cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi)”. Pendapat di atas dikemukakan oleh Hasan (2002:17). Teknik ini dengan memberikan atau membagikan kuisioner kepada anggota yang mempunyai pinjaman pada Koperasi Harapan Kita.

Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang.

2) Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi. Statistik deskriptif yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2002:72).

Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data secara kualitatif dilakukan dengan cara tabulasi, sedangkan secara kuantitatif dilakukan analisis untuk pembahasan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan teknik analisis Regresi Linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

β_0 = Intersep

X_1 = Kemampuan (*ability*)

X_2 = Motivasi (*motivasi*)

X_3 = Kesempatan Kerja (*opportunity*)

ε = *Error Terms*

Untuk mengetahui seberapa besar berpengaruh tidaknya variabel-variabel yang dilihat dalam penelitian ini secara simultan/menyeluruh, maka dilakukan dengan menggunakan Uji F statistik

dengan Analisis Of Varians sebagai berikut :

Tabel 1.1
Analisis Of Variance

SUMBER KERAGAMAN (SK)	JUMLAH KUADRAT (SS)	DERAJAT BEBAS (DB)	RATA- RATA KUADRAT (MS)	F HITUNG
Regresi (R)	$SSR=B'Y'Y'-NY^2$	$k - 1$	$MSR=\frac{SSR}{DF}$	$\frac{MSR}{MSE}$
Kesalahan (E)	$SSE=B'Y'Y'-NY^2$	$n - 1$	$MSE=\frac{SSR}{DF}$	$\frac{MSR}{MSE}$
Jumlah	$SSR + SSE$	$(k-1)+(n-1)$		

Pengujian hipotesis dilakukan secara statistik dengan melalui beberapa tahapan pengujian sebagai berikut :

1. Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen (X_i) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Y), dengan tahapan sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : \beta_1, \dots, \beta_7 = 0$$

Berarti variabel-variabel independen secara keseluruhan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$H_1 : \beta_1, \dots, \beta_7 \neq 0$$

Berarti variabel-variabel independen secara keseluruhan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen

b. Menentukan nilai F hitung (F hit)

Nilai F hitung dapat dicari dengan rumus

:

$$F \text{ hit} = \frac{\sum Y_i / (K - 1)}{\sum e_i^2 / (n - k)} = \frac{R^2 / (K - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Dimana : R^2 = Koefisien determinasi

k = banyak variabel bebas

n = banyaknya observasi

c. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak, dengan ketentuan sebagai berikut :

$F \text{ hit} < F \text{ tab}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak

$F \text{ hit} > F \text{ tab}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

2. Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Tahapan dalam uji t adalah sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta = 0$, berarti variabel independen

X_1 secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y.

$H_1 : \beta \neq 0$, berarti variabel independen X_1 secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y.

b. Menentukan nilai t hitung

Nilai t hitung dicari dengan rumus :

$$t \text{ hitung (i)} = \frac{\text{Koefisien regresi } \beta_i}{\text{Standard deviasi } \beta_i}$$

c. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Hipotesis nol akan diterima atau ditolak dengan ketentuan sebagai berikut :

$t \text{ hit} < t \text{ tab}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak

$t \text{ hit} > t \text{ tab}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

PEMBAHASAN

Koefisien Determinasi (R²)

Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai Koefisien Determinasi sebesar 0,422, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh dari variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap naik turunnya nilai atau variasi variabel kinerja adalah sebesar 42,20% sedangkan sebesar 57,80% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini. Adapun kemungkinan faktor lain diluar penelitian yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara yang memungkinkan yakni promosi, kompetensi dan kesetiaan, prestasi kerja, tanggungjawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa dan kepemimpinan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Fungsi Regresi

Berdasarkan hasil analisis multiple regression diperoleh model atau fungsi regresi variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara sebagai berikut :

$$Y = 0,520 + 0,0242X_1 + 0,213X_2 + 0,291X_3$$

Dari fungsi regresi tersebut di atas terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan, yaitu :

1) Apabila variabel kemampuan (X₁), motivasi (X₂) dan kesempatan (X₃) konstan, maka besarnya kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara yakni sebesar 0,520 satu satuan unit, maksudnya yaitu jika pegawai

tidak mengalami peningkatan kemampuan, motivasi dan kesempatan maka kinerja pegawai sebesar 0,520 kali.

2) Apabila variabel kemampuan (X₁) dinaikkan sebesar satu satuan unit sedangkan motivasi (X₂) dan kesempatan (X₃) konstan, maka kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara akan meningkat sebesar 0,242 satu satuan unit, maksudnya yaitu jika motivasi pegawai dapat ditingkatkan, maka kinerja pegawai dapat meningkat sebesar 0,242 kali.

3) Apabila variabel motivasi (X₂) dinaikkan sebesar satu satuan unit sedangkan kemampuan (X₁) dan kesempatan (X₃) konstan, maka kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara akan meningkat sebesar 0,213 satu satuan unit, maksudnya yaitu jika motivasi yang diberikan kepada pegawai dapat ditingkatkan, maka kinerja pegawai dapat mengalami peningkatan sebesar 0,213 kali.

4) Apabila variabel dinaikkan kesempatan (X₃) sebesar satu satuan unit sedangkan kemampuan (X₁) dan motivasi (X₂) konstan, maka kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara akan meningkat sebesar 0,291 satu satuan unit, maksudnya yaitu jika kesempatan pegawai dapat ditingkatkan, maka kinerja pegawai dapat meningkat sebesar 0,291 kali.

Dilihat dari beberapa kesimpulan di atas maka dapat dikatakan bahwa secara umum variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara. Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya kemampuan, motivasi dan kesempatan akan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja para pegawai, sehingga pegawai dapat lebih produktif dan menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Uji Secara Simultan

Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara menyeluruh dilakukan melalui Uji Secara Simultan (Uji F). Uji secara simultan ini yaitu

dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel pada tingkat signifikan 0,05. Hasil analisis pengaruh kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara Tabel 1.2

Tabel 1.2
Analisis Of Variance

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	2,794	3	0,931	8,259	0,000
Residual	3,834	34	0,113		
Total	6,628	37			

a Predictors: (Constant), Kesempatan, Kemampuan, Motivasi

b Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olahan, 2011

Dari hasil analisis pada Tabel 3.23 tersebut diketahui secara simultan nilai F hitung sebesar 8,259 pada tingkat signifikan 0,000a dan karena tingkat probabilitasnya 0,000a jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent.

Nilai F tabel 0,05 diperoleh dengan memperhatikan besarnya nilai degree of freedom (df) atau $(k - 1)$ dan $(n - k)$, dimana k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah sampel. Nilai F tabel 0,05 adalah sebesar 2,92, sedangkan nilai F hitung sebesar 8,259. Jadi nilai F hitung $>$ nilai F tabel, yaitu $8,259 > 2,92$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan secara simultan berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Kenyataan tersebut diatas sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan pada kondisi kerja yang ada cukup menunjang terciptanya kinerja terhadap organisasi yang tentunya ditunjang oleh

kemampuan, motivasi dan kesempatan yang dimiliki dan praktek manajemen yang lebih proporsional sehingga kinerja mereka juga menjadi lebih baik.

Sebagaimana tujuan dari setiap organisasi untuk memotivasi serta memberikan kesempatan bagi pengembangan diri melalui pendidikan dan pelatihan adalah dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kinerja. Dengan sistem ini maka tentunya memiliki dampak yang positif pada pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara. Dari kenyataan ini, kiranya manajemen sumber daya manusia menjadi vital dewasa ini dimana manajemen sumber daya manusia merupakan sistem yang terpadu mulai dari sistem rekrutmen, seleksi, pengembangan dan pemeliharaannya. Oleh karenanya, manajemen sumber daya manusia bisa dilihat sebagai suatu sistem sekaligus proses yang menggambarkan dinamika dan keteraturan organisasi atau perusahaan dalam peningkatan kinerja.

