

ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL BANK: STUDI KASUS PADA BANK SULUTGO

Willem Gilbert Pomantow¹, Meidy Wollah², Fresi Beatrix Lendo³

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : gilbertwillem7@gmail.com, meidywollah73@gmail.com, fresilendo@gmail.com.

ABSTRAK

Analisis Teknologi Informasi ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh bank dan bertujuan untuk mencari solusi dan temuan untuk menjadi acuan dalam memperbaiki sistem pelayanan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank. Setiap perusahaan perbankan harus bisa mampu beradaptasi dengan perubahan digitalisasi yang terus melaju dengan inovasi yang lebih canggih dan memudahkan setiap aspek kehidupan manusia. Oleh sebab itu perusahaan perbankan harus terus meningkatkan sistem teknologi informasi yang ada di dalam perusahaan dan terus mengoptimalkan sumber daya manusia sehingga penggunaan teknologi berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan efisiensi operasional bank. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan menggunakan metode wawancara, studi kasus, observasi, analisis dokumen dan informasi dalam jurnal maupun buku. Penelitian ini juga akan mengambil dari satu populasi dengan menggunakan metode wawancara lewat pertanyaan tentang permasalahan yang dihadapi dalam penelitian. Populasi yang diambil adalah seluruh pegawai yang ada di divisi operasional dan layanan kantor pusat Bank SulutGo. Dengan jumlah karyawan 10 sampai 15 orang dan sampel berupa pertanyaan yang akan diberikan kepada para pegawai untuk menghasilkan informasi data yang akan diolah oleh peneliti.

Kata Kunci : *Teknologi Informasi, Operasional Bank, Bank SulutGo*

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pada Era Globalisasi kemajuan dan juga perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan pada sistem informasi berbasis teknologi terjadi dengan begitu pesat sehingga turut mempengaruhi kehidupan masyarakat. Semakin banyak aktivitas masyarakat saat ini sangat bergantung pada teknologi informasi, termasuk di dalamnya cara manusia dalam mengelola keuangan dan melibatkan dunia perbankan sebagai penyedia jasa. Jika dulu bank hanya dianggap sebagai sarana untuk menyimpan uang tapi saat ini bank lebih dari pada itu, bank dizaman sekarang dapat menjadi penasihat keuangan untuk para nasabahnya melalui

penerapan digitalisasi. Nasabah juga dipermudah karena bisa berinteraksi secara langsung melalui perangkat seluler yang dimiliki. Juga penerapan digitalisasi dinilai dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai disektor keuangan dan perbankan.

Teknologi informasi telah mempercepat transformasi disemua bidang aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis perbankan. Dalam 2 konteks ini, perusahaan di seluruh dunia terus mencari cara untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan persaingan yang semakin ketat, perusahaan perbankan terus mengoptimalkan proses internal mereka untuk menurunkan biaya produksi, mempercepat waktu, dan mendapat kinerja yang lebih baik. Di sini, teknologi informasi hadir bagi dunia perbankan dengan memainkan analisis penting dalam menyelesaikan masalah efisiensi operasional yang dihadapi.

Kesuksesan perusahaan sangat bergantung pada efisiensi operasional. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi kecepatan, fleksibel, efisien demi kemudahan waktu bertransaksi, termasuk juga keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan dengan upaya perusahaan perbankan untuk 3 beroperasi secara lebih efisien. Maka berbagai kebutuhan tersebut harus dijawab lewat operasional dan layanan perbankan.

Analisis Teknologi Inforamasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank. Studi Kasus: Bank SulutGo Penggunaan teknologi informasi telah menyediakan alat dan sistem yang memungkinkan Bank SulutGo untuk mengotomatiskan banyak aspek dari operasional pada layanan. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP), misalnya, memungkinkan integrasi data dan proses bisnis di seluruh organisasi, dari manajemen rantai pasokan hingga keuangan dan sumber daya manusia. Implementasi sistem ini memungkinkan Bank SulutGo untuk mengurangi redundansi data, meningkatkan visibilitas atas operasional, dan merespons perubahan pasar dengan lebih cepat.

Salah satu masalah yang sering dihadapi Bank SulutGo yaitu kerja sama antara bank dengan bank lain yang masih kurang sehingga transaksi yang dilakukan baik di atm ataupun aplikasi belum luas sampai ke bank lain dan juga minimnya bank cabang dan juga atm di daerah yang sulit di jangkau sehingga pemerataan layanan kurang memadai, adapun masalah lain seperti fitur pada apliasi mobile banking yang sering bermasalah. Selain itu, keterbatasan infrastruktur penunjang kegiatan operasional bank dan bahkan kurangnya pengetahuan nasabah tentang teknologi informasi berupa aplikasi BSG Touch dan BSG Qris turut mempengaruhi kinerja operasional Bank SulutGo itu sendiri.

Dengan melihat besarnya pengaruh penggunaan teknologi informasi dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional bank, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul; “**Analisis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank: Studi Kasus Pada Bank SULUTGO**”

b. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui analisis teknologi informasi dalam mempermudah nasabah
- 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengadopsi teknologi informasi dalam operasional bank
- 3) Untuk mengetahui analisis teknologi informasi dalam meningkatkan keamanan dan perlindungan data nasabah di era digital.

II. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Suyanto (2005:10) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teknologi informasi mempunyai 3 peranan dalam kehidupan manusia, diantaranya:

- 1) Teknologi informasi dapat menggantikan peran manusia, terutama pada pengelolaan suatu data dan proses output.
- 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam tugas dan tanggung jawab terhadap peran manusia, dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

b. Teori Teknologi Informasi

Sistem Informasi Management dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) fungsi yaitu:

- 1) Operation Support Function.

Sistem ini digunakan untuk memproses transaksi produk perbankan seperti pembiayaan, penyimpanan uang (deposit), trade finance serta jasa perbankan lainnya.

- 2) Management Support System Function

Sistem digunakan dalam rangka menyediakan informasi yang diperlukan bagi setiap level management di Bank untuk mendukung pengambilan keputusan dalam yang digunakan di bisnis perbankan pada umumnya.

c. Teknologi dalam Perbankan

a. Teknologi ATM

ATM (Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. ATM juga merupakan salah satu teknologi yang menerapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting yaitu hardware yang terdiri dari unit pemroses dalam hal ini PC, serta sistem Device Interface yang menghubungkan pemakai user melalui suatu kartu magnetik, dan software yang berfungsi sebagai interface yang menghubungkan user dengan sistem dalam kaitan data (Informasi).

b. E-Banking / M-Banking

E-Banking atau biasa disebut Electronic Banking adalah website yang dapat diakses melalui browser yang disediakan bank untuk digunakan bertransaksi seperti halnya dengan M-Banking. Sedangkan Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone yang lebih mudah dengan mendownload aplikasi yang disediakan untuk dapat melakukan transaksi.

c. SMS-Banking

SMS-Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media SMS (Short Message Service). Fasilitas transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher.

III. METODE PENELITIAN

a. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, artinya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari individu atau perilaku yang dapat diamati.

b. Jenis Data

Data "kualitatif" yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai metode, termasuk observasi, dokumentasi, wawancara, dan diskusi fokus grup. Data "kualitatif" ini tidak menekankan pada angka dan terdiri dari kata-kata atau gambar.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam

- a) Melakukan survei tentang bagaimana karyawan menggunakan sistem teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari.
- b) Pertanyaan dapat mencakup tingkat kepuasan pengguna, persepsi tentang efektivitas sistem, dan saran untuk perbaikan.

2. Studi Kasus

- a) Mendokumentasikan pengalaman dan hasil dari penelitian, atau melakukan studi kasus yang relevan dengan topik penelitian.
- b) Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana, apa, dan bagaimana teknologi informasi digunakan dalam dunia nyata.

3. Observasi Partisipatif

- a) Melihat dan berpartisipasi dalam aktivitas langsung yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi.
- b) Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memahami interaksi praktis antara teknologi dan pengguna serta masalah yang mungkin dihadapi saat menggunakannya.

4. Analisis Dokumen

- a) Analisis dokumen internal seperti kebijakan perusahaan, laporan kinerja, atau catatan rapat yang relevan dengan penelitian.
- b) Dokumen ini dapat memberikan informasi tambahan tentang kebijakan, prosedur, dan persepsi yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam operasi organisasi.

5. Jurnal dan Publikasi Akademis

Membaca jurnal dan publikasi akademis yang berfokus pada penelitian terkait dengan Analisis teknologi informasi dalam efisiensi operasional.

d. Metode Analisis Data

1. Data Reduction

Reduksi data adalah fase atau metode analisis data kualitatif ini yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang berguna dan memudahkan pengambilan kesimpulan dari data yang dikumpulkan.

2. Data Display

Data yang disajikan oleh penulis berasal dari divisi operasional dan layang PT. Bank SulutGo, dan dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, dan sebagainya.

3. Conclusion Verification

Upaya untuk mencari fakta, tentang masalah yang diteliti dan untuk mencari kejelasan dari data-data hasil wawancara yang dianalisis. Dan dibuat kesimpulan dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dengan mengacu kepada tujuan penelitian ini.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1. Temuan penelitian tentang hasil wawancara mengenai pemanfaatan Mobile Banking dan SMS Banking

a) Pemanfaatan Mobile Banking (BSG Qris & BSG Touch) dalam meningkatkan efisiensi Operasional Bank SulutGo

Mobile Banking adalah suatu layanan yang dimiliki oleh dunia perbankan dan yang diberikan pihak bank untuk dapat mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Seperti hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Yolanda Manopo selaku pemimpin departemen Layanan Kantor Pusat Bank SulutGo sebagai berikut :

“Mobile Banking disediakan Bank SulutGo, Namanya BSG Qris dan BSG Touch. Aplikasi yang dimiliki Bank SulutGo ini didapatkan di play store untuk hp android dan apps store untuk hp ipohone, aplikasi BSG Qris dan BSG Touch sengaja dihadirkan karena melihat perkembangan digitalisasi yang terus berkembang dan tentu saja dunia perbankan sudah seharusnya beradaptasi dengan kebutuhan zaman”.

b) Pemanfaatan SMS Banking dalam meningkatkan efisiensi operasional

Perkembangan aplikasi BSG sms ini dihadirkan untuk menunjang pelayanan bank terhadap nasabah. Seperti hasil wawancara dari ibu Meily Sondakh selaku pimpinan departemen operasional Kantor Pusat Bank SulutGo sebagai berikut :

“BSG sms telah dibuat dalam bentuk aplikasi online agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu mengunjungi kantor cabang ataupun ATM. Aplikasi ini dibuat untuk membantu nasabah sehingga nasabah tidak harus menghafal format sms secara manual yang dikirimkan oleh bank”.

2. Data pegawai divisi operasional dan layanan yang diwawancarai

Divisi operasional dan layanan merupakan divisi yang mengatur setiap operasional pegawai dalam bentuk apapun juga divisi ini yang mengatur setiap pelayanan seperti

pengadaan ATM, Bank cabang, juga aplikasi mobile banking dan sms banking. Berikut ini 7 data pegawai yang wawancara di divisi operasional dan layanan Kantor Pusat Bank SulutGo :

Tabel Data 7 Pegawai Wawancara

No	Nama Pegawai	Jumlah	Hasil Wawancara
1.	1. Maxi Polii 2. James Sumendap 3. Jonathan Pangkerego	3 Orang	Pernyataan yang didapatkan menyatakan dengan (positif) baik dan benar bahwa pelayanan juga operasional perusahaan sudah dilaksanakan dengan baik terlebih bank telah menunjang fasilitas yang begitu memadai/lengkap.
2.	1. Siska Wugouw 2. Davel Lomimpow	2 Orang	Pernyataan yang didapatkan menyatakan dengan (negatif) kurang baik karena mereka masih mendapatkan masukan dari para nasabah tentang adanya gangguan pelayanan aplikasi maupun atm juga bank cabang yang belum memadai sehingga mereka perlu adanya penanganan cepat untuk mengatasi permasalahan tersebut.
3.	1. Billy Sondakh 2. Melisa Karamoy	2 Orang	Pernyataan yang didapatkan menyatakan dengan (netral) tidak menganggap fasilitas yang diadakan bank maupun masukan negatif dari nasabah menjadi hal yang harus memihak, karena pernyataan mereka adalah sebagai pegawai hanya bekerja dan tidak dapat mempertanggungjawabkan jika ada masalah yang terjadi, mereka hanya menjalankan tugas sesuai perintah atasan.

b. Pembahasan

1. Pembahasan temuan penelitian tentang proses hasil wawancara di divisi operasional dan layanan kantor pusat Bank SulutGo

Dari data yang telah didapatkan lewat proses wawancara terdapat 2 orang pegawai yang menyatakan hasil yang kurang baik (negatif) dimana pegawai tersebut mengatakan bank belum dapat dengan cepat dan teliti mengatasi penanganan permasalahan yang dihadapi Bank SulutGo, masih banyak masukan atau keluhan dari nasabah tentang penggunaan aplikasi BSG Qris dan BSG Touch, tentang belum luasnya pelayanan Bank SulutGo seperti kurangnya ATM dan Bank Cabang di daerah Sulawesi Utara maupun Gorontalo. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siska Wagouw dan Davel Lomimpow tentang kurangnya respon cepat dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

“Bank SulutGo bisa dikatakan memiliki respon yang lambat karena kami telah sering mendapat keluhan secara langsung maupun tidak langsung tentang gangguan aplikasi Bank Sulutgo terhadap pelayanan nasabah. Kami sering berusaha untuk menanganinya tetapi kami juga perlu bantuan dari divisi lain untuk mengatasi permasalahan ini, tentu saja kami perlu kebijakan dari atasan kami untuk bisa bekerjasama dengan divisi lain dalam penanganan permasalahan ini agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah bisa dilakukan semaksimal mungkin, kita masih dapat melihat keluhan yang dihadapi nasabah seperti yang ada di komentar aplikasi Play Store maupun Apps Store.”

Dan seperti yang dikatakan juga oleh Maxi Polii, James Sumendap dan Jonatan Pangkerego, dimana mereka menyatakan bahwa Bank SulutGo telah menjalankan pelayanan operasional dengan baik (positif) dimana mereka sebagai pegawai telah berusaha dan bekerja keras untuk melaksanakan tugas mereka dan menangani permasalahan yang dihadapi oleh Bank dengan baik. Berikut ini pernyataan mereka dari hasil wawancara yang di dapatkan adalah sebagai berikut : *“Tentu saja kami sebagai pegawai Bank SulutGo terus mengoptimalkan kinerja kami dan terus memantau setiap keluhan yang di alami nasabah, mungkin pelayanan kami belum luas maupun respon tangggan kami terhadap keluhan nasabah cukup lambat tapi kami berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan tanpa ada masalah”*

Ada juga pegawai yang menyatakan hasil wawancara dengan bersifat (netral) tanpa memihak siapapun, seperti yang diungkapkan Billy Sondakh dan Melisa Karamoy yang menyatakan mereka hanya bekerja sesuai dengan perintah atasan tanpa mempertanggungjawabkan jika ada masalah yang belum terselesaikan, tetapi mereka terus bekerja dengan optimal tanpa memihak antara Bank SulutGo sebagai tempat kerja mereka dan juga para nasabah yang mereka layani.

2. Analisis penelitian jurnal sebagai pedoman dalam mempertimbangkan permasalahan dan solusi

Amin Wahyudi (2009) jurnal nasional memakai judul “Penggunaan Teknologi Informasi di Dunia Bisnis dan Perbankan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan manfaat teknologi informasi di dunia bisnis dan perbankan. Penguasaan teknologi yang tepat, selain akan menurunkan biaya operasional juga bisa meningkatkan pelayanan, sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang akan meningkatkan kepercayaan di dalam bisnis.

Muklis pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta”. Potensi penggunaan teknologi informasi begitu pentingnya bagi perusahaan, sehingga analisis pengaruh yang ditimbulkan dari persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi pemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan perlu dilakukan. Penelitian diatas bisa menjadi referensi maupun pedoman untuk melihat sejauh mana yang harus dilakukan untuk mempertimbangkan setiap masalah dalam penelitian ini juga mempertimbangkan solusi yang bisa diambil.