Uji Secara Parsial

Secara parsial, untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap kinerja pegawai pada Dinas

Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 3.24

Analisis Uji t

Coefficients					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	0,528	0,503		1,051	0,300
Kemampuan	0,242	0,127	0,317	1,906	0,065
Motivasi	0,213	0,172	0,213	1,242	0,223
Kesempatan	0,291	0,223	0,236	1,305	0,201

a Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olahan, 2011

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara maka nilai t hitung dibandingkan besarnya nilai signifikansinya. Nilai t tabel dapat dicari dengan menentukan degree of freedom yaitu $(n - k)$ pada $\alpha 0,05$, yaitu $(38 - 4) \alpha 0,05 = 1,691$.

1. Secara parsial variabel kemampuan memiliki nilai t hitung sebesar 1,906 dimana lebih besar dari 1,691, karena $1,906 > 1,691$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel kemampuan secara parsial berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

2. Secara parsial variabel motivasi memiliki nilai t hitung sebesar 1,242 dimana lebih besar dari 1,691, karena $1,242 < 1,691$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel motivasi secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

3. Secara parsial variabel kesempatan memiliki nilai t hitung sebesar 1,305 dimana lebih besar dari 1,691, karena $1,305 < 1,691$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel kesempatan secara parsial berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Dari uji secara parsial variabel yang memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja yakni kemampuan, sedangkan variabel motivasi dan kesempatan tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

KESIMPULAN

Berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat penulis sampaikan, yakni sebagai berikut :

Hasil analisis Koefisien Determinasi disimpulkan bahwa besarnya pengaruh

dari variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan terhadap naik turunnya nilai atau variasi variabel kinerja adalah sebesar 42,20% sedangkan sebesar 57,80% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

Dari fungsi regresi dapat disimpulkan bahwa kemampuan, motivasi dan kesempatan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan, motivasi dan kesempatan berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

Dari uji secara parsial variabel yang memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja yakni kemampuan, sedangkan variabel motivasi dan kesempatan tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kayong Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Dessler, Gary. Manajemen Sumber daya Manusia. Jilid I Dan II. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo. Jakarta. 1997.
 Heudjrachman, Suad Husnan. Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Cetakan Keduabelas. BPFE. Yogyakarta. 1998.
 -----, Manajemen. Edisi 2, Cetakan Ketigabelas. BPFE. Yogyakarta. 1998.
 Kartono dan Kartini. Pengantar Metode Riset Sosial. CV. Mandar Maju. Bandung. 1994.

Martoyo, Susilo. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga. BPFE. Yogyakarta. 1998.
 Manullang. Manajemen Personalia. Gajam Mada University Press. Yogyakarta. 2001.
 Prijono T dan Sutyatie. Pemberdayaan Penduduk dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia. PT. Citra Putra Bangsa. Jakarta. 1998.
 Robbins, Stephen P. Prilaku Organisasi. Jilid I, Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo. Jakarta. 1996.
 Ruky AS. Sistem Manajemen Kinerja (Performance Manajemen System). Cetakan Kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2002.
 Satrohadiwiryono. B. Siswanto. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. Bumi Aksara. Jakarta. 2002.
 Saydam, Gouzali. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid I. Toko Gunung Agung. Jakarta. 1995.
 -----, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid II. Toko Gunung Agung. Jakarta. 1995.
 Sinungan. M. Produktivitas Apa dan Bagaimana. Cetakan Keempat. Bumi Aksara. Jakarta. 2000.
 Soeprihanto. John. Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. Edisi I. BPFE. Yogyakarta. 1997.
 -----, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid II. Toko Gunung Agung. Jakarta. 1995.
 Suharsimi Arikunto. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Bina Aksara. Jakarta. 1986.
 Tjohajono. A. Kompensasi Intensif Sebagai Alat Untuk Memotivasi Anggota Organisasi Dalam Upaya Mencapai Tujuan Organisasi. Kajian Bisnis. Nomor 8. 1996.

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS I PONTIANAK

Naiyun Untung Utama¹, Wisma Pabiani²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas jasa pelayanan pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan populasi adalah semua pemohon jasa yang pernah membuat surat jalan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak sebanyak 46.355 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang pernah memohon pembuatan surat jalan pada BKP Kelas I Pontianak. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Wawancara dan Questionare. Teknik Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dimana dilakukan dengan Importance Performance Analysis menggunakan Diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari Diagram Kartesius bisa disimpulkan bahwa dari unsur kuadran B menunjukkan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari pengguna jasa sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa menunjukkan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

Kata Kunci: Pemasaran Jasa, Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat tersebut, setiap instansi berusaha untuk dapat memenuhinya. Upaya ini dilakukan dengan memuaskan pengguna jasa demi memakai jasa instansi tersebut. Untuk mencapai kepuasan pengguna jasa instansi harus memiliki pelayanan yang memahami pola tingkah laku pengguna jasa yang menjadi sasarannya, sehingga instansi dapat mengembangkan jasa, menentukan harga, mempromosikan dan memberikan pelayanan secara baik agar dapat mempengaruhi pengguna jasa supaya senantiasa memakai jasa yang dihasilkan instansi dan untuk itulah seorang pemimpin instansi harus membuat suatu kebijaksanaan pelayanan yang efektif agar tujuan instansi dapat terlaksana.

Pemimpin instansi harus mampu membaca kondisi instansinya dan kondisi instansi pesaingnya, dengan mengupayakan

peningkatan kualitas kerja yang cukup merupakan suatu keterikatan yang tidak bisa dipisahkan guna mencapai keberhasilan kegiatan pelayanan. Dengan mengetahui variabel-variabel pelayanan, seorang pemimpin instansi akan lebih mudah untuk mengkoordinasi dan mengontrol rencana yang ditetapkan.

Variabel-variabel yang saling berkaitan tersebut adalah produk, harga, promosi, saluran distribusi, orang, proses, dan bukti fisik. Ketujuh unsur ini adalah saling berhubungan, dimana masing-masing saling mempengaruhi. Dengan menganalisa terhadap pelayanan yang diterima, kita akan mengetahui apa dan bagaimana pengaruh marketing mix terhadap penjualan yang diperoleh instansi sehingga akan memudahkan instansi didalam menyusun strategi bagi pengembangan selanjutnya dan kebijakan pelayanan yang efektif.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dewasa ini, keberadaan jasa dirasakan sangat penting sebagai salah satu sarana yang dapat membantu masyarakat. Adapun bidang usaha yang dapat mendukung kelancaran aktivitas antara lain adalah bidang usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa yang menggunakan surat jalan untuk melancarkan perjalanan masyarakat yang membawa hewan dan tumbuhan.

Dengan adanya instansi yang melancarkan perjalanan untuk hewan dan tumbuhan akan memberikan keuntungan baik bagi pegawai maupun pengguna jasa itu sendiri. Instansi ini merupakan instansi yang menyediakan jasa dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk membawa hewan dan tumbuhan, hal ini jelas akan mempermudah pengguna jasa, sedangkan bagi instansi sesuai dengan tujuan akan menerima pendapatan.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung dan *Load Faktor Ratio* Pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak Tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah Pengunjung	Load faktor Ratio
2010	15.695	0,91 %
2011	14.600	0,79 %
2012	16.060	0,95 %

Sumber : BKP Kelas I Pontianak, tahun 2014

Pada Tabel 1.1 kita dapat mengetahui akan jumlah pengunjung Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak dan *Load faktor Ratio*. Hasilnya menunjukan bahwa perkembangan pengunjung instansi pada tahun

2010 load faktor ratio 0,91% tahun 2011 mengalami penurunan load faktor ratio 0,79% namun pada tahun 2012 Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak mengalami kenaikan dengan load faktor ratio 0,95%. Hasil load factor ratio di dapat dari :

$$\text{Load Faktor Ratio} = \frac{\text{Realisasi Jumlah pengunjung per tahun}}{1 \text{ unit pelayanan} \times 365 \text{ hari} \times 45 \text{ tenaga ahli}} \times 100\%$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa peningkatan pengunjung terjadi hanya pada tahun 2012. Pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang dapat mendukung kegiatan operasional dan perusahaan dalam menarik pengguna jasa. Pelayanan yang baik akan

menentukan berhasil atau tidaknya suatu tujuan instansi pemerintahan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas jasa pelayanan pada Pertanian Kelas I Pontianak ? “

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan pegawai pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Penelitian

1. Pengertian Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2002:14), terjemahan Wilhelmus W. Bakowaton menyebutkan bahwa: “ Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi ”.

2. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa menurut Alma (2000:3) adalah : “Proses dimana seseorang atau kelompok dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa”. Pemasaran jasa yang diinginkan harus melalui proses pertukaran atau penawaran antara si penawar (perusahaan) dengan si pengguna jasa.

3. Pelayanan Jasa

Dalam arti yang khusus dapat dikatakan bahwa pelayanan dengan jasa hampir sama pengertiannya. Jasa merupakan bagian dari pelayanan yang harus diberikan kepada si pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2000:6), pelayanan dapat didefinisikan : “Suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pelayanan dalam hal

ini menggunakan nilai tambah yang akan disampaikan kepada pengguna jasa dengan cara mempelajari perilaku konsumen sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpuaskan dengan baik.

4. Konsep Kepuasan Konsumen

Menurut Husein Umar (2000), kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subyektivitas yang dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan konsumen itu.

5. Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang kualitas pelayanan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

6. Kualitas Jasa

Menurut Husein Umar (2000) ada 5 katagori penentuan kualitas jasa, yaitu :

- a. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. Responsiveness, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.
- c. Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap

produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

1. Kompetensi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.

2. Kesopanan (Courtesy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.

3. Kredibilitas (Credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

d. Emphaty, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dimensi Emphaty ini merupakan penggabungan dari dimensi:

1. Akses (Access), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.

2. Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

3. Pemahaman pada pelanggan (Understanding the Customer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. Tangibles, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung an ruangan front office, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan

ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

METODELOGI PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung dilapangan. Dimana yang menjadi objek penelitian ini adalah pengguna jasa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak. Menurut Singarimbun (1995:3) metode survey adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu alat pengumpulan data yang pokok.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer yang merupakan suatu data yang belum tersedia dan harus diperoleh dari sumber aslinya Husein Umar (2000). Adapun data primer yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Obsevasi adalah mengumpulkan data dengan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung dengan pimpinan beserta pegawai dan pengguna jasa guna untuk mendapatkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

3. Kuesioner

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diisi oleh pengguna jasa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

b. Data Sekunder

Data dokumenter merupakan suatu data yang sudah tersedia, dimana periset tinggal mencari dimana mendapatkannya.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Wibisono (2000:25), “populasi menunjukan semua jenis

kumpulan yang dapat terdiri dari orang, kejadian, atau benda yang diteliti”. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon jasa yang pernah membuat surat jalan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak sebanyak 46.355 orang.

b. Sampel

Menurut Wibisono (2000:25), “Sampel merupakan bagian dari populasi, dimana penarikannya menggunakan sampling”. Penelitian ini menggunakan judgment sampling (sampling pendapat pelaku). Sampling ini mengharapkan pendapat dari pengguna jasa dalam memberikan penilaian sesuai dengan pertanyaan yang diajukan khususnya masalah pelayanan. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang pernah memohon pembuatan surat jalan pada BKP Kelas I Pontianak.

4. Variabel Penelitian

Dimensi	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keterandalan	Ketepatan pelayanan Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan
	Kesigapan	Kesigapan pegawai dalam melayani pengguna jasa Penanganan keluhan pengguna jasa
	Jaminan	Keramahan, perhatian, kesopanan pegawai Prestasi dan reputasi
	Empati	Kemudahan dalam pembuatan surat jalan.

		Kemudahan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa
	Nyata	Penampilan fisik gedung Tersedianya tempat parkir Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan Penampilan pegawai

5. Teknis Analisis Data

Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis kuantitatif dimana penulis menggunakan kuesioner untuk mengetahui tanggapan dari para pemohon jasa dalam hal ini responden, setelah daftar kuesioner dijawab oleh responden.

Teknik Pengukuran data

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pengguna jasa

Menurut Umar 2003, skala likert agar diberi bobot secara kuantitatif. Hal ini berguna untuk perhitungan, misalkan nilainya adalah :

Kepentingan Pengguna jasa/Konsumen

Sangat penting	: bobot 5
Penting	: bobot 4
Cukup penting	: bobot 3
Tidak penting	: bobot 2
Sangat tidak penting	: bobot 1

Kinerja Instansi

Sangat baik	: bobot 5
Baik	: bobot 4
Cukup baik	: bobot 3
Tidak baik	: bobot 2
Sangat tidak penting	: bobot 1

Untuk mengetahui kriteria penilaian kepuasan maka dapat menggunakan rumus statistik rentang nilai. Menurut Sudjana (1997:15), rentang nilai dapat dibagi rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang (1)} = (n-1)/n$$

Keterangan :

n = Jumlah bobot penilaian (5 bobot)

Berarti rentang penilaian adalah $(\sum n - 1)/(\sum n) = 0,8$ dan total nilai tertinggi adalah lima (5) point.

kriteria penilaian kepuasan :

- a). Sangat puas :Rentang 4,20-5,00
- b). Puas :Rentang 3,40-4,19
- c). Cukup puas :Rentang 2,60-3,39
- d). Kurang puas :Rentang 1,80-2,59
- e). Tidak puas :Rentang 1,00-1,79

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilli oleh huruf X dan Y , dimana variabel X merupakan tingkat kinerja Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak, sedangkan variabel Y merupakan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan (Nasution 2001 :57-58), adapun rumus yang dipergunakan menurut Nasution (2001 :59) adalah :

$$Tki = x_i/y_i \times 100\%$$

Dimana :

Tki :Tingkat kesesuaian responden

X_i :Skor kinerja

Y_i :Skor nilai kepentingan pengguna jasa

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja.

Jika $Tki < 100\%$:maka konsumen belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Jika $Tki \geq 100\%$: maka konsumen sudah mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat juga menggunakan diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y) dimana X merupakan rentang nilai dari rentang nilai skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rentang nilai dari

rentang nilai skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, adapun rumus yang dipergunakan menurut Nasution yaitu :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Dimana :

X : skor rentang nilai tingkat kinerja Instansi

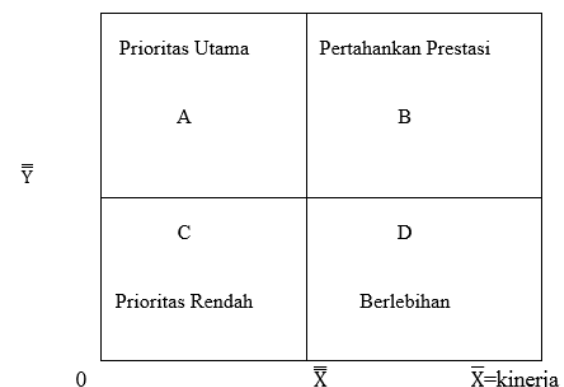
Y : skor rentang nilai tingkat kepentingan konsumen

K :banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1 Diagram Kartesius

$\bar{Y}$ = Kepentingan



Sumber : supranto (2006:242)

Keterangan:

a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan instansi, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh instansi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

HASIL PEMBAHASAN

Dari serangkaian perhitungan yang dilakukan berikut dapat dilihat rekapitulasi hasil dari antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dari data rata-rata kinerja dan kepentingan tanggapan responden dapat dihitung rata-rata dari rata-rata masing-masing kinerja dan kepentingan seperti terlihat pada Tabel 3.26 berikut ini :