3. Analisis pada pelayanan di Bank SulutGo

Yang menjadi faktor untuk mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank tertentu selain produk-produk yang dimunculkan oleh bank juga dipengaruhi oleh pelayanan. Berikut ini pelayanan dan jasa yang baik akan mendapatkan loyalitas nasabah yang positif kepada Bank SulutGo :

- a) Nasabah yang lebih prospektif, yang artinya nasabah loyal akan memberi keuntungan besar kepada Bank.
- b) Biaya mendapatkan nasabah baru jauh lebih besar dibandingkan dengan menjaga atau mempertahankan nasabah yang telah ada.
- c) Nasabah yang sudah percaya pada Bank dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya.
- d) Biaya operasional Bank menjadi lebih efisien jika memiliki banyak nasabah loyal.
- e) Bank dapat mengurangi biaya sosial dikarenakan nasabah telah mempunyai pengalaman positif dengan Bank.
- f) Nasabah yang loyal akan selalu membela Bank dan berusaha untuk mengajak masyarakat menggunakan Bank yang mereka pakai.

4. Implementasi hasil pengelolaan sumber data yang dijadikan sebagai solusi di Bank SulutGo

Penulis telah melihat masalah yang didapatkan baik dari proses wawancara dan juga observasi, penulis dapat menyimpulkan permasalahan yang dihadapi Bankn SulutGo yaitu

Komitmen dalam pelayanan yang masih kurang baik. Dalam hal ini penulis dapat memberikan masukan atau solusi yang harus dilakukan oleh Bank SulutGo, yaitu pertama Bank harus melakukan sosialisasi kepada pegawai untuk dapat bekerja sama tim dengan baik dan bertanggung jawab bersama, jika ada keluhan dari nasabah Bank sudah selanjutnya membentuk divisi pelayanan yang melayani keluhan nasabah kapanpun dan dimanapun atau bisa dikatakan pelayanan 24 jam. Hal ini perlu dipahami bahwa Bank SulutGo tidak sendiri, jika terjadi masalah ataupun keluhan nasabah, pegawai Bank SulutGo juga harus mengambil bagian mengatasi masalah selama kapanpun dibutuhkan agar pelayanan bisa optimal sehingga tanggung jawab bersama dapat membentuk tim yang benar-benar memiliki tujuan keberhasilan Bank SulutGo.

V. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Hasil pembahasan yang telah dibuat penulis tentang analisis teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank juga strategi pendampingan teknologi informasi dalam operasional pelayanan kepada nasabah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan Mobile Banking (BSG Qris dan BSG Touch) juga SMS Banking dalam upaya meningkatkan kelancaran operasional bank harus dapat dilakukan dengan optimal, pandangan ini era digitalisasi terus berkembang, Bank SulutGo perlu mengevaluasi setiap aplikasi untuk lebih menyempurnakan jika terjadi gangguan aplikasi yang digunakan nasabah. Hal-hal yang perlu diantisipasi harus bank lakukan karena hal ini dapat mengganggu setiap operasional bank. Bank SulutGo perlu memfasilitasi nomor darurat yang harus dihubungi nasabah jika nasabah mengalami kendala, dan dapat merespon keluhan nasabah kapanpun dan dimanapun.
2. Pemanfaatan pelayanan ATM dan Bank Cabang di berbagai daerah, nasabah Sulawesi utara dan Gorontalo tidak semua mendapatkan pelayanan yang baik, ada berbagai kendala yang dihadapi nasabah saat jauh dari pusat kota untuk melakukan urusan nasabah, dalam hal ini Bank SulutGo harus memperluas pengadaan ATM dan Bank Cabang untuk pemenuhan pelayanan nasabah. Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan bisa sampai di daerah mereka, hal ini yang perlu diperhatikan untuk berusaha melakukan optimalisasi pengadaan ATM dan Bank Cabang.

b. Saran

Berikut ini saran bagi pihak Bank SulutGo:

1. Mengingat Mobile Banking (BSG Qris dan BSG Touch) belum menyentuh kalangan tua maupun kalangan yang belum tau penggunaan aplikasi ini, diharapkan pihak bank dalam hal ini bisa mengnalkan penggunaan aplikasi Mobile Banking dengan pengadaan sosialisasi kepada nasabah secara menyeluruh. Hal ini pasti bisa memudahkan nasabah untuk bertransaksi di Bank SulutGo.
2. Mekanisme pelayanan ATM dan Bank Cabang untuk daerah sulawesi utara yang belum dilayani Bank SulutGo, harusnya pengoptimalan perlu dilakukan demi pelayanan yang baik kepada nasabah dan bisa menjadi Bank daerah yang berkomitmen dengan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, O. (2018). Artificial intelligence in HR. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4), 971-978
- Astrom, J., Reim, W., & Parida, V. (2022). Value creation and value capture for AI business model innovation: A three-phase process framework. *Review of Managerial Science*, 123.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bank Indonesia (2023). Automating Society Report
- Deloitte. (2023). Global Human Capital Trends: The Future of Work in Retail
- Dessler, G. (2019). Human Resource Management 16 edition. Pearson. Upper Saddle River, New Jersey, USA.
- Ford, M. (2015). Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future. Basic Books. New York.
- Frey, C. and Osborne, M. (2017) The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerization? *Technological Forecasting & Social Change*, 114, 254-280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Kemenaker Republik Indonesia. (2024). Peta Digitalisasi SDM Indonesia
- Kumari, D., & Hemalatha, A. (2021). Perception towards artificial intelligence in human resources management practices-with reference to IT companies in Chennai.
- Li, P., Bastone, A., Mohamad, T. A., Sciavone, F. (2023). How does artificial intelligence impact human resources performance. Evidence from a health care institution in the

- United Arab Emirates. Journal of Innovation & Knowledge. Vol 8.
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100340>
- McKinsey. (2022). The State of HR Technology-and a half decade review
- Nurlia, N., Daud, I., & Rosadi, M. E. (2023). AI implementation impact on workforce productivity: The role of AI training and organizational adaptation. *Escalate: Economics and Business Journal*, 1(01), 01-13. <https://doi.org/10.61536/escalate.v1i01.6>
- PwC (2024). Southeast Asian HR Tech survey. The way we work in 2025 and beyond
- Shouran, Z., Ali. D. A. (2024). The Implementation of Artificial Intelligence in Human Resource Management. Journal of International Conference Proceedings (JICP) Vol. 7 No. 1, pp 244-258, E-ISSN: 2621-993X
- Strohmeier, S., & Piazza, F. (2015). Domain-driven design for HR management information systems. In handbook of research on E-Transformation and Human Resource Management Technologies Organizational Outcomes and Challenges (pp 75-97). IGI Global. <https://doi.org/10/4018/978-1-60566-050-2.ch005>
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. Wiley and Sons. New York

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Indry Octarina¹, Selfy Manueke², Margaretha A.Rundengan³, Iyam L. Dua⁴

¹²³⁴Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

self22r@gmail.com

ABSTRAK

Di era globalisasi, pegawai diharuskan menghadapi tantangan digitalisasi, tekanan, tuntutan pekerjaan, dan perubahan serta perkembangan yang semakin hari semakin cepat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dan metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi yang diambil adalah pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Para pegawai yang dimaksud berjumlah 82 pegawai namun sampel yang dilibatkan berjumlah 46 responden dengan menggunakan metode rumus slovin. Hasil analisis penelitian nilai koefisien korelasi $r=0.675$. Hasil analisis jawaban responden untuk variabel kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara juga termasuk dalam interval kurang baik dengan kualitas dan kuantitas yang harus diperbaiki oleh instansi. Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan regresi linier sederhana antara variabel motivasi kerja dan kinerja pegawai adalah $Y = 12,361 + 0,565X$ menunjukkan pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

Kata Kunci: *Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai*

Abstract

In the era of globalization, employees are required to face the challenges of digitalization, pressure, work demands, and changes and developments that are getting faster every day. The purpose of this study is to determine the Effect of Work Motivation on Employee Performance at the Central Statistics Agency of North Sulawesi Province. The type of research is quantitative research and the research method uses descriptive research methods. The study took samples from one population using a questionnaire as a data collection tool. The population taken was employees of the Central Statistics Agency of North Sulawesi Province. The employees in question numbered 82 employees but the sample involved was 46 respondents using the Slovin formula method. The results of the research analysis of the correlation coefficient value $r = 0.675$. The results of the analysis of respondents' answers for employee performance variables at the Central Statistics Agency of North Sulawesi Province are also included in the less good interval with quality and quantity that must be improved by the agency. The results of this study show a simple linear regression equation between the variables of work motivation and employee performance is $Y = 12.361 + 0.565X$ indicating a positive effect of work motivation on employee performance at the Central Statistics Agency of North Sulawesi Province.

Keywords: *Work Motivation, Employee Performance*

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi, pegawai diharuskan menghadapi tantangan digitalisasi, tekanan, tuntutan pekerjaan, dan perubahan serta perkembangan yang semakin hari semakin cepat. Oleh sebab itu, sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang diharapkan

mampu mengantisipasi perkembangan teknologi ini serta berperilaku yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Hasibuan (2013). Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

Faktor keberhasilan suatu organisasi adalah adanya pegawai yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat dicapai suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan keterampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi. Terhadap hal ini, seorang pemimpin harus dapat memberi motivasi kepada pegawai yang dapat mengakibatkan adanya dorongan kepada para pegawai untuk melakukan pekerjaan yang dihadapi sehingga dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam undang-undang atau peraturan instansi. Pemimpin juga harus melakukan pengawasan langsung melalui sistem evaluasi agar hasil pekerjaan dapat sesuai dengan perencanaan serta mengurangi adanya penyimpangan kekeliruan.

Dalam rangka peningkatan kinerja instansi diperlukan keberhasilan pada tiap-tiap bidang, penting dengan motivasi yang tinggi serta dorongan dengan pengawasan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai menjadi fokus utama dalam organisasi termasuk instansi Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung tercapainya kinerja yang maksimal, karena motivasi mengaktifkan dan mengarahkan tingkah laku seseorang kepada sasaran tertentu. Hal ini juga menunjukkan bahwa dorongan dalam diri dan semangat kerja seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi yang mendorongnya.

Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Sebelumnya BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU nomor 6 tahun 1960 tentang sensus dan UU nomor 7 tahun 1960 tentang statistik bergerak di bidang penyediaan data statistik nasional maupun internasional. Untuk menghasilkan statistik yang mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam mendukung Indonesia maju.

Salah satu hal yang harus jadi perhatian utama instansi ini adalah mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu fokus pada tujuan instansi. Menjaga motivasi pegawai sangat penting karena motivasi merupakan suatu yang mendasari setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Dengan motivasi kerja

tinggi pegawai akan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaan. Seperti menurut Wibowo 2014, motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (intensity), arah (direction), dan usaha terus-menerus (presistence) individu menuju pencapaian puncak.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara terdapat permasalahan pada motivasi kerja antara lain masih kurangnya pegawai yang memiliki kebiasaan yang tidak baik dalam bekerja seperti menunda-nunda pekerjaan sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan juga ada pegawai yang kurang rajin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, dan juga masih banyak pekerjaan yang tidak mendapatkan bonus.

Selain itu, peneliti juga mendapati permasalahan pada kinerja pegawai pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara yaitu masih kurangnya pegawai yang dapat menekan tingkat kesalahan dalam pekerjaan sehingga menyebabkan pegawai tersebut kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, dan masih ada kinerja pegawai kurang maksimal sehingga pekerjaan mereka menjadi tertunda dan pada akhirnya pekerjaan yang menjadi salah satu tanggung jawab terbengkalai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber data manusia. Menurut Hasibuan (2013) motivasi berarti dorongan atau menggerakkan motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama yang secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah tentukan. Menurut Fahmi (2016), motivasi adalah perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Menurut Mangkunegara (2017) motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya. Adapun menurut Bangun (2012) motivasi berarti dorongan dengan motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar.

Dalam kehidupan sehari-hari motivasi diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan atau ransangan kepada pegawai sehingga mereka bersedia bekerja dengan rela tanpa dipaksa. Oleh sebab itu, pada hakikatnya tujuan pemberian motivasi kepada para pegawai adalah untuk meningkatkan semangat kerja, meningkatkan prestasi kerja,

meningkatkan rasa tanggung jawab, meningkatkan produktifitas dan efisiensi dan menumbuhkan loyalitas pegawai pada organisasi.

2.2 Jenis-Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2006) jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah manajer memotivasi bawahan dengan memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini, semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima penghargaan. Motivasi negatif adalah manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut dihukum.

2.3 Indikator Motivasi

Indikator-indikator motivasi untuk mengukur motivasi kerja menurut Syahyuti (2010), yaitu: (1) Dorongan mencapai tujuan, seseorang yang mempunyai semangat kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal yang nantinya akan pengaruhi terhadap tujuan dari suatu organisasi; (2) Semangat kerja, semangat kerja sebagai keadaan psikologi yang baik apabila semangat kerja menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk berkerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. (3) Inisiatif dan kreatifitas, inisiatif diartikan sebagai kekuatan dan kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk melalui atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energi tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri, juga kreatifitas ini adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan – hubungan baru dan membuat kombinasi – kombinasi yang baru sehingga dapat menemukan sesuatu yang baru. (4) Rasa tanggung jawab, sikap individu pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu terselesaikan secara tepat waktu.

2.4 Pengertian Kinerja

Menurut Simamora (2005) kinerja adalah kadar pencapaian tugas–tugas yang membentuk kinerja pegawai dan merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Menurut Mathis dan Jackson (2005), kinerja apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja merupakan hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.5 Tujuan Kinerja

Menurut Rivai 2006, tujuan kinerja pegawai meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai selama ini.
2. Memberi imbalan yang serasi (kenaikan gaji, dan gaji pokok)
3. Mendorong pertanggungjawaban dari pegawai
4. Untuk pembelaan antara pegawai satu dengan lain,
5. Pengembangan SDM
6. Meningkatkan motivasi kerja.
7. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM

2.6 Penilaian Kinerja Pegawai

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, dalam Trihandini, 2006 menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaannya, yaitu:

1. Kualitas; Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas; Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu; Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
4. Efektifitas; Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.
5. Kemandirian; Karyawan dapat melakukan fungsinya tanpa bantuan dari orang lain.

2.7 Indikator Kinerja

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas; Kualitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas; Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai kerja dalam suatu hari, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai masing – masing.
3. Pelaksanaan tugas; Seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab; Kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

III. METODE

Pengukuran Validitas

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang kumpulan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, menurut Sugiyono (2016). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Singkatan validitas instrumen adalah seberapa jauh pengukuran oleh instrumen dapat mengukur atribut apa yang harusnya diukur. Dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu skor-skor total butir pandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y pengujian validitas menggunakan bantuan program SPSS 20.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat percaya atau dapat diandalkan. Menurut Taniredja dan Mustafidah (2011). Uji reliabilitas bisa dilakukan dengan menggunakan teknik alfa-Cronbach. Kriteria uji reliabilitas instrumen menggunakan batas 0,6 jika cronbach alpha lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan dinyatakan reliabel. Suatu alat ukur dikatakan bagus bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Uji reliabilitas adalah alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuisiomer) penelitian memiliki reliabititas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6 (Sugiono 2016).