Tabel 3.28 Rekapitulasi Perhitungan Antara Kinerja dan Kepentingan Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Ketepatan waktu pelayanan pembuatan surat jalan	168	186	4,2	4,6
2	Kesesuaian dalam pelayanan pembuatan surat jalan	170	176	4,25	4,4
3	Kemampuan dalam melayani pengguna jasa	179	187	4,47	4,67
4	Ketepatan waktu kerja yang ditunjukkan pegawai	163	182	4,07	4,55
5	Kesigapan pegawai dalam melayani	190	200	4,75	5,0
6	Kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa	168	189	4,2	4,72
7	Mengenai pegawai terhadap keluhan pengguna jasa	154	191	3,85	4,77
8	Cepat dalam pembuatan surat jalan	191	200	4,77	5,0
9	Kesigapan pimpinan terhadap pegawai	165	184	4,12	4,60
10	Keseriusan pegawai dalam melakukan pekerjaan	157	170	3,92	4,25
11	Keramahan pegawai kepada pengguna jasa	180	190	4,5	4,75
12	Perhatian yang diberikan pegawai	195	171	4,87	4,27
13	Kesopanaan pegawai kepada pengguna jasa	170	200	4,25	5,0
14	Wawasan yang dimiliki oleh pegawai	170	185	4,25	4,62
15	Reputasi yang dimiliki oleh pegawai	160	195	4,0	4,87
16	Kemudahan dalam pelayanan	157	157	3,37	3,92
17	Kesabaran dalam melayani pengguna jasa	190	190	3,55	4,75
18	Komunikasi pegawai terhadap pengguna jasa	180	180	3,45	4,5
19	Kepedulian pegawai terhadap pengguna jasa	195	195	4,57	4,87
20	Kondisi bangunan	200	200	3,30	5,0
21	Kendaraan yang diparkir oleh pengguna jasa	160	160	4,25	4,0
22	Kebersihan kantor	127	182	3,17	4,55
23	Kerapihan tata ruang pelayanan	172	172	4,45	4,30
24	Kenyamanan ruang tunggu	200	200	4,77	5,0
25	Penampilan pegawai	187	187	4,85	4,67
Total rata-rata				104,23	115,63
Rata-rata X dan Y				4,16	4,62

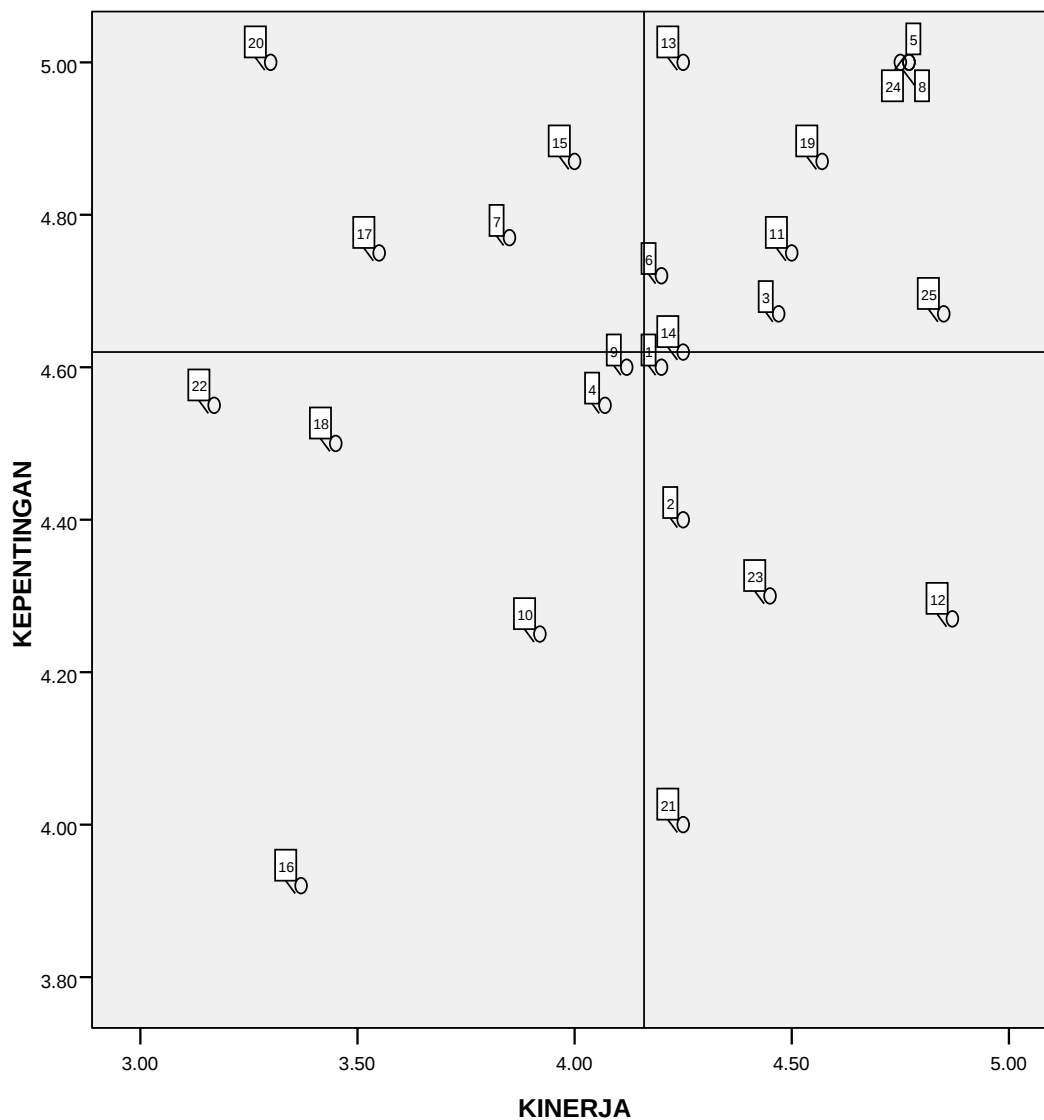
Sumber : Data Olahan, 2014

Dari data olahan pada Tabel 3.26, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepentingan lebih besar dari pada tingkat kinerja yaitu 4,62 dan 4,16. Artinya pengguna jasa atau konsumen belum mencapai kepuasan seperti yang diharapkan.

Analisis kuadran ini menghubungkan antara tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja Instansi. Kuadran ini menjelaskan posisi atribut pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen atau pengguna jasa selama ini.

Analisi Kuadran Atas Kualitas Jasa Pelayanan Pada BKP Kelas I Pontinak

Gambar 3.1 Diagram Kartesius



Dari penempatan nilai setiap pertanyaan (faktor yang mempengaruhi) maka terlihat masing-masing faktor terbagi atas 4 kuadran. Letak faktor tersebut membuktikan unsur-unsur pelaksanaan yang terbanyak mempengaruhi kepuasan pelanggan terletak pada kuadran B. Jadi berdasarkan kesimpulan dari diagram

kartesius mengarahkan pelaksanaan dari unsur. Pada kuadran B ini ditunjukkan bahwa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari konsumen sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa

pelayanan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan masing-masing pertanyaan yang memposisikan pada diagram kartesius atau titik-titik kartesius, dapat dilihat pada uraian berikut ini :

a) Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengguna jasa sehingga mengecewakan/tidak puas. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran A, yaitu :

- 1) Dalam menerima keluhan pengguna jasa (pertanyaan 7).
- 2) Reputasi yang dimiliki pegawai (pertanyaan 15).
- 3) Kesabaran dalam melayani pengguna jasa (pertanyaan 17).
- 4) Kondisi bangunan Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 20).

b) Kuadran B

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap penting dan memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran B, yaitu :

- 1) Kemampuan pegawai (pertanyaan 3).
- 2) Kesiapan pegawai (pertanyaan 5).
- 3) Kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa (pertanyaan 6).
- 4) Kecepatan pembuatan surat (pertanyaan 8).
- 5) Keramahan pegawai (pertanyaan 11).
- 6) Kesopanan pegawai kepada pengguna jasa (pertanyaan 13).
- 7) Wawasan yang dimiliki oleh pegawai (pertanyaan 14).

8) Kepedulian pegawai (pertanyaan 19).

9) Kenyamanan ruang tunggu (pertanyaan 24).