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

- α = Keandalan *alpha Cronbach*
- r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan
- k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu motivasi kerja (X) terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai digunakan analisis korelasi. Untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

r = Rata – rata korelasi diantara butir pertanyaan

n = Banyaknya pasangan antara X dan Y

Σx = Total jumlah dari variabel X

Σy = Total jumlah dari variabel Y

Σx^2 = Kuadrat dari total jumlah variabel X

Σy^2 = Kuadrat dari total jumlah variabel Y

Σxy = Hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan Y

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

1.	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2.	0,20 - 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Cukup
4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 0,10	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono 2016

Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tidak bebas (Y), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus, seperti di sajikan pada:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana : X = Motivasi Kerja

Y = Kinerja Pegawai

A = Konstanta

B = Koefisien Regresi

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

a. Uji validitas motivasi kerja (X)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel motivasi kerja (X) dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 4.1
Uji validitas variabel motivasi kerja (X)

Daftar Pernyataan	N	Product Moment	Validitas	Keterangan
Jawaban X1	46	0.291	0,819	Valid
Jawaban X2	46	0.291	0,877	Valid
Jawaban X3	46	0.291	0,855	Valid
Jawaban X4	46	0.291	0,740	Valid
Jawaban X5	46	0.291	0,962	Valid
Jawaban X6	46	0.291	0,963	Valid
Jawaban X7	46	0.291	0,980	Valid
Jawaban X8	46	0.291	0,885	Valid
Jawaban X9	46	0.291	0,914	Valid
Jawaban X10	46	0.291	0,864	Valid

Sumber: Hasil pengolahan Data tahun 2024

Hasil dari pengujian validitas terhadap variabel motivasi kerja (X) dan terdapat setiap item pernyataan yang ada adalah valid. Semua nilai item yang pernyataan 1-10 lebih besar dari 0,291.

b. Uji validitas kinerja (Y)

Validitas masing – masing butir pernyataan untuk variabel kinerja (Y) dapat di lihat sebagai berikut ini:

Tabel 4.2
Uji validitas variabel kinerja (Y)

Daftar Pernyataan	N	Product Moment	Validitas	Keterangan
Jawaban Y1	46	0.291	0,387	Valid
Jawaban Y2	46	0.291	0,837	Valid
Jawaban Y3	46	0.291	0,960	Valid
Jawaban Y4	46	0.291	0,922	Valid
Jawaban Y5	46	0.291	0,799	Valid
Jawaban Y6	46	0.291	0,976	Valid
Jawaban Y7	46	0.291	0,874	Valid
Jawaban Y8	46	0.291	0,858	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data tahun 2024

Hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data excel terhadap variabel kinerja pegawai (Y) dan terdapat setiap item pernyataan yang ada adalah valid. Semua nilai item yang pernyataan 1-8 lebih besar dari 0,291 bahkan adanya beberapa item pernyataan

memiliki valid yang sangat tinggi, dengan itu kedelapan item pernyataan tersebut sudah layak dan sah dijadikan sebagai pengukuran variabel penelitian.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan analisis reliabilitas teknik croanbarch alpha untuk variabel motivasi kerja (X) dan kinerja pegawai (Y) dilakukan uji reliabilitas untuk melihat seberapa terpercaya atau akurat dalam jawaban yang diberikan oleh responden. Oleh karena itu tabel berikut menunjukkan koefisien ketergantungan:

Tabel 4.3
Uji reliabilitas variabel motivasi kerja (X) dan Kinerja Pegawai (Y)

No	Variabel	Croanbach' s Alpha	N of Item
1	Motivasi kerja	0,826	10
2	Kinerja pegawai	0,83	8

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2024

Berdasarkan temuan analisis koefisien reliabilitas pada tabel di atas terlihat bahwa koefisien variabel Motivasi Kerja (X) menunjukkan bahwa tanggapan responden dapat dipercaya karena variabel Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai lebih besar 0,6 atau bisa dikatakan reliabel.

4.1.3 Hasil Analisis Korelasi Dan Regresi Sederhana

Analisis korelasi dilakukan dengan menggunakan data yang dieh dari kuesioner yang diberikan kepada 46 responden pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Dari tabulasi disebut variabel penelitian data yang sudah dikelompokkan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Berikut adalah hasil analisis data korelasi dan regresi:

Tabel 4.4
Hasil Analisis Korelasi

		Motivasi Kerja	Kinerja
Pearson	Motivasi Kerja	1	0.675
Correlation	Kinerja	0.675	1
Sig (1-tailed)	Motivasi Kerja		0
	Kinerja	0	-
N	Motivasi Kerja	46	46
	Kinerja	46	46

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS,2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi yang didapatkan yaitu 0,675 jadi dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel motivasi kerja (X) dan variabel kinerja pegawai (Y) dapat di kategorikan kuat dan bentuk hubungannya positif.

Tabel 4.5
Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	0,455	0,443	4,63944

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS,2024

Tabel di atas menjelaskan besar nilai korelasi /hubungan r yaitu sebesar dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (r square) sebesar 0,455 yang mengandung pengertian bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas (Motivasi Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja). Temuan analisis korelasi dan regresi dalam penelitian ini akan dinyatakan sebagai berikut ini untuk jelasnya:

- Koefisien korelasi : $r = 0.675$
- Koefisien determinasi : $r^2 = 0.455$
- Sig : $P = 0,000$

Koefisien korelasi $r = .675$ menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap peningkatan kinerja pegawai pada BPS Provinsi Sulut. Data output tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel motivasi kerja dan variabel kinerja pegawai.

Tabel 4.7
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,361	3,121		3,961	0,002
motivasi kerja	0,565	0,093	0,675	6,064	0,000

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS,2024

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang peneliti peroleh maka:

Persamaan Regresi : $Y = a + bx$
: $Y = 12,361 + 0.565X$
Sig : $P = 0,002$

Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan regresi linier sederhana antara variabel motivasi kerja terhadap kinerja pegawai adalah $Y = 12,361 + 0,565X$ menunjukkan pengaruh positif yakni kinerja pegawai pada BPS Provinsi Sulut. Ditentukan oleh motivasi kerja dengan konstanta sebesar 12,361 dari koefisien regresi variabel X sebesar 0,565 serta

signifikan pada $\alpha=0,05$. Jadi, apabila motivasi kerja dapat meningkatkan dalam satu satuan maka akan menungkat sebesar 12,361 satuan kinerja pegawai pada BPS Provinsi Sulawesi Utara. Sebaliknya jika dapat motivasi kerja dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 11.361 satuan pegawai pada BPS Provinsi Sulawesi Utara. Yang di hasilkan oleh analisis sebesar 12,361 berarti tanpa adanya variabel motivasi kerja, besar kinerja pegawai yaitu 12,361.

4.2 Pembahasan

Dari hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat hubungan Antara Variabel Motivasi Kerja (Independent) terhadap Kinerja pegawai (Dependent) pada BPS Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, artinya semakin banyak motivasi kerja yang pimpinan berikan kepada pegawai semakin baik kinerja pegawai. Dengan adanya hasil analisis korelasi dan regresi linier sederhana membuktikan bahwa motivasi kerja sangat berpengaruh secara signifikan yaitu 0,005 terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Untuk menunjukkan bahwa dengan motivasi kerja yang baik dalam bekerja akan memperoleh kinerja pegawai yang maksimal sedangkan dengan motivasi yang kurang akan menghasilkan kinerja pegawai yang rendah.

Dalam penelitian ini juga terdapat antara variabel X (Motivasi Kerja) terhadap variabel Y (Kinerja Pegawai) yang ditunjukkan oleh hasil $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $6,064 > 1,680$. Variabel motivasi kerja ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di dalam kantor BPS Provinsi Sulawesi Utara. Pemberian motivasi kerja yang dirasakan oleh para responden atau pegawai lebih mewakili terjadinya peningkatan kinerja pegawai. Motivasi kerja merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh instansi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi kerja atau keyakinan diri mengacu pada keyakinan pegawai terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan. Motivasi kerja tinggi cenderung lebih siap menghadapi tantangan. Pegawai lebih berani untuk mengambil risiko, berinisiatif, dan berkomunikasi secara efektif. Hal ini dapat meningkatkan fokus, konsentrasi, dan kepuasan kerja. Pegawai yang puas dengan pekerjaan akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Kinerja pegawai adalah yang dipengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas, kualitas, tanggung jawab kinerja pegawai di BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini kinerja pegawai belum sepenuhnya dilakukan oleh pegawai walaupun motivasi kerja telah dilakukan pada BPS Provinsi Sulawesi Utara, tetapi permasalahan terkait dengan kinerja pegawai masih saja ditemui dimana hasil kerja masih kurang baik dari segi 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) pelaksanaan tugas 4) tanggung jawab. Hal tersebut terlihat dari instrumen jawaban responden yaitu temuan pada sub-indikator penelitian pegawai baik tapi masih perlu di maksimalkan lagi dan dapat dilihat dari masalah, yaitu 1) masih terdapat pegawai yang kurang menyelesaikan tugas/pekerjaan, 2) Terdapat beberapa pegawai melakukan pekerjaan dengan hasil yang kurang optimal, 3) tidak mendapatkan bonus, 4) pegawai kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Sekalipun dari hasil temuan penelitian dapat dilihat juga terdapat pegawai yang melakukan kinerja dengan baik dan benar yang dikategorikan baik dan dapat dilihat dari rentang nilai mulai dari 4,22-5,00.

Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,675$ yang dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara motivasi kerja dan kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*R Square*). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,455. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, motivasi kerja terhadap kinerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif 0,565. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik motivasi kerja, maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk motivasi kerja maka semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai yang akan dihasilkan pegawai di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai – nilai yang terkandung dalam motivasi kerja mampu dipersepsikan dengan baik dan berdampak nyata terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara yang diukur berdasarkan indikator: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) pelaksanaan tugas, 4) tanggung jawab terbukti mampu menjawab masalah kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Hasil ini sesuai dengan hasil temuan penelitian terdahulu dimana instrumen jawaban keseluruhan kinerja pegawai yang ada di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara dikategorikan kurang baik dan harus ditingkatkan ke baik. Hal ini sejalan dengan hasil analisis penelitian terdahulu dimana total skor persentase kinerja pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara dikategorikan kurang baik. Terlihat bahwa peningkatan dari motivasi kerja tentunya mampu

meningkatkan kinerja pegawai di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. yang berarti semakin baik motivasi kerja maka akan berpengaruh positif pada peningkatan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas ternyata motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja. Artinya apabila pegawai memiliki motivasi kerja dan mampu menyeimbangkan dengan baik tentunya akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

V. PENUTUP

Dari hasil analisis dan pembahasan diatas dapatlah disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. Bila motivasi kerja baik maka pegawai akan mampu meningkatkan kinerja. Hasil analisis jawaban responden untuk variabel kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara juga termasuk dalam interval kurang baik dengan kualitas dan kuantitas yang harus diperbaiki oleh instansi. Hasil persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini menunjukkan antara variabel motivasi kerja dan kinerja pegawai adalah $Y = 12,361 + 0,565X$ yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari pemberian motivasi terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulut.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Pandji. (2009) Manajemen Bisnis. Jakarta: PT. Cipta Bangun, (2012). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: erlangga.
- Andriyani *et al* (2020) Penerapan Hasil Penelitian Variabel kinerja Pegawai
- Dai Basri, N,Maryam,S Dan Sumangelipu,A (2024) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Deden Rian Suparman (2023) , Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT Bekaert Indonesia Karawang
- Dyah Supriantini,Endah Puspitawati (2023), Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt.Hasta Pusaka Sentosa Purbalingga
- Fahmi, Irham (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenada Media Group
- Fandi Rafsanjani (2018), Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Graha Yamaha Kota Padang Sidempuan.
- Fitrianti Hippy (2013), Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo
- Fransiskus Ady, Djoko Wijono (2013), Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
- Gusti Marlioni Sugiarto,Grery Varent (2020), Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT.PLN (Persero) Tamiang Layang
- Hasibuan, (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Lola Novita (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk Cabang Somba Opu Makassar
- Mangkunegara, (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetaka Kesepuluh Bandung : Penerbit Pt Remaja Rosdakarya Offiset.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2009).Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama, (2009).
- Mathis dan Jackson (2005), Human Resource Management.Mason, Thomson/South-Western.
- Rivai (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori, Praktik, Edisi Pertama
- Simamora (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Stie Ykpn.
- Sugiyono (2016) Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Dan R&D. Bandung:
- Syahyuti. (2010). Definisi, Variabel, Indikator Dan Pengukuran Dalam Ilmu Social, Bina Rena Pariwara, Jakarta
- Taniredja, T, & Mustafidah, U (2011). Penelitian Kuantitatif Bandung: Alfabeta
- Trihandini (2006) Manajemen Sumber Daya Manusia, Penilaian Kinerja Pegawai: Yogyakarta. Graha Ilmu
- Wibowo, (2014). Perilaku dalam organisasi. Edisi 1-2. Jakarta: rajawali pers.

Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Citilink

Jemmry Recy Winokan *¹, Margaretha A. Rundengan *², Gabriella Saimima *³

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 8152121

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : jemmrywinokan@gmail.com*¹ margaretharundengan@polimdo.ac.id*², gabrielsaimima@gmail.com*³

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada konsep harga tiket, yang merujuk pada jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan akses atau memanfaatkan suatu layanan. Harga tiket ini merupakan salah satu elemen penting dalam mempengaruhi persepsi nilai yang diperoleh dari pengalaman yang disediakan. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana harga tiket dapat memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan suatu layanan atau produk. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan pengumpulan data dari 42 responden. Melalui metode ini, peneliti ingin mengidentifikasi dan menganalisis hubungan yang terjalin antara harga tiket dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, ditemukan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan nilai t hitung sebesar 3,603 dan t tabel sebesar 1,683. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel harga tiket dan kepuasan pelanggan, artinya semakin sesuai harga tiket dengan ekspektasi atau persepsi nilai pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mereka. Dengan kata lain, harga tiket menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga Tiket, Kepuasan Pelanggan, Maskapai Penerbangan Citilink

Abstract

This research focuses on the concept of ticket pricing, which refers to the amount of money that must be paid by consumers to gain access to or utilize a service. Ticket pricing is one of the key elements that influence the perceived value of the experience provided. In this study, the researcher seeks to explore in more depth how ticket pricing can affect the level of customer satisfaction experienced after using a service or product. To achieve this goal, the research was conducted using a quantitative approach, involving data collection from 42 respondents. Through this method, the researcher aims to identify and analyze the relationship between ticket pricing and customer satisfaction. Based on statistical calculations, it was found that the t -value is greater than the t -table at a significance level of $\alpha = 0.05$, with a t -value of 3.603 and a t -table value of 1.683. This finding indicates that there is a significant influence between the variable of ticket pricing and customer satisfaction, meaning that the more aligned the ticket price is with customers' expectations or perceived value, the higher the level of satisfaction they will experience. In other words, ticket pricing is a factor that cannot be overlooked in determining customer satisfaction levels.

Keywords: ticket prices, customer satisfaction, citilink airline.

PENDAHULUAN

Permintaan terhadap tiket pesawat setiap bulannya mengalami perubahan, sewaktu-waktu naik dan sewaktu-waktu turun. Hal ini disebabkan oleh tingkat harga yang mengalami

perubahan setiap saat, selain itu hari libur dan hari raya serta adanya berbagai event dan kegiatan tertentu juga akan mempengaruhi jumlah permintaan terhadap tiket pesawat.

Selain faktor harga, aspek lain seperti pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas di dalam pesawat, dan kebijakan refund atau penggantian juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Dalam konteks bisnis, kepuasan pelanggan sangat penting karena berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan. Perusahaan yang mampu memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan secara efektif cenderung mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, dan dapat membantu mencapai kesuksesan jangka Panjang dan pertumbuhan bisnis.

Permasalahan utama yang dihadapi dalam penelitian ini adalah “bagaimana tiket yang diterapkan maskapai penerbangan citilink”, “bagaimana pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan harga yang diberikan oleh maskapai”, “bagaimana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan citilink”. Tujuan dari penelitian ini yaitu 1) untuk mengetahui harga tiket yang diterapkan pada maskapai penerbangan citilink. 2) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan maskapai sesuai dengan harga tiket. 3) untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan citilink.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan antara variabel harga tiket (X) sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan dalam industry penerbangan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan analisis statistik yang dapat menghasilkan generalisasi dan pemahaman yang lebih luas tentang hubungan antara variabel harga tiket dan kepuasan pelanggan.

Langkah analisis data dimulai dengan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang distribusi data yang terkumpul, seperti rata-rata, median, modus, dan standar deviasi. Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan mampu mengukur secara akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson's Moment Product*, sedangkan reliabilitas diukur dengan koefisien Cronbach's Alpha. Data yang telah valid dan reliabel kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan

melihat seberapa signifikan pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari analisis regresi ini dilengkapi dengan uji-t untuk menguji apakah hubungan yang ditemukan signifikan secara statistik.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum resmi berdiri sebagai entitas mandiri pada tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan oleh Garuda Indonesia di bawah naungan Strategic Business Unit (SBU). Sebagai unit bisnis strategis, Citilink bertujuan untuk menangkap pasar penerbangan bertarif rendah yang sedang berkembang di Indonesia. Pada awal operasinya, Citilink menggunakan pesawat Fokker F28 dan Boeing 737-300 untuk melayani rute-rute domestik utama di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, dan Denpasar. Pada tanggal 5 Juli 2012, Citilink secara resmi diluncurkan sebagai maskapai penerbangan yang terpisah dan mandiri, meskipun masih merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Dengan peluncuran ini, Citilink mulai mengoperasikan armada Airbus A320 yang baru, lebih modern, dan efisien. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memungkinkan Citilink untuk menawarkan layanan yang lebih baik kepada penumpang. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, struktur kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh Aerowisata.

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 42 responden yang merupakan penumpang PT. Citilink Indonesia. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas responden perempuan sebanyak 22 orang dengan tingkat persentase 52.38% dan pelanggan laki-laki sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 47.62% . Pendidikan pelanggan memiliki Pendidikan Sarjana yang paling banyak ditemui yaitu 20 orang dengan tingkat persentase 47.62%, untuk Diploma terdapat 10 orang dengan tingkat persentase 23.81% dan untuk SMA/SMK sebanyak 12 orang dengan persentase 28.57%. pelanggan yang berada pada range usia <25 tahun sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 11.90%, mereka yang berada pada range usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 17 orang dengan tingkat persentase 40.48%, selanjutnya terakhir yang paling banyak berada pada range usia 36-45 tahun sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 47.62%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis lanjutan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel yang diinginkan secara akurat.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_h	r_t	n	Keterangan
Harga tiket (X) (3 Indikator)	• X1	0,561	0,30	42	Valid
	• X2	0,392	0,30	42	Valid
	• X3	0,779	0,30	42	Valid
	• X4	0,331	0,30	42	Valid
	• X5	0,392	0,30	42	Valid
Kepuasan pelanggan (Y) (4 Indikator)	• Y1	0,541	0,30	42	Valid
	• Y2	0,732	0,30	42	Valid
	• Y3	0,490	0,30	42	Valid
	• Y4	0,347	0,30	42	Valid
	• Y5	0,445	0,30	42	Valid
	• Y6	0,732	0,30	42	Valid
	• Y7	0,565	0,30	42	Valid
	• Y8	0,721	0,30	42	Valid

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Statistik Deskriptif	Harga Tiket (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Mean	14.29	30.95
Standard Error	0.31	0.55
Median	14	31
Mode	14	30
Standard Devia- tion	2.00	3.55
Sample Variance	4.01	12.6
Kurtosis	0.19	-0.23
Skewness	0.47	-0.10
Range	9	16
Minimum	11	22
Maximum	20	38
Sum	586	1269
Count	42	42

a. Deskripsi Variabel Harga Tiket (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel harga tiket diperoleh nilai maksimum 20 dan minimum 11 atau memiliki range 9 serta nilai sample variance 4.01

dengan nilai standard error 0.31. Pada tabel 4.4 tersebut juga diperoleh nilai mean 14.29 dengan nilai Skewness 0.47 dan nilai Kurtosis 0.19 yang mengarakterisasi-kan derajat asimetri dari distribusi harga tiket disekitar nilai Median 14.

b. Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil statistik untuk variabel kepuasan pelanggan pada tabel 5.4 di-peroleh nilai maximum 38 dan minimum 22 atau memiliki Range 16 serta nilai sample variance 12.6 dengan nilai standard Error 0.55. Pada tabel 5.4 tersebut ju-ga diperoleh nilai Mean 30.95 dengan nilai Skewness -0.10, dan nilai Kurtosis - 0.23.

4. Total Skor Variabel harrga tiket dan kepuasan pelanggan

Tabel 3. Analisis Total Skor Variabel harga tiket (X)

NO	ANALISA TOTAL SKOR X :	HASIL					
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	5					
3	JUMLAH RESPONDEN	42					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	1050					
5	TOTAL SKOR JAWABAN	598					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	56.95238					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	262.5					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	262.5	525	787.5	1050

Instrument penelitian untuk variabel harga tiket sebanyak 5 pertanyaan dengan opsi yang diberikan skor 1-5, dengan jumlah responden sebanyak 42 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi)=5 x 5 x 42 = 1050 untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 5 dan jumlah responden = 42, jumlah skor hasil jawaban responden untuk var-iabel harga tiket (X) dari 42 responden pengumpulan data = 598. Dengan demikian harga tiket menurut persepsi 42 responden itu = $598 : 1050 \times 100 = 56,95\%$.

Tabel 4. Analisis Total Skor Variabel kepuasan pelanggan (Y)

NO	ANALISA TOTAL SKOR X :	HASIL					
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	8					
3	JUMLAH RESPONDEN	42					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	1680					
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1296					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	77.14286					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	420					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	420	840	1260	1680

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 8 dan jumlah responden 42, maka skor tertinggi $5 \times 7 \times 42 = 1680$. Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrument jawabann 42 responden variabel Kepuasan Pelanggan (Y) = 1296 dengan demikian prosentase total instrument jawaban 42 responden variabel Kepuasan Pelanggan yaitu 77,14%.

5. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi yang variabel bebasnya yaitu harga tiket (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) berpangkat paling tinggi satu. Tujuan utama dari penggunaan analisis ini adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari satu variabel dalam hubungannya dengan variabel yang lain yang diketahui melalui persamaan garis regresinya. Untuk regresi linear sederhana, yaitu regresi linear yang hanya melibatkan dua variabel (variabel X dan Y)

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kinerja awak kabin.

Tabel 5. Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana harga tiket (X) Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Correlations			
		HARGA TIKET	KEPUASAN PELANGGAN
HARGA TIKET	Pearson Correlation	1	.495**
	Sig. (2-tailed)		0.001
	N	42	42
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	
	N	42	42

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	18.355	3.503		5.239
	HARGA TIKET	0.878	0.244	0.495	3.603
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Nilai koefisien korelasi $r = 0.495$, menunjukan bahwa harga tiket memiliki hubungan yang cukup kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan

Citilink. Berdasarkan, nilai constant (a) adalah sebesar 18.355 sedangkan nilai harga tiket (X) sebesar 0,878. Nilai intercept sebesar 18.355 menunjukkan bahwa harga tiket nol, kepuasan pelanggan sudah ada sebesar 18.355. Persamaan regresi adalah sebagai berikut : $Y = a + bX$ atau ($Y = 18.355 + 0,878X$). Persamaan regresi menunjukkan bahwa apabila sama harga tiket meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0.878, sebaliknya apabila harga tiket turun sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan turun sebesar 0.878.

7. Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.355	3.503		5.239	0.000
	HARGA TIKET	0.878	0.244	0.495	3.603	0.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Nilai konstanta sebesar 18.355 mengindikasikan bahwa Ketika variabel harga tiket (x) tidak memiliki nilai, kepuasan pelanggan (Y) di perkirakan berada pada angka 18.355, dengan kata lain tanpa adanya harga tiket, kepuasan pelanggan masih memiliki nilai 18.355. statistik t yang mencapai 5.239 dengan tingkat signifikan 0,000 menunjukkan bahwa konstanta tersebut signifikan secara statistik pada level 0,05 sehingga konstanta ini memiliki kontribusi yang signifikan dalam model regresi.

Pembahasan

1. Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga tiket adalah faktor kunci yang memengaruhi banyak aspek operasional dan pengalaman pelanggan maskapai penerbangan seperti Citilink. Harga tiket tidak hanya mempengaruhi permintaan dan jumlah penumpang, tetapi juga berdampak signifikan terhadap pemasaran, penjualan, dan kepuasan pelanggan. Bagi Citilink, harga tiket yang kompetitif memungkinkannya menarik lebih banyak pelanggan, terutama di pasar yang kompetitif. Maskapai penerbangan ini perlu menyeimbangkan harga untuk memaksimalkan pendapatan namun tetap menarik bagi wisatawan. Strategi pengelolaan pendapatan yang efektif, seperti penyesuaian harga berdasarkan permintaan dan kapasitas, memungkinkan Citilink mengoptimalkan pendapatan dan efisiensi operasional. Selain itu, kebijakan penetapan harga yang transparan dan fleksibel, termasuk opsi perubahan dan pembatalan tiket, berdampak besar pada kepuasan pelanggan dan citra merek. Harga tiket yang dinilai wajar dan konsisten dengan kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mem-

perkuat posisi pasar Citilink. Sebaliknya, jika harga tiket tidak sesuai ekspektasi atau dianggap terlalu mahal, pelanggan bisa saja beralih ke maskapai pesaing sehingga merusak citra maskapai tersebut. Oleh karena itu, CitiLink harus mempertimbangkan secara cermat berbagai faktor saat menetapkan harga tiket untuk memastikan keseimbangan antara menarik pelanggan, menjaga kepuasan, dan memastikan keberlanjutan bisnis.

2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Citilink

Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang luas dan mendalam terhadap maskapai penerbangan seperti Citilink, mempengaruhi berbagai strategi operasional dan bisnis yang penting bagi kesuksesan jangka panjang. Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan kualitas pengalaman perjalanan, namun juga membentuk citra merek dan loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan puas dengan berbagai aspek pelayanan, mulai dari kenyamanan kursi dan kebersihan pesawat hingga ketepatan waktu dan layanan pelanggan, mereka cenderung akan memilih Citilink lagi untuk perjalanan selanjutnya. Pengalaman positif ini sering kali menghasilkan ulasan dan promosi positif dari mulut ke mulut, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan baru dan meningkatkan pangsa pasar maskapai penerbangan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh penundaan penerbangan, pelayanan yang buruk, harga tiket yang tidak masuk akal, dan lain-lain dapat berdampak negatif, yaitu menurunnya loyalitas, review buruk, bahkan pembelotan ke maskapai pesaing yang bersifat gender. Dampak ketidakpuasan pelanggan terlihat pada berkurangnya jumlah penumpang, hilangnya pendapatan, dan rusaknya reputasi yang sulit diperbaiki. Untuk mengatasi tantangan ini, Citilink harus secara konsisten mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan tetap fokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini termasuk investasi dalam pelatihan staf, peningkatan peralatan pesawat, dan pengelolaan jadwal penerbangan yang lebih baik. Selain itu, menanggapi umpan balik pelanggan dan menangani keluhan dengan cepat dan efektif adalah bagian penting dari strategi manajemen kepuasan pelanggan. Selain itu, program loyalitas dan penawaran khusus yang dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan juga meningkatkan kepuasan dan mendorong loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan dan pertumbuhan jangka panjang Citilink, karena hal ini tidak hanya berdampak pada pengalaman pelanggan individu, namun juga posisi pasar dan daya saing maskapai secara keseluruhan.

SIMPULAN

- 1) Terdapat adanya pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Citilink. Dikarenakan hasil penerlitan ini menunjukan nilai T hitung > T tabel ($3.603 > 1.683$) pada signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga tiket terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan.
- 2) Variasi dalam harga tiket secara substansial mempengaruhi bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka dengan maskapai. Perubahan harga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima serta kualitas layanan yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kepuasan mereka
- 3) Menyelaraskan harga dengan eekspetasi pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan, serta untuk mencapai kesuksesan jangka Panjang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hardiyanto, Sigit Muda. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pt. Kereta Api Indonesia Daop Viii Jurusan Surabaya- Malang.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
2. Hasan, S. (2012). Metodologi Penelitian Sosial: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu. ISBN: 978-602-260-091-6. Hal. 67-70
3. Kesumawati, A. (2013). Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. ISBN: 978-979-1818-12-2. Hal. 92-95.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson. ISBN: 978-0133856460. Hal. 357-375.
5. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson. ISBN: 978-0133856460. Hal. 357-360.
6. Munir. (2018). Manajemen Pemasaran. Penerbit Rajawali. ISBN: 978-602-437-457-0. Hal. 92-95.
7. Novita, R. (2015). Metode Penelitian dan Analisis Data. Jakarta: Rajawali Pers. ISBN: 978-602-430-120-9. Hal. 78-82.
8. Pujiono. (2018). Manajemen Pemasaran dalam Industri Penerbangan. Andi Offset. ISBN: 978-979-29-7635-1. Hal. 85-90.
9. Rahmat, I. (2022). *Teknik dan Manajemen Penerbangan*. Jakarta: Pustaka Cendekia. Hal. 108-112
10. Retta, N. (2014). Statistik untuk Penelitian Sosial dan Pendidikan. Bandung: Alfabeta. ISBN: 978-979-700-452-5. Hal. 101-105.
11. Rofiandi Muharram, Farhans. 2021. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket.Com Di Surabaya Anton Eko Yulianto Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(8): 1–13.
12. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. ISBN: 978-979-8142-83-2. Hal. 228-233
13. Suharto. (2017). Manajemen Kualitas Pelayanan. Penerbit Bumi Aksara. ISBN: 978-979-875-699-7. Hal. 75-80.

14. Sulistia, and Nuning Agustina Ambarsari. 2022. "Pengaruh Antara Harga Tiket Dan In-Flight Meal Yang Disediakan Oleh Maskapai Sriwijaya Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta." *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* 4(2): 195–200.
15. Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. ANDI. ISBN: 978-979-29-6474-7.
16. Tukey, J. W. (1977). *Exploratory Data Analysis*. Addison-Wesley. Hal. 22-35.
17. Wahjono Soekotjo, Lilik Astuti. 2020. "Vol 2 No 1 September 2020 Vol 2 No 1 September 2020 Page 2." 2(1): 1–14.
18. Yuliana. (2021). Pemasaran dan Penetapan Harga dalam Industri Penerbangan. Salemba Empat. ISBN: 978-979-407-636-5. Hal. 75-80.
19. Zahara, Nofi, Salfadri, and Meri Dwi Anggaraini. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat)." *JM : Jurnal Matua* 3(4): 786–801.

RELEVANSI ANTARA STANDAR KOMPETENSI LULUSAN PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI MANADO DENGAN STANDAR KOMPETENSI BIDANG ADMINISTRASI BISNIS

Deky Eko Wibowo Mundung¹, Muhammad Kapa Bakary²

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : meneer.deky@gmail.com, oppobakary@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji relevansi antara standar kompetensi lulusan Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado dengan standar kompetensi bidang administrasi bisnis yang diterapkan di dunia industri. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif, dengan sumber data utama dari alumni lulusan angkatan 2023, serta wawancara dengan alumni dan pihak industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas lulusan (61%) telah bekerja penuh/paruh waktu dan sebanyak 70% memperoleh pekerjaan pertama dalam waktu kurang dari enam bulan. Hubungan antara bidang studi dan pekerjaan dinilai cukup relevan oleh alumni dan pengguna lulusan, meskipun ditemukan kesenjangan kompetensi terutama pada penguasaan teknologi informasi dan pengembangan diri. Gap kompetensi terbesar berada pada dimensi digital dan soft skills dengan selisih 4–5 poin dari standar kebutuhan industri. Saran dari penelitian ini adalah pembaruan kurikulum yang mengintegrasikan keterampilan digital dan penguatan soft skills, peningkatan kerja sama dengan dunia usaha dan industri (DUDI), serta penguatan program pelatihan dan sertifikasi kompetensi untuk lulusan.