10) Penampilan pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 25).

c) Kuadran C

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa. Pelaksanaannya oleh Instansi biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran C, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu kerja pegawai (pertanyaan 4).
- 2) Kesigapan pimpinan terhadap pegawai (pertanyaan 9).
- 3) Keseriusan pegawai dalam melakukan pekerjaan (pertanyaan 10).
- 4) Kemudahan dalam pelayanan pembuatan surat jalan (pertanyaan 16).
- 5) Komunikasi pegawai pada pengguna jasa (pertanyaan 18).
- 6) Kebersihan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 22).

d) Kuadran D

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Petanian Kelas I Pontianak pada kuadran D, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan pembuatan surat jalan (pertanyaan 1).
- 2) Kesesuaian yang diberikan oleh pegawai pada pengguna jasa (pertanyaan 2).
- 3) Perhatian pegawai kepada pengguna jasa (pertanyaan 12)
- 4) Tempat parkir (pertanyaan 21).
- 5) Kerapihan tata ruang pelayanan (pertanyaan 23).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari kualitas jasa pelayanan pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak maka ditarik kesimpulan, yaitu :

a. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada pengguna jasa selama ini tergolong baik, dimana ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian yang diberikan, kemampuan pegawai, ketepatan waktu kerja pegawai. Begitu juga dengan kesigapan pegawai, kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan kesigapan pimpinan terhadap pegawai. Tidak ketinggalan dari segi keramahan, kesopanan, wawasan yang dimiliki pegawai, reputasi pegawai kepedulian pegawai pada pengguna jasa, kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu dan penampilan pegawai pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

b. Diagram Kartesius mengarahkan pelaksanaan dari unsur dimana kuadran B menunjukkan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari pengguna jasa sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa menunjukkan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

REFERENSI

- Alma, Buchari, 2004. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa, Penerbit Alfa Beta, Bandung.
- Alma, Buchari, 2000. Manajemen Pemasaran jasa, Edisi II, Penerbit Alfa Beta, Bandung.
- Berry, 1991. Pemasaran Jasa, Penerbit Ghalia Indonesia Ahli Bahasa Darmawan Wibisono, Jakarta.
- Irawan & Faried Wijaya, 1996. Pemasaran 2000, Edisi Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2002. Manajemen Analisis, Pemasaran, Implementasi dan Pengendalian. Jilid ke II, Edisi ke enam. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi II, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2001. Manajemen Mutu Terpadu, Cetakan Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L, 1985. Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing, 49, (Fall), pp. 41-50.
- Payne, Andrian, 2000. Pemasaran Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995. Metode Penelitian Survey, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 1997, Statistika, Penerbit Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Swasta, Basu, 1999. Azas-Azas Marketing, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa, Edisi II, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2003. Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen, Penerbit Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibisono, Dermawan, 2000. Riset Bisnis, Edisi Pertama, Penerbit Yogyakarta.

ANALISIS KESIAPAN GURU DALAM PEMBUATAN MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS KOMPUTER DENGAN TRIGGER PADA MGMP IPA KABUPATEN BENGKAYANG

(Studi kasus pada Musyawarah Guru Mata Pelajaran IPA SMP di Kabupaten Bengkayang)

Dini Oktarika¹, Winna Dharmayanti²

¹² Program Studi Pendidikan TIK, IKIP PGRI Pontianak, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesiapan guru dalam pembuatan media pembelajaran berbasis komputer dengan TRIGGER untuk membantu dalam proses pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah guru yang tergabung dalam MGMP IPA SMP di Kabupaten Bengkayang pada tahun 2017 sebanyak 30 orang guru. Teknik pengumpul data yang digunakan adalah dengan teknik komunikasi tidak langsung dengan alat yang digunakan adalah dengan angket, observasi langsung dengan alat yang digunakan adalah panduan observasi serta komunikasi langsung dengan cara wawancara dan alat yang digunakan adalah panduan wawancara. Teknik dan alat tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana kesiapan guru – guru dalam pembuatan media pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan persentase dari tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer yaitu jumlah yang menjawab SS (Sangat Setuju) sejumlah 15 % dari 10 pernyataan, jumlah yang menjawab S (Setuju) sejumlah 6,67% dari 10 pernyataan, jumlah yang menjawab TS (Tidak Setuju) sejumlah 30 % dari 10 pernyataan, serta jumlah yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) sejumlah 48,33% dari 10 pertanyaan. Dari hasil persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase tertinggi dapat dilihat pada jawaban angket Sangat Tidak Setuju dengan 48,33%, hal tersebut dikategorikan tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer di SMP Negeri Kabupaten Bengkayang masih kurang. Dengan demikian, maka kesiapan guru dalam membuat media pembelajaran berbasis komputer masih terbilang kurang siap.

Kata Kunci : Media Pembelajaran berbasis Komputer, TRIGGER

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha sadar dan sistematis, yang dilakukan orang yang disertai tanggung jawab untuk mempengaruhi peserta didik agar mempunyai sifat dan tabiat sesuai dengan cita- cita pendidikan, pendidikan adalah pengetahuan yang diberikan secara sengaja oleh orang dewasa kepada anak-anak dalam pertumbuhannya agar berguna bagi diri sendiri dan masyarakat.

Peran guru dalam pendidikan adalah sebagai fasilitator, mediator dan pembimbing bagi siswa. Guru diharapkan

dapat berperan aktif dalam menentukan proses pembelajaran yang akan digunakan dalam pembelajaran berdasarkan kebutuhan dari siswa itu sendiri. Guru merupakan jembatan bagi siswa untuk mempelajari suatu ilmu oleh karena itu guru diharapkan mampu memberikan proses pembelajaran yang menyenangkan demi tercapainya tujuan pembelajaran.

Kecenderungan menemukan suasana pembelajaran yang kurang menarik yang di alami oleh guru dan siswa merupakan hal yang wajar di alami jika guru tidak memahami kebutuhan dari siswa tersebut

baik dari segi karakteristik, maupun dalam pengembangan ilmu. Dalam hal ini peran guru sebagai pengembang ilmu sangat besar untuk memilih dan melaksanakan yang tepat dan efisien bagi siswa bukan hanya berbasis konvensional. Pembelajaran yang baik dapat ditunjang dari suasana pembelajaran yang kondusif serta hubungan komunikasi antara guru, siswa dapat berjalan dengan baik.

Proses pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan siswa merupakan sesuatu yang wajib guru implementasikan di kelas. Ketepatan guru dalam menentukan metode atau model pembelajaran akan membantu ketercapaian hasil belajar siswa yang di harapkan. tak beda jauh dengan metode dan model pembelajaran kesesuaian penggunaan media pembelajaran dalam materi pembelajaran juga menjadi salah satu faktor penting dalam proses pembelajaran.

Media merupakan salah satu komponen komunikasi, yaitu sebagai pembawa pesan dari komunikator menuju komunikan (Criticos,1996). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa proses pembelajaran merupakan proses komunikasi. Sedangkan metode adalah prosedur untuk membawa siswa dalam menerima dan mengolah informasi guna mencapai tujuan pembelajaran.

Kesiapan guru dalam menggunakan dan membuat media sendiri dalam proses pembelajaran salah satu faktor yang tak kalah pentingnya Dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat ini, guru diharapkan menguasai media pembelajar tidak dalam hal pengguna saja melainkan juga sebagai pembuat media pembelajaran. Sehingga guru dapat merancang media sesuai dengan kebutuhan siswa.

Mata pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) merupakan salah satu mata pelajaran yang sangat membutuhkan peran serta media dalam proses pembelajarannya. Melihat dari pentingnya media dalam menunjang pelajaran IPA di kelas, maka Program Studi Pendidikan Teknologi

Informasi dan Komputer IKIP PGRI Pontianak berencana memberikan pelatihan pembuatan media menggunakan *Trigger* khususnya untuk guru IPA yang tergabung pada Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) IPA di kabupaten Bengkayang.