Kata kunci : Standar Kompetensi Lulusan, Standar Kompetensi Bidang Administrasi Bisnis, Relevansi Kurikulum

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Dalam menghadapi dinamika pasar kerja yang terus berubah, pendidikan vokasi dituntut untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan teoretis, tetapi juga keterampilan praktis sesuai kebutuhan industri. Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado memiliki tanggung jawab utama dalam membentuk lulusan yang kompeten di bidang administrasi bisnis, khususnya dalam peran sebagai pengelola dokumen, pengelola informasi, hingga pelaksana fungsi administrasi lainnya di lingkungan kerja nyata.

Sebagai kawasan dengan pertumbuhan sektor jasa dan administrasi yang pesat, Sulawesi Utara memberikan ruang besar bagi lulusan administrasi bisnis untuk berkontribusi. Oleh sebab itu, sangat penting dilakukan kajian mengenai sejauh mana relevansi antara standar kompetensi lulusan D-3 Administrasi Bisnis dengan standar kompetensi yang diterapkan di

industri lokal, agar proses pendidikan dapat berlangsung lebih responsif dan berdampak langsung terhadap kesiapan kerja lulusan.

Menyikapi hal-hal tersebut, peneliti berusaha untuk memperoleh gambaran antara faktor-faktor tersebut dengan merumuskan model penelitian **“Relevansi Antara Standar Kompetensi Lulusan Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Dengan Standar Kompetensi Bidang Administrasi Bisnis”**.

b. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi tingkat relevansi kompetensi lulusan dengan standar kerja di bidang administrasi bisnis.
- 2) Memberikan rekomendasi bagi pengembangan kurikulum yang lebih responsif terhadap kebutuhan industri.

II. LANDASAN TEORI

a. Pendidikan Vokasi dan Kompetensi Lulusan

Pendidikan vokasi merupakan salah satu bentuk pendidikan tinggi yang memiliki tujuan utama untuk mempersiapkan peserta didik agar siap memasuki dunia kerja dengan keahlian terapan yang spesifik. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pendidikan vokasi dirancang untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya menguasai pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia industri (Undang-Undang RI No.12/2012). Hal ini sejalan dengan peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang menegaskan pentingnya standar kompetensi lulusan yang sesuai dengan tuntutan pasar kerja.

Pendidikan vokasi menekankan pendekatan *learning by doing*, yaitu pembelajaran melalui praktik langsung, sehingga lulusan memiliki kemampuan aplikatif yang tinggi. Menurut teori kompetensi, kompetensi adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. Dalam konteks pendidikan vokasi, kompetensi lulusan mencakup aspek kognitif (pengetahuan), psikomotorik (keterampilan teknis), dan afektif (sikap profesional) yang harus terpenuhi agar lulusan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan industri. Menurut Sulistiyo & Wibawa (2022) juga menekankan bahwa pendidikan vokasi berbasis praktik industri terbukti meningkatkan daya saing lulusan.

Kementerian Pendidikan melalui Direktorat Pendidikan Vokasi (2023) mendorong institusi untuk mengintegrasikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai mekanisme penting dalam membentuk kompetensi.

Kompetensi lulusan didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki mahasiswa setelah menyelesaikan program pendidikan yang mencakup: Sikap dan nilai kerja (etos kerja, disiplin, integritas), Keterampilan umum (komunikasi, pemecahan masalah, kerja tim), Keterampilan khusus (kemampuan teknis sesuai bidang studi, seperti administrasi bisnis). Standar ini dirumuskan berdasarkan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Untuk jenjang D-3, lulusan diharapkan berada pada level 5, yaitu mampu melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab, efisiensi, dan ketelitian dalam batas prosedural.

Kesenjangan antara standar kompetensi lulusan yang ditetapkan institusi pendidikan dengan kebutuhan dunia industri sering menjadi tantangan utama. Studi oleh Billett (2011) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian ini dapat menurunkan daya serap tenaga kerja dan mempengaruhi produktivitas organisasi. Oleh karena itu, evaluasi dan penyesuaian kurikulum berbasis kebutuhan nyata industri menjadi langkah strategis untuk meningkatkan relevansi pendidikan vokasi.

Secara keseluruhan, pendidikan vokasi berperan penting dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, siap kerja, dan mampu berkontribusi secara optimal dalam dunia industri. Sinergi antara institusi pendidikan vokasi dan sektor industri merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan kerja dan pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Fungsi manajerial, mencakup Perencanaan SDM (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Kepemimpinan (Leading), dan Pengendalian (Controlling)

Fungsi operasional, analisis pekerjaan, perencanaan SDM dalam konteks penempatan, perekrutan, seleksi, orientasi dan pelatihan, manajemen kinerja, pengembangan karir, kompensasi, manfaat dan pelayanan karyawan, hubungan karyawan, serta Kesehatan mental dan keselamatan kerja.

b. Standar Kompetensi Bidang Administrasi Bisnis

Standar kompetensi di bidang administrasi bisnis berfungsi sebagai pedoman yang menetapkan kemampuan dasar yang wajib dimiliki oleh lulusan agar mampu menjalankan tugas dan fungsi dalam lingkungan bisnis secara efektif dan efisien. Standar ini mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang relevan dengan kebutuhan industri dan perkembangan teknologi informasi terkini.

Menurut Departemen Pendidikan Nasional dan Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) untuk bidang administrasi bisnis disusun melalui proses yang komprehensif dengan melibatkan pengumpulan data dari berbagai perusahaan dan organisasi profesi, baik di tingkat nasional maupun internasional. SKKNI ini mengintegrasikan aspek kepribadian profesional, kemampuan teknis, dan sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia usaha dan industri (Sumber).

Kompetensi utama yang harus dimiliki oleh lulusan administrasi bisnis meliputi kemampuan untuk: Mengelola seluruh fungsi administrasi, mulai dari pengelolaan dokumen, pengarsipan, pengelolaan informasi, hingga pelaksanaan prosedur bisnis yang sesuai standar dan regulasi.

- 1) Menguasai konsep serta prinsip manajemen bisnis, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi operasional bisnis, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).
- 2) Membuat keputusan yang tepat berdasarkan analisis data dan informasi yang valid, baik secara mandiri maupun dalam tim, guna menyelesaikan permasalahan bisnis yang kompleks.
- 3) Menguasai teknologi informasi yang mendukung administrasi bisnis modern, seperti pengelolaan sistem informasi bisnis, komunikasi bisnis berbasis digital, serta penggunaan aplikasi perangkat lunak terbaru.
- 4) Menunjukkan sikap profesional yang mencakup integritas, tanggung jawab, disiplin, serta kemampuan bekerja sama dalam tim dan berinteraksi secara efektif dengan berbagai pemangku kepentingan.

Selain kompetensi teknis, lulusan juga diharapkan memiliki kompetensi pendukung, seperti kemampuan merancang strategi bisnis, mengelola sumber daya manusia, dan menerapkan kebijakan bisnis yang berkelanjutan serta etis. Kompetensi ini menjadi landasan penting agar lulusan mampu beradaptasi dengan dinamika pasar dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat.

Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) menetapkan bahwa lulusan program vokasi di bidang administrasi bisnis harus mencapai tingkat kompetensi yang memungkinkan mereka untuk menjalankan fungsi koordinasi, supervisi, dan evaluasi dalam organisasi bisnis secara mandiri dan profesional.

c. Dimensi Kompetensi dalam Bidang Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis merupakan bidang yang berfokus pada pengelolaan fungsi-fungsi organisasi, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengambilan

keputusan untuk mendukung operasi bisnis. Kegiatan administratif mencakup pengelolaan dokumen, korespondensi, manajemen informasi, komunikasi internal-eksternal, hingga pelaksanaan tugas operasional.

Tabel 1. Dimensi Kompetensi dalam Bidang Administrasi Bisnis

Dimensi	Sub-Kompetensi Utama
Teknis	Pengelolaan dokumen, arsip, surat menyurat, dan sistem filing digital
Teknologi	Penguasaan software perkantoran (Word, Excel, email, SIM)
Komunikasi Bisnis	Korespondensi, presentasi, pelayanan pelanggan
Manajerial	Penjadwalan, pengaturan waktu, pelaporan, evaluasi
Etika & Sikap	Disiplin kerja, tanggung jawab, kerahasiaan informasi

Sumber : SKKNI Bidang Administrasi Perkantoran (Kemnaker)

III. METODE PENELITIAN

a. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat relevansi standar kompetensi lulusan dengan standar kompetensi bidang administrasi bisnis melalui data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam melalui wawancara dan studi dokumentasi terkait implementasi standar kompetensi di Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Waktu penelitian direncanakan selama 3 bulan, mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan pelaporan hasil.

c. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari hasil kuesioner. Selain itu juga data sekunder berupa hasil penelitian yang telah dipublikasi menjadi referensi dalam pengumpulan data yang relevan

d. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa instrumen, yaitu: Angket (kuesioner) yang disebarkan kepada alumni untuk mengukur persepsi dan tingkat relevansi standar kompetensi lulusan dengan kebutuhan industri. Wawancara terstruktur dan semi-terstruktur dengan

informan kunci, seperti ketua program studi, dosen, dan perwakilan industri, untuk menggali informasi kualitatif terkait implementasi dan hambatan dalam penerapan standar kompetensi. Dan studi dokumentasi berupa analisis dokumen kurikulum, standar kompetensi lulusan, dan standar kompetensi bidang administrasi bisnis yang berlaku nasional.

e. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah alumni Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun masuk 2019 dan lulus pada Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk memilih responden yang relevan dan memiliki pengalaman langsung terkait standar kompetensi lulusan dan kebutuhan industri

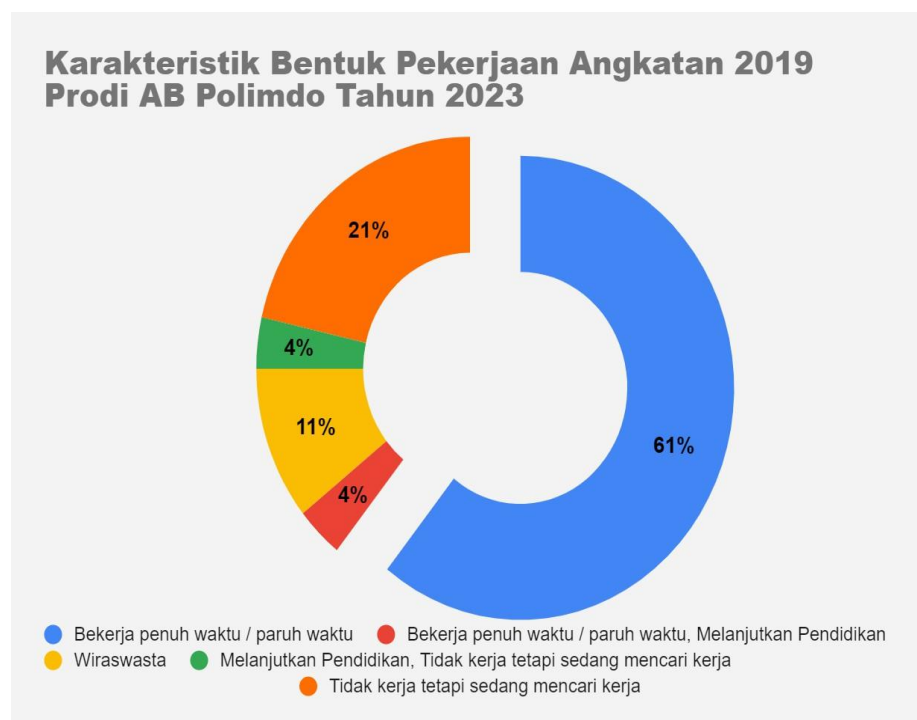
f. Metode Analisis Data

Data kuantitatif dari angket dianalisis menggunakan statistik deskriptif (frekuensi, persentase, rata-rata) untuk mengetahui tingkat relevansi dan kesesuaian antara standar kompetensi lulusan dan standar kompetensi bidang administrasi bisnis.

Data kualitatif dari wawancara dan studi dokumentasi dianalisis dengan menggunakan analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan relevansi, kendala, dan rekomendasi perbaikan standar kompetensi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

PROFIL LULUSAN PRODI AB TAHUN MASUK 2019

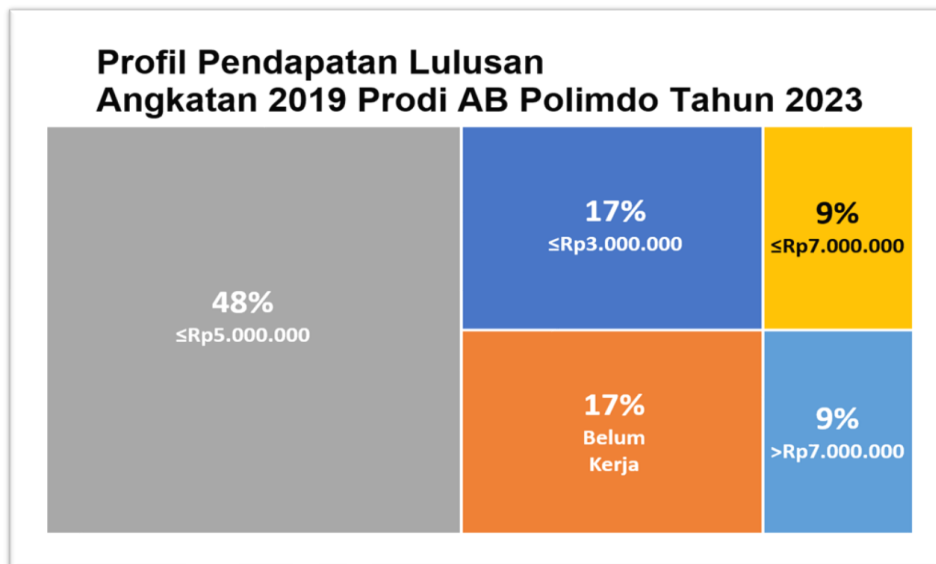


Gambar 1 Karakteristik Bentuk Pekerjaan Angkatan 2019 Prodi D-3 Administrasi Bisnis Tahun 2023

Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar di atas memperlihatkan distribusi jenis pekerjaan lulusan angkatan 2019 Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado pada tahun 2023. Mayoritas lulusan, yakni sebesar 61%, telah bekerja baik secara penuh waktu maupun paruh waktu, yang menunjukkan tingkat penyerapan tenaga kerja yang cukup baik. Sebanyak 11% lulusan memilih jalur kewirausahaan, mencerminkan potensi dan minat mereka dalam mengembangkan usaha mandiri. Selain itu, 4% lulusan berhasil menggabungkan pekerjaan dengan melanjutkan pendidikan, sementara 4% lainnya sedang melanjutkan studi sambil aktif mencari pekerjaan. Sebanyak 21% lulusan belum bekerja namun sedang dalam proses pencarian kerja, yang menandakan perlunya upaya peningkatan keterampilan agar mereka dapat bersaing lebih efektif di pasar kerja.

Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa sebagian besar lulusan Program Studi Administrasi Bisnis telah memasuki dunia kerja dengan berbagai jalur karier, namun masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas lulusan melalui penguatan kompetensi, pelatihan kewirausahaan, dan pendampingan dalam pengembangan karier.



Gambar 2. Profil Pendapatan Lulusan Angkatan 2019 Prodi D-3 Administrasi Bisnis Tahun 2023

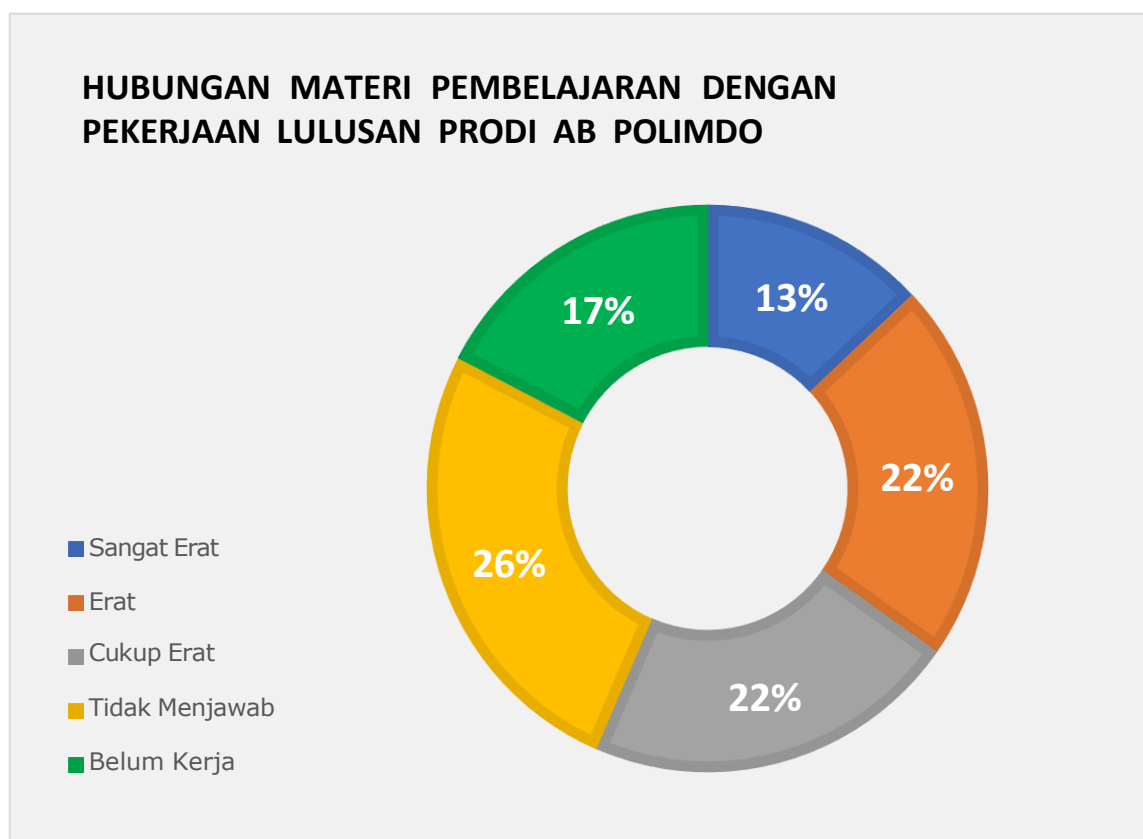
Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Gambar 2 di atas, terlihat distribusi pendapatan lulusan angkatan 2019 Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado pada tahun 2023. Sebanyak 48% lulusan memiliki pendapatan $\leq$ Rp5.000.000, yang menunjukkan bahwa sebagian besar berada dalam kisaran upah standar sektor jasa atau administratif di wilayah Sulawesi Utara. Sebanyak 17% lulusan memperoleh pendapatan $\leq$ Rp3.000.000, yang kemungkinan besar

merupakan lulusan yang baru memulai karier, bekerja paruh waktu, atau beraktivitas di sektor informal. Sebanyak 9% lulusan berpenghasilan $\leq$ Rp7.000.000, mencerminkan kelompok yang mengalami peningkatan karier atau bekerja di perusahaan dengan skala gaji menengah. Sementara itu, 9% lainnya memiliki pendapatan lebih dari Rp7.000.000, yang menggambarkan lulusan yang telah menempati posisi senior, bekerja di sektor korporasi, atau memperoleh penghasilan tambahan, termasuk dari kegiatan kewirausahaan. Adapun 17% lulusan belum bekerja, menunjukkan masih adanya kelompok yang belum terserap di dunia kerja atau sedang dalam proses pencarian pekerjaan.

Dari data tersebut, mayoritas lulusan berada pada rentang pendapatan Rp3–5 juta, yang masih sejalan dengan upah regional dan kompetensi dasar di bidang administrasi bisnis. Kelompok dengan penghasilan lebih tinggi ($>$ Rp7 juta), meskipun kecil (9%), menunjukkan adanya peluang karier yang menjanjikan bagi lulusan yang mengembangkan keahlian tambahan seperti penguasaan teknologi informasi, bahasa asing, atau kewirausahaan.

Selain itu, tingkat pengangguran sebesar 17% masih menjadi perhatian penting dan menandakan perlunya penguatan layanan karier, pelatihan tambahan, serta peningkatan kemitraan antara kampus dan industri untuk memudahkan transisi lulusan ke dunia kerja.



Gambar 3. Hubungan antara Materi Pembelajaran dengan Pekerjaan

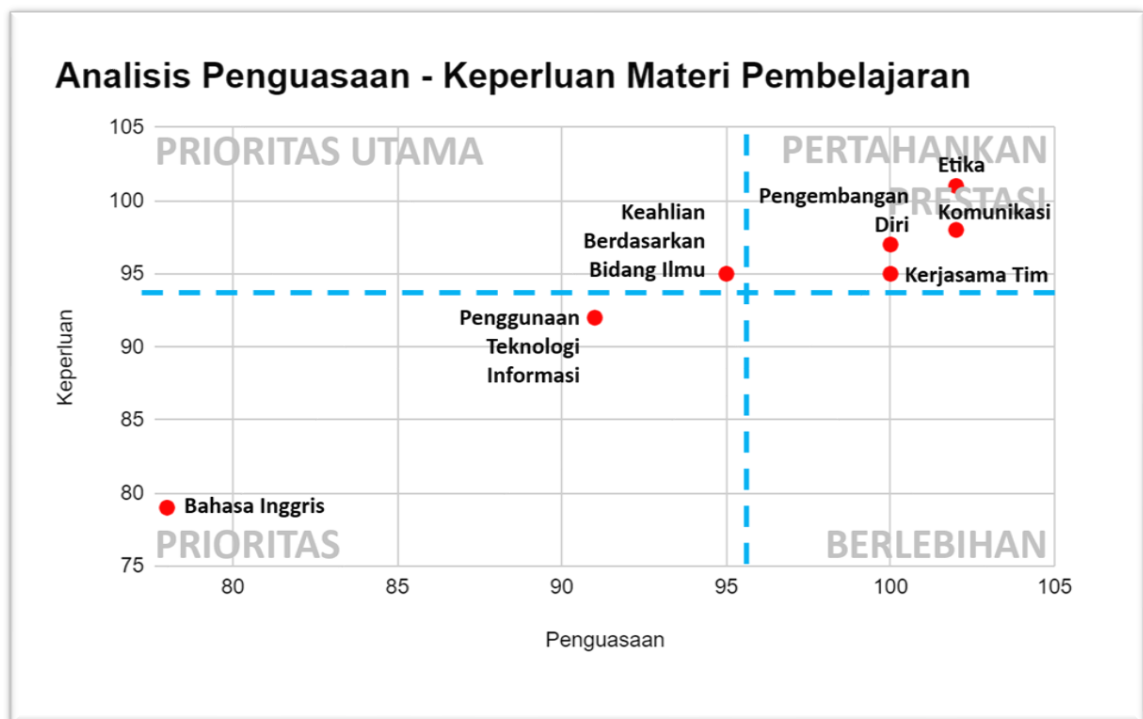
Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan data hasil penelitian, sebanyak 13% lulusan menyatakan bahwa keterkaitan antara materi pembelajaran di kampus dengan pekerjaan yang mereka jalankan sangat kuat. Selanjutnya, 22% menilai keterkaitan tersebut kuat, dan 22% menyatakan cukup kuat. Di sisi lain, 26% responden tidak memberikan jawaban, sementara 17% belum bekerja sehingga belum dapat menilai tingkat relevansi tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 57% lulusan mengakui adanya relevansi antara kurikulum Program Studi Administrasi Bisnis dengan tuntutan pekerjaan nyata yang mereka hadapi. Hal ini mencerminkan bahwa materi pembelajaran telah mendukung sebagian besar kompetensi yang diperlukan di lapangan, terutama dalam pengelolaan dokumen, komunikasi bisnis, dan etika kerja.

Namun, persentase lulusan yang menilai hubungan tersebut sangat kuat relatif rendah (13%), yang mengindikasikan bahwa pembelajaran di kampus belum sepenuhnya kontekstual dan aplikatif terhadap kondisi kerja yang sebenarnya. Selain itu, tingginya proporsi responden yang tidak memberikan jawaban atau belum bekerja (43%) juga perlu menjadi perhatian, karena hal ini dapat memengaruhi validitas evaluasi terhadap kompetensi kurikulum.

Dalam kerangka kurikulum berbasis relevansi, hubungan antara capaian pembelajaran dan kebutuhan industri seharusnya menjadi dasar utama dalam pengembangan isi dan metode pembelajaran. Oleh karena itu, evaluasi kurikulum secara berkelanjutan yang melibatkan mitra industri secara aktif, serta penguatan pendekatan pembelajaran yang kontekstual, sangat diperlukan.



Gambar 4. Analisis Penguasaan – Keperluan Materi Pembelajaran
Sumber: Data Diolah (2024)

Titik-titik yang mewakili indikator kompetensi lulusan terbagi ke dalam empat kuadran evaluasi, yaitu Prioritas Utama, Prioritas, Pertahankan Prestasi, dan Berlebihan.

Temuan Utama. Penguasaan Teknologi Informasi berada pada kuadran Prioritas Utama, yang menunjukkan bahwa kebutuhan industri terhadap keterampilan TI sangat tinggi, namun penguasaan lulusan masih rendah. Hal ini menandakan adanya kesenjangan kompetensi yang paling mendesak untuk diperbaiki. Kompetensi Bahasa Inggris masuk dalam kuadran Prioritas, yang berarti kompetensi ini cukup penting bagi industri, tetapi penguasaannya oleh lulusan belum optimal.

Enam kompetensi lainnya, seperti Etika, Komunikasi, Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu, Pengembangan Diri, dan Kerja Sama Tim, berada pada kuadran Pertahankan Prestasi. Ini mengindikasikan bahwa lulusan sudah menguasai kompetensi tersebut secara memadai dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Interpretasi Akademik. Hasil ini konsisten dengan data kuantitatif, yang menunjukkan gap penguasaan terbesar terdapat pada penggunaan teknologi informasi (selisih 5 poin) dan pengembangan diri (selisih 4 poin). Dalam kerangka teori relevansi kurikulum ketidaksesuaian ini mengindikasikan perlunya penyesuaian desain pembelajaran agar capaian pembelajaran lebih sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

Pendekatan gap analysis menegaskan pentingnya intervensi kurikulum khususnya dalam pengembangan kompetensi digital dan bahasa asing. Sementara itu, keberadaan enam kompetensi dalam kuadran Pertahankan Prestasi menunjukkan bahwa sebagian besar mata kuliah inti sudah sesuai dengan kebutuhan industri dan perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten.

Implikasi dan Rekomendasi. Program studi disarankan untuk menyusun ulang materi pembelajaran teknologi informasi agar lebih kontekstual dan aplikatif. Penguasaan Bahasa Inggris sebagai kompetensi universal perlu diintegrasikan ke dalam berbagai mata kuliah yang berfokus pada komunikasi dan bisnis. Kompetensi yang sudah kuat seperti etika dan kerja sama tim harus terus dipertahankan melalui evaluasi pembelajaran yang berbasis kinerja. Serta menyelaraskan kurikulum dengan SKKNI dan mendorong lulusan mengikuti sertifikasi kompetensi

V. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

- 1) Relevansi Kompetensi Lulusan, mayoritas lulusan terserap di dunia kerja secara aktif (61%) dan sebagian besar mendapatkan pekerjaan dalam waktu kurang dari 6 bulan (70%). Hubungan antara bidang studi dan pekerjaan menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup baik, dengan 61% menyatakan hubungan sangat erat, erat, atau cukup erat, Kompetensi kerja secara umum dianggap memadai oleh dunia industri, terutama dalam aspek etika kerja dan komunikasi bisnis.
- 2) Gap Kompetensi, Terdapat kesenjangan pada beberapa kompetensi, terutama pada penggunaan teknologi informasi dan pengembangan diri, masing-masing sebesar 5 dan 4 poin dari keperluan industri, Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penguatan kurikulum pada aspek soft skills dan literasi digital.
- 3) Kesiapan Kerja Lulusan, Data menunjukkan bahwa lulusan memiliki kemampuan adaptif yang cukup baik, namun peningkatan kompetensi digital dan kepemimpinan mandiri masih menjadi tantangan penting untuk masa depan pendidikan vokasi.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat disampaikan adalah:

- 1) Penguatan Kurikulum melalui peninjauan kembali struktur kurikulum agar lebih fokus pada pengembangan teknologi perkantoran, soft skills, dan kemampuan adaptasi kerja modern.
- 2) Pelatihan dan Sertifikasi, dengan menyediakan pelatihan tambahan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi professional, serta menyelaraskan kurikulum dengan SKKNI dan mendorong lulusan mengikuti sertifikasi kompetensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2024). Studi Literatur Inovasi Pendidikan Vokasi di Era Society 5.0: Penerapan Rencana Pembelajaran Berbasis Keterampilan untuk Menyiapkan SDM Unggul Menuju Indonesia Emas 2045. Academia.edu.
- Allen, J., & van der Velden, R. (2001). Educational mismatches versus skill mismatches: Effects on wages, job satisfaction, and on-the-job search. *Oxford Economic Papers*, 53(3), 434–452.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek. (2023). Panduan Penyelenggaraan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa Vokasi. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Graves, D. H. (2000). *Curriculum Design and Development*. London: Routledge.
- Griffin, R. W. (2016). *Management Principles and Practices* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hartanto, C. F. B., Rusdarti, & Abdurrahman. (2019). Tantangan Pendidikan Vokasi di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Menyiapkan SDM Unggul. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*.
- Kadin Indonesia. (2020). *Buku Panduan Pendidikan dan Pelatihan Vokasi di Dalam Perusahaan*. Jakarta: Program Kemitraan Pendidikan Kejuruan KADIN.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 307 Tahun 2014. Tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Administrasi Perkantoran.
- Permendikbud RI Nomor 3 Tahun 2020. Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti).
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). Pearson Education.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley.
- Sulistiyo, E., & Wibawa, S. C. (2022). *Pendidikan Vokasi dan Implementasi Best Practice*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.
- Taba, H. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt Brace & World.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. University of Chicago Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012. Tentang Pendidikan Tinggi.

Yoto, Y., Marsono, M., & Romadin, A. (2024). Evaluation of Teaching Factory Using CIPP Model to Improve Vocational High School Students' Skills. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 14(1).

THE HISTORY OF DEVELOPMENT AND THE THEORITICAL APPROACH OF DEVELOPMENT

Jacob T Makapedua¹, Christien Karambut², Cysca Langi³
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 8152121
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

I. Introduction

Over decades, there are debates about the meaning of development, because of the term of development may mean different things to the different people. However, actually, the terms development was used first time after World War II, when there were political, economic and cultural transformation in most part of the world, which were as fundamental and wide ranging as those proposed by development specialists in the 1950-1960s, but most of the ideas associated with modernisation/development theory had been formulated decades, sometimes centuries earlier.

Development also, is an essential purpose that most of people or nations take for granted. Hoping that the development will result in the changing of political, economic and social institutions. Economic progress is an essential component, but not the only component. Some theorists viewed that the process of development as a series of successive stages of economic growth through which all countries must pass. Some theorists also critic this argument. However, some theorists also critic the argument of growth as indicators of development.

According to Simone and Feraru : 12, the development involves a broad range of belief, and attitudes that individual must acquire to adjust to the demands placed on them by social and geography mobility, broader political allegiances, economic growth, and technology that requires literacy, openness to new experiences, punctuality and working with people in close proximity and under condition fixed by large organisation rather than landlords and dictates of nature. Moreover, Simone and Ferraru state that development or modernisation is a term to describe the structural and behavioural changes that a society undergoes in the process of acquiring an industrial system or production and distribution.

Therefore, to deal with this different meaning and view of development, this paper will first outline the history of development in chronological order. Then this paper also will discuss the two categories of development theorists of development; modernisation theory and dependency theory.

II. History of Development

The development actually had been occurred since the European occupied North America that were chroniclers, missionaries and colonisers made much of the technological gap between the people of the old world and the new. The European thought that Indians were savage, poor technology and lack of skill to use their land and much need of assistance from the European industrious men and engineers (Adas : 404).