Trigger merupakan salah satu program yang ada pada Aplikasi Power Point yang sangat mudah digunakan dan dirancang khususnya bagi pemula. Diharapkan dengan adanya pelatihan pembuatan media pada guru MGMP IPA di kabupaten bengayang ini dapat memberikan motivasi bagi guru dalam menggunakan media dalam proses pembelajaran dikelas.

Rumusan dan Batasan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian tentang Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Dengan *Trigger* Pada MGMP IPA Kabupaten Bengkayang. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pemahaman guru terhadap media pembelajaran?
2. Bagaimana tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian tentang Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Dengan *Trigger* Pada MGMP IPA Kabupaten Bengkayang. Adapun tujuan secara rinci adalah:

1. Bagaimana tingkat pemahaman guru terhadap media pembelajaran?
2. Bagaimana tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer?

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian tentang Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Dengan *Trigger* Pada MGMP IPA

Kabupaten Bengkayang pada prinsipnya terbagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pustaka untuk menambah khasanah keilmuan bagi pembaca serta sebagai dasar untuk mengadakan penelitian lebih lanjut bagi peneliti lain yang relevan dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang memerlukannya, terutama bagi MGMP IPA Kabupaten Bengkayang. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan pedoman dan rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas komponen-komponen yang belum dioptimalkan.

LANDASAN TEORI

Teori Kesiapan Guru

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen disebutkan guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

PP RI nomor 74 tahun 2008 tentang guru disebutkan guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. (Miarso, 2008: 90) menyatakan guru yang berkualitas atau yang ber-kualifikasi, adalah yang memenuhi standar pendidik, menguasai materi/isi pelajaran sesuai dengan standar isi, dan menghayati dan 9 melaksanakan proses pembelajaran sesuai dengan standar proses pembelajaran. Pelaksanaan pembelajaran di Indonesia, pemerintah telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas guru baik melalui pelatihan, seminar, dan melalui pendidikan formal. Dengan usaha tersebut diharapkan

akan meningkatkan kualitas guru dan pendidikan di Indonesia. Untuk mencapai kondisi guru yang profesional, para guru harus menjadikan orientasi mutu dan profesionalisme guru sebagai etos kerja mereka dan menjadikannya sebagai landasan orientasi berperilaku dalam tugas-tugas profesinya (Karsidi, 2005: 78). Oleh sebab itu, maka kode etik profesi guru harus dijunjung tinggi.

Peran guru sangat penting dalam dunia pendidikan. Undang-Undang nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 4 menegaskan guru sebagai agen pembelajaran berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Guru berperan mentransfer ilmu pengetahuan ke peserta didik. Guru juga dituntut memberikan pendidikan karakter dan menjadi contoh karakter yang baik bagi anak didiknya. Guru harus mampu menciptakan suasana kelas yang nyaman dan menyenangkan dalam melaksanakan pembelajaran (Purwo, 2009: 79) menyatakan guru tidak lagi menempatkan diri berperan sebagai satu-satunya model bagi pembelajaran dan satu-satunya yang mampu menemukan dan membetulkan kesalahan siswa. Berbagai hal yang dilakukan guru dalam dunia pendidikan, menurut (Mulyasa, 2009: 102) dapat diidentifikasi sedikitnya 19 peran guru, antara lain guru sebagai pendidik, pengajar, pembimbing, pelatih, penasehat, 10 pembaharu (inovator), model dan teladan, pribadi, peneliti, pendorong kreativitas, pembangkit pandangan, pekerja rutin, pemindah kemah, pembawa cerita, aktor, emansipator, evaluator, pengawet, dan sebagai kulminator. Peran tersebut menunjukkan bahwa guru memiliki peran penting dalam membantu perkembangan dan pertumbuhan peserta didik, membentuk kepribadian anak didik untuk menyiapkan sumber daya manusia yang dapat mensejahterakan rakyat, negara dan bangsa.

Kesiapan dapat dikatakan sebagai alat kontrol agar tujuan pembelajaran dapat dicapai dengan oleh seluruh elemen dalam

pendidikan. Kesiapan merupakan suatu masalah yang penting, tanpa adanya kesiapan dalam melaksanakan kurikulum sesuai dengan aturan yang ditetapkan, maka tujuan pembelajaran dan proses pembelajaran tidak akan tercapai sesuai target secara maksimal.

Guru adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik. Dalam pandangan masyarakat guru adalah orang yang melaksanakan pendidikan di tempat-tempat tertentu, tidak hanya di lembaga pendidikan formal tetapi bisa juga di masjid, mushola, maupun di rumah.

Salah satu faktor utama yang menentukan mutu pendidikan adalah guru. Gurulah yang berada di garda terdepan dalam menciptakan kualitas sumber daya manusia. Guru berhadapan langsung dengan para peserta didik di kelas melalui proses belajar mengajar. Ditangan gurulah akan dihasilkan peserta didik yang berkualitas, baik secara akademis, skill (keahlian), kematangan emosional, dan moral serta spiritual. Dengan demikian, akan dihasilkan generasi masa depan yang siap hidup dengan tantangan zamannya. Oleh karena itu, diperlukan sosok guru yang mempunyai kualifikasi, kompetensi dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas profesionalnya. Apalagi dalam perubahan kurikulum yang menekankan kompetensi, guru memegang peranan penting terhadap implementasi KTSP, karena gurulah yang pada akhirnya akan melaksanakan kurikulum didalam kelas. Guru adalah kurikulum berjalan (Kunandar, 2007:40).

Media Pembelajaran

Media pembelajaran sebagai alat bantu dalam proses pembelajaran adalah suatu kenyataan yang tidak dapat dipungkiri lagi keberadaannya, karena dengan adanya media pembelajaran dapat memudahkan guru dalam proses pembelajaran yakni menyampaikan pesan-pesan atau materi-materi pembelajaran kepada siswanya. Setiap materi pembelajaran mempunyai tingkat

kesukaran yang bervariasi. Pada satu sisi ada bahan pembelajaran yang tidak memerlukan media pembelajaran, tetapi disisi lain ada bahan pembelajaran yang memerlukan media pembelajaran. Materi pembelajaran yang mempunyai tingkat kesukaran tinggi tentu akan sukar dipahami oleh siswanya, apalagi oleh siswa yang kurang menyukai materi pembelajaran yang disampaikan.

Secara umum manfaat media pembelajaran adalah memperlancar interaksi antara guru dengan siswa sehingga kegiatan pembelajaran lebih efektif dan efisien. Sedangkan secara lebih khusus manfaat media pembelajaran adalah (Ardiani Mustikasari, 2008: 89):

a. Penyampaian materi pembelajaran dapat diseragamkan

Dengan bantuan media pembelajaran, penafsiran yang berbeda antar guru dapat dihindari dan dapat mengurangi terjadinya kesenjangan informasi diantara siswa dimanapun berada.

b. Proses pembelajaran menjadi lebih jelas dan menarik

Media dapat menampilkan informasi melalui suara, gambar, gerakan dan warna, baik secara alami maupun manipulasi, sehingga membantu guru untuk menciptakan suasana belajar menjadi lebih hidup, tidak monoton dan tidak membosankan.

c. Proses pembelajaran menjadi lebih interaktif

Dengan media akan terjadinya komunikasi dua arah secara aktif, sedangkan tanpa media guru cenderung bicara satu arah.

d. Efisiensi dalam waktu dan tenaga

Dengan media tujuan belajar akan lebih mudah tercapai secara maksimal dengan waktu dan tenaga seminimal mungkin. Guru tidak harus menjelaskan materi ajaran secara berulang-ulang, sebab dengan sekali sajian menggunakan media, siswa akan lebih mudah memahami pelajaran.

e. Meningkatkan kualitas hasil belajar siswa

Media pembelajaran dapat membantu siswa menyerap materi belajar lebih mendalam dan utuh. Bila dengan mendengar informasi verbal dari guru saja, siswa kurang memahami pelajaran, tetapi jika diperkaya dengan kegiatan melihat, menyentuh, merasakan dan mengalami sendiri melalui media pemahaman siswa akan lebih baik.

f. Media memungkinkan proses belajar dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja

Media pembelajaran dapat dirancang sedemikian rupa sehingga siswa dapat melakukan kegiatan belajar dengan lebih leluasa dimanapun dan kapanpun tanpa tergantung kepada seorang guru. Perlu kita sadari waktu belajar di sekolah sangat terbatas dan waktu terbanyak justru di luar lingkungan sekolah.

g. Media dapat menumbuhkan sikap positif siswa terhadap materi dan proses belajar

Proses pembelajaran menjadi lebih menarik sehingga mendorong siswa untuk mencintai ilmu pengetahuan dan gemar mencari sendiri sumber-sumber ilmu pengetahuan.

h. Mengubah peran guru ke arah yang lebih positif dan produktif

Media Pembelajaran Berbasis Komputer

Kemajuan teknologi komputer sejak muncul pada tahun 1950-an hingga tahun 1960-an sangat lambat. Ruangan besar dan jumlah orang yang cukup banyak diperlukan untuk menjalankan komputer pada masa itu. Namun, sejak tahun 1975 berubah secara dramatis. Di samping digunakan untuk keperluan administrasi dan pengembangan usaha pada perusahaan besar maupun kecil, komputer pun mendapat tempat di sekolah – sekolah.

Salah satu pemanfaatan teknologi canggih saat ini adalah komputer. dalam meningkatkan mutu secara garis besar komputer dimanfaatkan dalam dua macam

penerapan, yaitu bentuk pembelajaran berbantuan komputer (*Computer Assisted Instruction* – CAI) dan pembelajaran berbasis komputer (*Computer Based Instruction* – CBI). Pada CAI, perangkat lunak yang digunakan berfungsi membantu guru dalam proses pembelajaran, sementara dalam pembelajaran berbasis komputer atau CBI, komputer digunakan sebagai perangkat sistem pembelajaran bahkan sistem pembelajaran dilaksanakan secara individu (*Individual Learning*) dan menerapkan prinsip belajar tuntas (*Mastery Learning*) (Rusman, 2013: 97).

Pembelajaran berbasis komputer adalah pembelajaran yang menggunakan komputer sebagai alat bantu. Melalui pembelajaran ini bahan ajar disajikan melalui media komputer sehingga proses belajar mengajar menjadi lebih menarik dan menantang bagi siswa. Dengan rancangan pembelajaran yang bersifat interaktif, akan mampu meningkatkan motivasi siswa dalam belajar (Made Wena, 2009: 203).

Pembelajaran berbasis komputer merupakan program pembelajaran dengan menggunakan software berupa program komputer yang berisi bahan – bahan pembelajaran yang meliputi judul, tujuan, materi pembelajaran, evaluasi pembelajaran, dan lain – lain sehingga mudah dipelajari dan dipahami siswa. Dalam pembelajaran berbasis komputer, secara utuh sejak awal hingga akhir, siswa berinteraksi langsung dengan komputer yang sengaja dirancang oleh guru, sehingga kontrol pembelajaran sepenuhnya ada di tangan siswa (Rusman, 2013: 98).

Pembelajaran berbasis komputer mempunyai kelebihan dibandingkan dengan jenis perangkat lunak lain untuk pembelajaran yang mengakomodasikan keragaman karakteristik siswa. Keuntungan yang diperoleh dengan pembelajaran berbasis komputer, yaitu: (Made Wena, 2009: 204)

a. Memberikan kepada siswa untuk memecahkan masalah secara individual.

- b. Menyediakan presentasi yang menarik dengan animasi.
- c. Menyediakan pilihan isi pembelajaran yang banyak dan beragam.
- d. Mampu membangkitkan motivasi siswa dalam belajar.
- e. Mampu mengaktifkan dan menstimulasi metode mengajar dengan baik.
- f. Meningkatkan pengembangan pemahaman siswa terhadap materi yang disajikan.
- g. Merangsang siswa belajar dengan penuh semangat, materi yang disajikan mudah dipahami oleh siswa.
- h. Siswa mendapat pengalaman yang bersifat konkret, retensi siswa meningkat.
- i. Memberi umpan balik secara langsung.
- j. Siswa dapat menentukan sendiri laju pembelajaran.
- k. Siswa dapat melakukan evaluasi diri.

Trigger

Pemanfaatan *Power Point* sebagai media pembelajaran sering mengalami kendala ketika kita akan mengulang animasi yang telah dijalankan. Ketika suatu animasi sudah dijalankan dan akan mengulang menjalankannya lagi biasanya harus keluar dulu dari tampilan *slide show*. Baru kemudian masuk tampilan *slide show* lagi dan menjalankan animasi. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut kita dapat memanfaatkan fasilitas di *Power Point* yaitu *trigger*.

Trigger dalam bahasa Indonesia berarti pemicu. Dalam *Power Point trigger* dapat digunakan untuk berbagai hal. *Trigger* dapat dioptimalkan untuk berbagai keperluan diantaranya untuk pembelajaran IPA.

Manfaat tombol pada *Power Point* disini adalah untuk menjalankan animasi suatu objek. Apabila diklik tombol tersebut maka animasi akan dijalankan. Dengan demikian apabila ingin mengulang-ulang menunjukkan animasi kita tinggal klik

tombol tersebut, tidak harus keluar terlebih dahulu dari tampilan *slide show*.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian tentang “Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Komputer Dengan Trigger Pada MGMP IPA Kabupaten Bengkayang” menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan untuk menganalisis kesiapan guru yang dibutuhkan oleh MGMP IPA Kabupaten Bengkayang.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2006: 145) bahwa subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh seorang peneliti. Subjek penelitian merupakan sumber informasi yang digunakan untuk mengungkap fakta-fakta di lapangan. Subjek penelitian dalam penelitian tentang “Analisis Kesiapan Guru Dalam Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Komputer Dengan Trigger Pada MGMP IPA Kabupaten Bengkayang” adalah guru – guru yang tergabung dalam MGMP IPA di Kabupaten Bengkayang.

Teknik Pengumpul Data

a. Komunikasi tidak langsung

Komunikasi tidak langsung merupakan teknik pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Alat yang digunakan dalam teknik pengumpul data ini adalah dengan menggunakan angket. Angket dalam hal ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kesiapan guru untuk membuat media pembelajaran berbasis komputer.

b. Observasi langsung

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan

secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang bisa diandalkan, dan peneliti harus mempunyai latar belakang atau pengetahuan yang lebih luas tentang objek penelitian mempunyai dasar teori dan sikap objektif (Soeratno, 1995: 99). Alat yang digunakan dalam teknik observasi langsung adalah panduan observasi. Observasi yang dilakukan dapat direalisasikan dengan cara mengamati secara langsung kesiapan guru – guru yang tergabung dalam MGMP IPA di Kabupaten Bengkayang dalam pembuatan media pembelajaran berbasis komputer. Dengan melihat secara langsung, peneliti dapat memahami konteks data untuk mendapatkan bukti yang terkait dengan objek penelitian.

c. **Komunikasi langsung**

Wawancara sebagai upaya mendekatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada guru – guru yang tergabung dalam MGMP IPA di Kabupaten Bengkayang. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan cara bertanya langsung (Singarimbun, Masir, dan Efendi S, 1989). Adapun jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis wawancara tidak terstruktur, dimana di dalam jenis wawancara ini memungkinkan pertanyaan berlangsung secara terbuka dan arah pertanyaan lebih luas, namun tetap fokus pada kesiapan guru – guru yang tergabung dalam MGMP IPA Kabupaten Bengkayang dalam Pembuatan Media Pembelajaran.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Pengumpulan dan penyusunan data melalui observasi dan wawancara ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Priyono dalam Basrowi dan Suswandi (2008:123)

triangulasi merupakan proses memastikan sesuatu dari berbagai sudut pandang. Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan untuk mendapatkan keakuratan data menggunakan berbagai cara, prosedur, dan metode agar data yang diperoleh dapat dipercaya kebenarannya. Beberapa macam triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: *data triangulation* dan *situational triangulation* (Basrowi dan Suswandi, 2008:123).