Furthermore, in that period, technological advance increased rapidly, this seem as essential to the growth and well being, when America was transformed from patchwork of settlement colonies into a nation. John Kasson (Adas : 404) states that technological development was increasingly with the rise from barbarism to civilisation and machines were viewed as key agents for the spread of the civilisation in the New World. However, there were also some American thinkers such as Nathaniel Hawthorne and Henry Adams that shared their European counterparts to the industrial order as dehumanising and environmental degrading.

Meanwhile, in the last decades of nineteenth century, in America the railways became the premier symbol of the advanced development of industrialisation, the extensively railroads had transformed the American landscape, pervading virtually all aspects of American life from commerce and advertising to education and recreation. Moreover, industry also more generally eclipsed agriculture as dominant sector in the American economy and the main influence on American social life. In this period, American became involved overseas such in China and Philippines, the assumption of their scientific and technological superiority became integral components of their own vision of the civilising mission. For instance, the fullest elaboration of Americas civilising mission ideology in Philippines, American viewed that economic reform and education as ways to create prosperous life to the Filipinos.

In the World War I period, American made further enhanced the already high esteem in which held inventors and machines. American and their allies made extensive use of the new military technology particularly tanks and airplanes that carried them to victory. In this period American proudly in the spectacles and creature comfort of the "machine age" (Adas : 408).

Furthermore, in decades after World War I, applied science and technology pervade Americans life to a degree that greatly exceeded that experienced by any other society, between 1917 and 1940 the number of American household that were electrified increased from less than 25 percent to over 90 percent. The automobile in that period, produced on Henry Ford's became an item of mass consumption. So, that is why, in this period Henry Ford as the pioneer was widely regarded as the prophet of a new age of "heroic optimism" in which science and invention were hailed as the key to American prosperity and the best

solution for social ill (Adas, p.410). In addition, at the 1930's the massive construction project had been done, such as; dams, highways, tunnel and bridges that designed to generate energy for and to extend the range of technology that American continued view as the key to their rise to the global power and as essential means of eradicating poverty both home and overseas. This means that, in the era between the World War I and II, the long standing assumption to progressive social development come to be view in terms of a necessary association between mechanisation and modernity.

In the period after World War II, the modernisation paradigm supplanted the beleaguered civilising mission as the pre-eminent ideology of western dominance. Where American social scientists were the main exponents of the new ideology. Competing theories dynamics and stages of transition from "tradition" to "modernity" were debated by academics and their jargon-laden discourse played a major role in policy formulation with respect to the "underdeveloped", "developed" or "emerging nation of the "Third World" and so fourth. The improvers and modernisers assumed that all people and societies not only could but would "develop" along the scientific-industrial lines pioneered by the West. In this period, modernity is associated with rationally, empiricism, efficiency and change; tradition connotes fatalism, veneration for custom and the sacred, indiscipline and stagnation. Joseph Kahl, who has provided one of the more detailed listing of these attributes, argue that traditional men are passive and fatalistic largely because they lack the sophisticated technology required to shape the world to their own desire, while modern men make use sophisticated technology to remake their environment and change their social system in ways intended to advance both their own careers and the development of their societies as a whole. Meanwhile Daniel Lerner in his pioneering work "The Passing of Traditional Society" measures modernity relate to human qualities and establish as definitive of the "modern personality". In Lerner viewed advanced communications as the key to making societies modern. (Adas 1989 : 413-14). Meanwhile at the same time, major change had occurred in most places in the world that led American president Truman made a speech that called "Point Four" on 20 January 1949. In According to the speech America must embark on a bold new program for making the benefit of their scientific advances and industrial progress available for the improvement and growth of underdevelopment area because of more than half the people of the world are living in condition approach misery. (Rist : 70-71).

In 1960s the advance of development theories were continued, Marion Levy produced one of the most elaborate discussion of the effects of the transition from tradition to modernity that began with the assumption that the degree to which a society has been

modernised could be measured by the extent to which it made use of inanimate power and employed tools to multiply the effect of effort. Then, in the 1970s and 1980's Modernisation theory has come under heavy criticism for everything from the basic methodology flaws to its failure to account accurately for the actual experience of the people of the developing world. Most major critique of ideology of modernisation have challenged its ethnocentric vision of a single route to the development and the artificiality of its dichotomous vision of traditional and modern social systems. (Adas : 415-16).

III. Theory of Development

After the World War II, there were debates between development theorists about the concept of development in their theories; however, in general theory of development can be classified into 2 major approaches. Firstly is Modernisation and growth theory in the 1950s and 1950s and secondly is the dependency theory in the mid of 1960s. Both of them do begin with the same two human constructions; the state and the marketplace.

The engine and focus of modernisation theory is always on the internal domestic aspect of national development; streamlining the centralised state so it can protect the nation's economic marketplace and domestic security against external and internal threats, encouraging the education, skills and opportunities of individual so they can function in the market place. While in the external context plays a role in providing opportunities for raising capital, trading or acquiring resources and markets. (Simone and Ferraru : 17).

The central of early modernisation theory was the notion of a dichotomy between traditional and modern societies. Traditional societies were defined as being pre-state, pre-rational and pre-industrial that third world societies were seen as the traditional ideal type.

Similarly, according to Higott, Robinson, Hewison and Garry Rodan, state that modernisation and growth theory are not simply intellectual transformed by intellectual debates but also an explanation and a description policies and processes which have accompanied intervention by industrial west in the third worlds. This means that modernisation and growth theory have actually followed and described the capitalist penetration of the third world. (Higott, Robinson, hewison and Rodan :17).

Moreover, in 1950s most of modernisation theorists such as Rostow, Hoselitz and Higgins believe that for development it was necessary to bridge the gap between tradition and modern through the acquisition of the appropriate modern pattern variables. Rostow is one of the modernisation and economics growth theorist, with his famous Stages of Growth theory.

According to this doctrine, the transition from underdevelopment to development can be described in terms of a series of steps through which all countries must proceed. They are :

1. The traditional society
2. The precondition to take-off
3. The take-off
4. The drive to maturity
5. The age of high mass consumption (Worsley 1978 : 141).

Beside Rostow's growth theory, there is also other growth theory that called Two Sector theory that formulated by Nobel laureate Arthur Lewis in the mid 1950s. This theory has focused on the structural transformation a primarily subsistence economy. In this model, the underdeveloped economy consists of two sectors; a traditional, overpopulated rural subsistence sector characterised by zero marginal Labor productivity that classify as surplus Labor and a high productivity modern urban industrial sector into which Labor from subsistence sector is gradually transferred. The major focus of the model is on both the process of Labor transfer and the growth of output and employment in the modern sector. The speed with which this expansion occurs is determined by the rate of industrial investment and capital accumulation in the modern sector.

Furthermore, according to the modernisation and growth theorists the diffusion of capital and technology as the motor for bridging the gap between tradition and modernity. Furthermore, capital formation and corporate structures necessary for growth can best be provided by the already developed Western economies. In other words, economic development were essentially concerned with finetuning the existing process of capital accumulation. Some modernisation theorists strongly believe that it was necessary for the third world to allow the diffusion of capital and technology from the developed economies countries.

During 1950s and early 1960s modernisation theory outlined development not only as a process but also a set of ends or achievements. This means that economic development to be measured in terms of growth rather than in terms of reproduction of the specific form of western industrial capitalism. Similarly, political development came to be viewed as a process of creating political institutions able to solve specific problems pertaining stability and regime maintenance rather than reproduction of democracy. In relation to the point modernisation theorists view that the strong government was a prerequisite of economic growth. (Higott, Robinson, Hewison and Rodan :19).

A crisis in modernisation theory emerged as it became increasingly apparent that economic, social and political condition on the ground in the third world did not approximate to the expectations, the process of diffusion was producing neither economic take-off nor flourishing indigenous bourgeoisie's and most glaringly, political system were becoming increasing authoritarian rather than democratic for example in Indonesia when Soeharto's regime had power. Moreover, according to the theoretical assumption that the apparent failure of growth strategies to cope this problem, poverty and unemployment or to produce viable domestic industrial economies were ascribed to a variety of endogenous factors including the incompetence and corruption of the state bureaucracies and the intrusion nationalist and socialist policies into what was supposedly a scientific and rational economic decision-making process. (Higott, Robinson, Hewison and Rodan :18).

On the other hand, the dependency theory emerged, when Heinz Arndt become embroiled in debates in the mid of 1960s with dependencies theorists who argue that the economic policies which accord with the prescription of growth theory simply serve to enrich foreign capital investors and their local compradors whilst entrenching mass poverty and broad structures of "dependence" and "underdevelopment".

However, the dependency theory is an indirect outgrowth of Marxist thinking. According to this theory the existence and continuance of under development primarily to the historical evolution of a high unequal international capitalist system of rich and poor countries relationship. Whether, because rich nation are intentionally exploitative or unintentionally neglectful, the consistency of rich and poor nations in an international system dominated by such unequal power relationship between the centre (the developed countries) and the periphery (the underdeveloped countries) renders attempts by poor nation to be self reliant and independent difficult sometimes even impossible. (Schultz 1960 : 91).

Furthermore, according to Simone and Ferraru, Dependency or World System theory emerged as result of the lack of an internal bourgeois driven developmental dynamic in the first place makes the nation subservient and vulnerable to the depredation of the advanced nation. This result in unequal relationship between strong states protecting the interest of their international investors and weak states unable to protect either their human or material resources from the ravages of an exchange system that favours the strong and wealthy. (Simone and Ferraru 1995 : 18)

Moreover, according to Arndt there is an unfortunate economic necessity, at least in the early stages of growth, for trade-offs between development and equality as well as a tendency for strong political force to seize a disproportionate share of wealth.

In relation to this point of view for instance, Peter McCawley state that government intervention in the Indonesian economy has largely served to enrich that small group of well connected businessmen in the Import Substitution Industrialisation sectors to the advantage of no one else.

According to the dependency theory, exporting capitalism from advanced economies to the third world becomes a part of the problem rather than being part of the solution to poverty and backwardness. The dependency perspective dramatically countered the optimistic liberal prospects of effective charitable assistance to help the underdevelop economies become developed economies. Andre Gunder Frank for instance, critics the Rostow's stages of Growth and the exploitation of the under development country resources by the developed countries. He states that capitalist development everywhere has been a fundamentally contradictory development based on exploitation and resulting simultaneously in development and underdevelopment. The growth and expansion led to development of a single, integrated capitalist system of world wide scope. Moreover, according to Frank that the past and present is that far from diffusing down development, the relationship between the core and the periphery widens the gap between the two and generates ever deeper structural underdevelopment in the periphery. (Warsley 1978 : 97).

IV. Conclusion

To sum up, the idea of development had been formulated many decades or even in century earlier that was start when the European occupied North America and became nation. The essential factor of development in this period is that machines were viewed as key and symbol of the advanced development or industrialisation. Then development and the invention machines had led America and its allies achieved victory in this war by invention new military technology. After World War II academic in the world debated modernisation and its stages of transition from traditional to modernity. The debates between development theorists about the concept of development in their theories can be classified into 2 major approaches; Modernisation or growth theory and the dependency theory. The central point of modernisation theory was the notion of a dichotomy between traditional and modern societies. While, the dependency theorists viewed that the economic policies which accord with the prescription of growth theory simply serve to enrich foreign capital investors and their local compradors whilst entrenching mass poverty and broad structures of dependence. This theory is an indirect outgrowth of Marxist thinking.

References

- Adas, M. 1999. 'Epilogue'. Pp.402-418 of *Machine as the Measure of Men*. Ithaca: Cornell University Press.
- Higgott, R. Robinson, R and Garry Rodan . , (2000)'Theories of Development and Underdevelopment : implications for the study of Southeast Asia' In R. Higgott And R. Robinson eds., *Southeast Asia: Essays in the Political Economy of Structural Change*, pp.16-61. London: Routledge.
- Rist, G. 2011. 'The Invention of Development' Chapter 4 of *The History of Development*. 69-79. London Zed Book.
- Simone, V and Anne Ferraru 2005, 'The Asian Pacific. Political and Economic Development in a Global Context'. London : Longman.
- Todaro. M, Smith S, (2014) *Economic Development*, 12th Edition. Peardon Education
- Warsley, P. 1998, ' Modern Sociology'. Introduction Reading 2nd ed. Harmondsworth Middlessex Ringwood. Vic. Penguin.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia

Jessica Natasha Purnomo¹, Cysca Langie², Precylia Ribka Raming³, Sylvi Sambuaga⁴, Risma Simamora⁵

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

⁴ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

⁵ Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Batanghari Jambi

precylia.ribka87@gmail.com*

ABSTRAK

Dalam penulisan skripsi ini permasalahan yang diangkat adalah Apakah pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja para pegawai di PT. Citilink Indonesia pada bagian Awak Kabin. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia. Metode yang digunakan meliputi analisis statistik regresi linear sederhana, dan koefisien korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,639 menunjukkan hasil positif yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara pelatihan dengan kinerja awak kabin. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,409 menunjukkan bahwa 40,9% kinerja awak kabin dipengaruhi oleh pelatihan, sementara 59,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t , diperoleh t -hitung sebesar 5,576 yang lebih besar dari t -tabel 2,014 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja, Awak Kabin, Regresi Linear, PT. Citilink Indonesia

Abstract

In writing this thesis, the problem raised is whether training has a significant impact on employee performance at PT. Citilink Indonesia in the Cabin Crew section. This study aims to test whether training has a significant impact on cabin crew performance at PT. Citilink Indonesia. The methods used include simple linear regression statistical analysis, and correlation coefficients. The results of the study showed that the correlation coefficient (r) value of 0.639 showed a positive result indicating a strong and significant relationship between training and cabin crew performance. While the determination coefficient (r^2) of 0.409 showed that 40.9% of cabin crew performance was influenced by training, while 59.1% was influenced by other factors not examined in this study. Based on the results of the t -test, a t -count of 5.576 was obtained which was greater than the t -table of 2.014 with a significance value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that training has a significant influence on cabin crew performance at PT. Citilink Indonesia.

Keywords: Training, Performance, Cabin Crew, Linear Regression, PT. Citilink Indonesia.

I. PENDAHULUAN

Meningkatkan kapasitas individu (karyawan) adalah langkah yang penting dalam menciptakan suasana kerja yang aman dan menyenangkan, sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang

sangat berharga. Terkadang, manusia sebagai sumber daya bagi perusahaan sering diabaikan sebagai aset yang berharga. Banyak perusahaan hanya melihat tenaga kerja (karyawan) sebagai beban yang harus diminimalkan untuk mengurangi biaya produksi. Namun, pandangan tersebut tidak sepenuhnya benar. Karyawan adalah satu-satunya aset yang tidak dapat direplikasi atau diduplikasi oleh orang lain karena setiap individu adalah ciptaan unik dengan karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dipelihara dan dikembangkan agar memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Penelitian ini lebih menyoroti pengaruh pelatihan pelayanan terhadap kinerja awak kabin Citilink, yang menjadi krusial dalam industri penerbangan di mana kualitas layanan sangat menentukan kepuasan penumpang dan citra maskapai. Citilink, bagaimanapun, menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi kemampuan awak kabin untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas. Pelatihan bagi awak kabin merupakan salah satu upaya penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Namun, efektivitas pelatihan menjadi isu yang perlu diperhatikan.

Salah satu masalah yang muncul adalah pelatihan praktik langsung di lapangan kurang efektif dalam meningkatkan keterampilan awak kabin. Pelatihan yang seharusnya mampu memberikan pengalaman nyata dan relevan ini ternyata tidak memberikan hasil yang optimal. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya struktur dan panduan yang jelas selama pelatihan di lapangan, atau mungkin juga karena pelatihan tersebut tidak disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para awak kabin. Akibatnya, keterampilan yang seharusnya ditingkatkan melalui praktik langsung tidak tercapai sesuai harapan.