Data Triangulation yaitu: mengambil data dari berbagai suasana, waktu, dan tempat. Peneliti dapat melakukan pengecekan, pengecekan ulang, dan pengecekan silang. Pengecekan dilakukan dengan melihat hasil wawancara dan hasil observasi. Sedangkan *situational triangulation* yaitu: mengamati objek yang sama dalam berbagai suasana. Hal ini dilakukan karena ada kemungkinan data yang sama pada suasana yang berbeda.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis serta pemberian angket. Analisis ini sendiri terfokus pada Tingkat Kesiapan guru dalam pembuatan media pembelajaran dengan *Trigger*, yang dikaitkan kepada beberapa unsur atau identifikasi masalah. Agar peneliti ini lebih objektif dan akurat, peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk melihat langsung bagaimanakah kesiapan guru dalam pembuatan media pembelajaran dengan trigger. Selain itu juga peneliti melakukan wawancara dengan ketua MGMP IPA guna memperoleh data pendukung mengenai pemahaman guru – guru tentang komputer yang akan dijadikan dasar dalam pembuatan media pembelajaran. Peneliti ini juga menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan ini bertujuan

memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam variabel atau hipotesis. Tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data berupa angket, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui sejauhmana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap:

1. Pertama menyusun draft pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur- unsur kredibilitas yang akan ditanyakan pada narasumber atau informan.
2. Kedua, melakukan wawancara ketua MGMP IPA mengenai pemahaman guru akan penggunaan komputer.
3. Ketiga melakukan dokumentasi langsung dilapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Keempat, memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Kelima, menganalisis hasil data wawancara dan angket yang telah dilakukan.

Analisis deskriptif data penelitian adalah analisis pada data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan 30 orang sebagai informan yang terdiri dari guru IPA SMP yang tergabung dalam MGMP IPA di Kabupaten Bengkayang. Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan 10 orang Kepala SMP Negeri sebagai perwakilan dari Kepala SMP Negeri yang ada Kabupaten

Bengkayang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau informan, maka peneliti dapat menganalisis tentang Tingkat Kesiapan Guru dalam Pembuatan Media Pembelajaran dengan yang meliputi :

1. Pemahaman Guru terhadap media pembelajaran berbasis komputer dalam proses belajar mengajar di kelas.

Pada hasil wawancara dengan menggunakan 6 (enam) pertanyaan wawancara dapat disimpulkan beberapa tanggapan mengenai hasil dari jawaban wawancara yang meliputi:

- a. Dalam pertanyaan wawancara “Apa yang Bapak / Ibu ketahui tentang media pembelajaran?” jawaban yang dapat di simpulkan dari sampel yang telah dikumpulkan adalah bahwa seluruh guru mengetahui media pembelajaran adalah alat bantu dalam menyampaikan materi pembelajaran.

- b. Dalam pertanyaan wawancara “Apakah Bapak / Ibu menggunakan media pembelajaran dalam proses pembelajaran?”. Dari hasil jawaban yang dapat disimpulkan bahwa semua responden menggunakan media pembelajaran dalam menyampaikan materi.

- c. Dalam pertanyaan wawancara “Apa yang Bapak / Ibu ketahui tentang media pembelajaran berbasis komputer?”. Dari hasil jawaban, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian guru mengetahui media pembelajaran berbasis komputer adalah media pembelajaran yang menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam proses pembelajaran.

- d. Dalam pertanyaan wawancara “Apakah Bapak / Ibu dapat menggunakan media pembelajaran berbasis komputer?”. Hasil jawaban yang dapat disimpulkan adalah sebagian besar menjawab tidak dapat menggunakan media pembelajaran berbasis komputer dikarenakan paham guru terhadap perangkat komputer masih kurang.

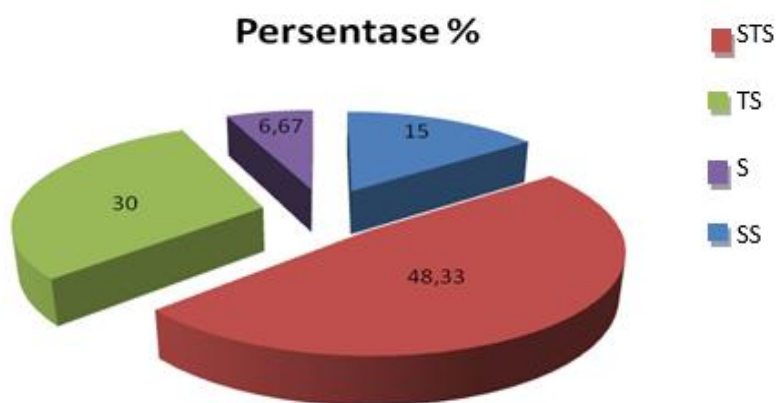
- e. Dalam pertanyaan wawancara “Apakah Bapak / Ibu mempunyai keinginan untuk menggunakan

komputer sebagai media pembelajaran pada saat mengajar?”. Hasil jawaban yang dapat disimpulkan dari pertanyaan tersebut adalah seluruh guru sangat berkeinginan menggunakan komputer sebagai media pembelajaran.

f. Dalam pertanyaan wawancara “Apakah Bapak / Ibu siap membuat media pembelajaran berbasis komputer?”. Hasil jawaban yang dapat disimpulkan adalah sebagian besar guru merasa tidak siap dalam membuat media pembelajaran berbasis komputer karena ketidak tahuan dalam penggunaan komputer.

2. Pemahaman Komputer pada Kesiapan Guru dalam Pembuatan Media Pembelajaran Berbasis Komputer

Pada hasil pengumpulan data berupa angket yang bertujuan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dengan menggunakan 10 (sepuluh) pernyataan angket yang dapat disimpulkan beberapa tanggapan mengenai tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer. 10 Pernyataan angket tersebut mewakili beberapa indikator yaitu Usia, Jenjang Pendidikan, Jenis Kelamin, Lama Mengajar. Dengan membagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Hasil analisis dari 10 pernyataan yang telah dibuat dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Gambar 1 Persentase Tingkat Pemahaman Guru Terhadap Penggunaan Komputer

Dari gambar 1 dapat disimpulkan hasil persentase dari tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer yaitu jumlah yang menjawab SS (Sangat Setuju) sejumlah 15 % dari 10 pernyataan, jumlah yang menjawab S (Setuju) sejumlah 6,67% dari 10 pernyataan, jumlah yang menjawab TS (Tidak Setuju) sejumlah 30 % dari 10 pernyataan, serta jumlah yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) sejumlah 48,33% dari 10 pertanyaan. Dari hasil persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase tertinggi dapat dilihat

pada jawaban angket Sangat Tidak Setuju dengan 48,33%, hal tersebut dikategorikan tingkat pemahaman guru terhadap penggunaan komputer di SMP Negeri Kabupaten Bengkayang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, A., 2005. *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Basrowi & Suwandi. 2008. *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Karsidi R. 2005. *Profesionalisme Guru dan Peningkatan Mutu Pendidikan di Era Otonomi Daerah*. Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Pendidikan. Dewan Pendidikan Kabupaten. Wonogiri 23 Juli 2005.

Kemendiknas. Permendiknas Nomor 22 tahun 2006. <http://academia.edu>. Diunduh pada pukul 13.35 WIB, 20 Maret 2017.

Made, Wena., 2009. *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer: Suatu Tinjauan Konseptual Operasional*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Miarso, Yusufhadi., 2008. *Definisi Teknologi Pendidikan*. Jakarta: CV. Rajawali.

Mulyasa E. 2009. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Purwo, BK., 2009. *Menjadi Guru Pembelajaran*. *Jurnal Pendidikan* .Penabur 8 (13)

Rusman., 2013. *Model – Model Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Press.

Singarimbun, Masir, dan Efendi S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

Soeratno, 1995. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.

Sudrajat, A., 2008. *Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Uno, Hamzah., 2009. *Kecerdasan dalam Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

UU No 14 tahun 2005, Permendiknas No 16 tahun 2007.