Permasalahan utama yang dihadapi dalam penelitian ini adalah "Apakah pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja para pegawai di PT. Citilink Indonesia pada bagian Awak Kabin". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi sejauh mana pelatihan mempengaruhi kinerja para karyawan di PT. Citilink Indonesia bagian Awak Kabin.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan antara variabel pelatihan (X) sebagai variabel independen dan kinerja awak kabin (Y) sebagai variabel dependen. Jenis penelitian ini adalah eksplanatif, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelatihan berpengaruh terhadap kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia. Populasi penelitian terdiri dari 90 awak kabin yang bekerja di perusahaan tersebut. Mengingat populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel *simple random sampling*

dipilih untuk menentukan sampel sebanyak 47 responden. Pemilihan sampel ini dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error level) 10%, untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama terpilih sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden, di mana pertanyaan-pertanyaan yang disusun berkaitan dengan variabel pelatihan dan kinerja awak kabin. Kuesioner ini diukur dengan skala Likert untuk menilai persepsi responden terhadap efektivitas pelatihan yang mereka ikuti dan dampaknya terhadap kinerja mereka. Pengumpulan data dilakukan dalam waktu tertentu agar hasil survei mencerminkan kondisi terkini.

Langkah analisis data dimulai dengan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang distribusi data yang terkumpul, seperti rata-rata, median, modus, dan standar deviasi. Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan mampu mengukur secara akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson's Moment Product*, sedangkan reliabilitas diukur dengan koefisien Cronbach's Alpha. Data yang telah valid dan reliabel kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan melihat seberapa signifikan pengaruh pelatihan terhadap kinerja awak kabin. Hasil dari analisis regresi ini dilengkapi dengan uji-t untuk menguji apakah hubungan yang ditemukan signifikan secara statistik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di sektor pelayanan awak kabin, serta memberikan rekomendasi berbasis data yang dapat digunakan oleh PT. Citilink Indonesia untuk meningkatkan efektivitas pelatihan.

III. HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Sebelum resmi berdiri sebagai entitas mandiri pada tahun 2009, merek Citilink telah dioperasikan oleh Garuda Indonesia di bawah naungan Strategic Business Unit (SBU). Sebagai unit bisnis strategis, Citilink bertujuan untuk menangkap pasar penerbangan bertarif rendah yang sedang berkembang di Indonesia. Pada awal operasinya, Citilink menggunakan pesawat Fokker F28 dan Boeing 737-300 untuk melayani rute-rute domestik utama di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, dan Denpasar. Pada tanggal 5 Juli 2012, Citilink secara resmi diluncurkan sebagai maskapai penerbangan yang terpisah dan mandiri, meskipun masih merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia.

Dengan peluncuran ini, Citilink mulai mengoperasikan armada Airbus A320 yang baru, lebih modern, dan efisien. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memungkinkan Citilink untuk menawarkan layanan yang lebih baik kepada penumpang. Berdasarkan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 tentang Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, struktur kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% dimiliki oleh Garuda Indonesia dan 1,35% oleh Aerowisata.

8. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 47 responden yang merupakan awak kabin PT. Citilink Indonesia. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas responden berada dalam rentang usia 25-35 tahun, dengan persentase 65%. Sebanyak 30% dari responden berusia di atas 35 tahun, sementara sisanya, 5%, berusia di bawah 25 tahun. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam usia produktif dan memiliki pengalaman kerja yang cukup. Dari sisi tingkat pendidikan, mayoritas responden (70%) memiliki latar belakang pendidikan diploma (D3), sementara 20% lainnya memiliki pendidikan SMA/ sederajat, dan sisanya 10% memiliki gelar sarjana. Pendidikan yang relatif tinggi ini mengindikasikan bahwa awak kabin Citilink memiliki fondasi akademik yang memadai untuk memahami dan mengikuti pelatihan yang diberikan.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis lanjutan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel yang diinginkan secara akurat.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_h	r_t	n	Keterangan
Pelatihan (X) (5 Indikator)	X1	0,631	0,28	47	Valid
	X2	0,631	0,28	47	Valid
	X3	0,356	0,28	47	Valid
	X4	0,343	0,28	47	Valid
	X5	0,506	0,28	47	Valid
	X6	0,677	0,28	47	Valid
Kinerja Karyawan (Y) (5 Indikator)	Y1	0,691	0,28	47	Valid
	Y2	0,500	0,28	47	Valid
	Y3	0,566	0,28	47	Valid
	Y4	0,497	0,28	47	Valid
	Y5	0,665	0,28	47	Valid
	Y6	0,580	0,28	47	Valid
	Y7	0,528	0,28	47	Valid
	Y8	0,581	0,28	47	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30, yang berarti semua item valid. Untuk menguji reliabilitas instrumen, digunakan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,72 menunjukkan bahwa

instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang serupa di masa mendatang.

10. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian Pelatihan (X) Dan Kinerja Awak Kabin (Y)

Statistik Deskriptif	Pelatihan (X)	Kinerja (Y)
Mean	21,3617	31,04255
Standard Error	0,4338	0,525886
Median	21	31
Mode	23	31
Standard Deviation	2,973985	3,605295
Sample Variance	8,844588	12,99815
Kurtosis	-0,83383	-0,06728
Skewness	-0,04722	-0,50696
Range	11	16
Minimum	16	21
Maximum	27	37
Sum	1004	1459
Count	47	47

c. Deskripsi Variabel Pelatihan (X)

Nilai maksimum variabel pelatihan adalah 27, minimum 16, dengan rentang 11. Rata-rata (mean) sebesar 21,36, dengan standar deviasi 2,97, menunjukkan variasi signifikan namun distribusi cenderung normal. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan di PT. Citilink Indonesia masih belum optimal.

d. Deskripsi Kinerja Awak Kabin (Y)

Nilai maksimum kinerja awak kabin adalah 37, minimum 21, dengan rentang 16. Rata-rata (mean) 31,04 dan standar deviasi 3,60, menunjukkan variasi signifikan dengan distribusi normal. Ini mengindikasikan bahwa kinerja awak kabin masih dapat ditingkatkan.

11. Total Skor Variabel Pelatihan dan Kinerja Awak Kabin

Tabel 3. Analisis Total Skor Variabel Pelatihan (X)

No	Analisa Total Skor X :	Hasil	Keterangan				
1	Skor tertinggi	5					
2	Jumlah pertanyaan	6					
3	Jumlah responden	47					
4	Total skor jwb tertinggi (5)	1410	Total Skor Tertinggi = 5 x 5 x 47= 1410				
5	Total skor jawaban	1065					
6	Total skor presentase	75,53191					
7	Quartil (empat bbg.n.yg sama)	352,5					
8	Garis quartil pembahasan	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	352,5	705	1057,5	1410

Penelitian ini menggunakan 5 pernyataan dengan skala 1-5 untuk mengukur variabel Pelatihan, dengan 47 responden. Total skor yang diperoleh adalah 1065 dari 1410, menghasilkan persentase 75,53%. Hasil ini menunjukkan pelatihan sudah baik, namun masih ada gap 24,47% yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia.

Tabel 4. Analisis Total Skor Variabel Kinerja Awak Kabin (Y)

No	Analisa Total Skor Y :	Hasil	Keterangan				
1	Skor tertinggi	5					
2	Jumlah pertanyaan	8					
3	Jumlah responden	47					
4	Total skor jwb tertinggi (5)	1880	Total Skor Tertinggi = 5 x 8 x 47= 1880				
5	Total skor jawaban	1459					
6	Total skor prosentase	77,60638					
7	Quartil (empat bbqn.yg sama)	470					
8	Garis quartil pembahasan	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	470	940	1410	1880

Penelitian ini menunjukkan bahwa total skor kinerja awak kabin PT. Citilink Indonesia adalah 1459 dari maksimum 1880, menghasilkan persentase 77,60%. Hasil ini termasuk kategori "baik," namun masih ada gap 22,40% yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

12. Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh pelatihan (X) terhadap kinerja awak kabin (Y). Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi berikut:

$Y=6,292+0,598XY$ Dalam persamaan ini, 6,292 adalah konstanta, yang menunjukkan nilai kinerja awak kabin tanpa adanya pengaruh pelatihan, sementara 0,598 adalah koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam pelatihan akan meningkatkan kinerja awak kabin sebesar 0,598 unit.

13. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kinerja awak kabin.

Tabel 5. Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Pelatihan (X) Terhadap Kinerja Awak Kabin (Y)

Correlations		Pelatihan	Kinerja
Pelatihan	Pearson Correlation	1	.639**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	47	47

Kinerja	Pearson Correlation	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	47	47

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,489	2,997		4,835	0,000
1 PELATIHAN	0,775	0,139	0,639	5,576	0,000

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan hasil analisis, nilai R^2 adalah 0,409, yang berarti pelatihan berkontribusi sebesar 40,9% terhadap variasi kinerja awak kabin. Artinya, hampir setengah dari perubahan kinerja awak kabin dapat dijelaskan oleh pelatihan yang mereka terima. Sisanya, 59,1%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, atau pengalaman kerja.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	0,409	0,395	2,803	1,730

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN

b. Dependent Variable: KINERJA

14. Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,489	2,997		4,835	0,000
1 PELATIHAN	0,775	0,139	0,639	5,576	0,000

a. Dependent Variable: KINERJA

Nilai t-hitung sebesar 5,576 lebih besar daripada t-tabel sebesar 2,014 pada tingkat signifikansi 5% (0,05), yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja awak kabin. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja awak kabin di PT. Citilink

Indonesia.

Pembahasan

3. Pengaruh Pelatihan Awak Kabin di PT. Citilink Indonesia

Pelatihan awak kabin di PT. Citilink Indonesia memiliki fokus utama pada dua aspek penting: komunikasi dan penanganan penumpang yang sulit. Pelatihan komunikasi dan interpersonal bertujuan untuk meningkatkan kemampuan awak kabin dalam berbicara, mendengarkan, dan membaca bahasa tubuh. Kemampuan ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman terbang yang positif, di mana awak kabin diharapkan dapat berinteraksi dengan penumpang secara profesional, ramah, dan efektif. Selain itu, pelatihan ini mempersiapkan mereka untuk berkomunikasi dengan penumpang dari berbagai latar belakang, yang sangat bermanfaat dalam menjaga kepuasan penumpang.

Pelatihan penanganan penumpang yang sulit fokus pada persiapan awak kabin dalam menghadapi situasi di mana penumpang merasa marah atau frustrasi. Dalam pelatihan ini, awak kabin dilatih dalam teknik deeskalasi untuk menenangkan situasi konflik dengan cepat dan efektif. Mereka belajar mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, dan memberikan solusi yang relevan. Ini sangat penting, mengingat awak kabin sering kali harus menangani penumpang yang mengalami masalah seperti keterlambatan atau kondisi cuaca yang buruk. Metode pelatihan yang diterapkan di PT. Citilink Indonesia terdiri dari dua pendekatan utama: On the Job Training (OJT) dan Off the Job Training (Off-JT). OJT memberikan pengalaman langsung di dalam penerbangan di mana awak kabin diawasi oleh mentor dan berinteraksi langsung dengan penumpang. Sementara itu, Off-JT dilakukan di luar penerbangan, menggunakan simulasi untuk mereplikasi situasi yang mungkin terjadi. Kombinasi kedua metode ini memastikan awak kabin dilatih secara menyeluruh dan siap menghadapi tantangan di lapangan.

4. Pengaruh Kinerja Awak Kabin di PT. Citilink Indonesia

Kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia menunjukkan kekuatan dalam kemampuan bekerjasama, terbukti dari penilaian positif yang tinggi. Namun, terdapat kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam aspek kehadiran dan penyelesaian tugas. Untuk itu, perusahaan harus lebih fokus pada peningkatan kualitas pelatihan dan manajemen, memastikan bahwa semua aspek kinerja memenuhi standar yang diharapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan teknis dan interpersonal yang lebih intensif sangat penting.

Perusahaan perlu memperkuat pelatihan praktik langsung (OJT) agar awak kabin lebih

terbiasa dengan situasi dunia nyata. Selain itu, pengembangan metode simulasi yang efektif di Off-JT akan membantu mereka mengasah keterampilan pemecahan masalah dalam situasi terkontrol. Peningkatan disiplin dalam kehadiran dan ketepatan waktu juga menjadi prioritas untuk memastikan kelancaran operasional penerbangan. Program pelatihan khusus dan insentif yang tepat bisa menjadi solusi untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen karyawan.

5. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Awak Kabin di PT. Citilink Indonesia

Pengaruh pelatihan terhadap kinerja awak kabin di PT. Citilink Indonesia sangat signifikan dalam mencapai standar operasional yang tinggi dan pelayanan prima. Pelatihan yang efektif tidak hanya fokus pada penyampaian materi yang komprehensif tetapi juga melibatkan penggunaan metode pelatihan yang sesuai dan penetapan sasaran yang jelas. Materi pelatihan meliputi keterampilan teknis, prosedur keselamatan, dan kemampuan interpersonal yang penting untuk pelayanan penumpang.

Metode pelatihan seperti simulasi dan pembelajaran berbasis kasus membantu awak kabin lebih siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi selama penerbangan. Indikator kinerja seperti kuantitas pekerjaan, kualitas pelayanan, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja dapat diukur untuk menilai efektivitas pelatihan. Pelatihan yang baik akan membantu meningkatkan kuantitas dan kualitas pekerjaan, serta memperkuat disiplin kehadiran dan kerjasama tim. Oleh karena itu, PT. Citilink Indonesia harus terus berkomitmen pada pengembangan program pelatihan yang menyeluruh, memperhatikan setiap indikator penting dalam aspek pelatihan dan kinerja.

Investasi dalam pelatihan berkualitas tinggi akan meningkatkan kompetensi teknis dan motivasi awak kabin, yang pada akhirnya berdampak positif pada pencapaian sasaran perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Widuriyanti (2017) yang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, mendukung pentingnya pelatihan komprehensif untuk meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal awak kabin dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang.

IV. SIMPULAN

Melalui proses pengumpulan data dan analisis, peneliti kemudian menyimpulkan bahwa Pelatihan yang diberikan kepada awak kabin PT. Citilink Indonesia masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja yang optimal. Kurangnya intensitas dan kualitas

pelatihan menyebabkan keterbatasan dalam kemampuan dan keterampilan awak kabin untuk mencapai standar kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Hasil perhitungan analisis statistik menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,576, yang lebih besar dari t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja awak kabin.

Pelatihan secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja awak kabin, di mana hasil ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan terhadap kinerja awak kabin. Dengan demikian, peningkatan pelatihan dapat diharapkan untuk meningkatkan kinerja awak kabin secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi ke-sembilan. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Marwansyah. 2014. *Analisis Kinerja Pegawai*. Jakarta: Bintang Aksara Group
- Robert, S & John, M. A. 2002. *Human Resource Management*, Allyn and Bacon.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*: Bandung: Alfabeta
- Sumarsono, S. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenaga kerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sundah, D & Walean, M. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manado
- Suprihanto, J. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: UGM Press
- Sutrisno, E. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tohardi. 2002. *Manajemen Kinerja*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

EKSPLORASI KETAKUTAN DAN HARAPAN KARYAWAN TERHADAP OTOMATISASI BERBASIS *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) DALAM FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA: STUDI FENOMENOLOGIS PADA SEKTOR PERBANKAN

Alfian Ranny Poluan¹, Irvans Reindy Christian Tiwatu², Fresi Beatrix Lendo³, Gratia Natrina Kaparang⁴

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

⁴Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : arpoluan@gmail.com, christiantiwatu@gmail.com, fresilendo@gmail.com, gran-at.liem@gmail.com.

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan kecerdasan buatan (AI) mendorong otomatisasi berbagai tugas didunia kerja, menimbulkan dinamika emosional yang kompleks pada karyawan. Pemahaman mendalam tentang pengalaman subjektif karyawan terkait perubahan ini penting untuk manajemen transisi yang efektif dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam dan memahami esensi pengalaman subjektif karyawan terkait ketakutan dan harapan yang dirasakan dalam menghadapi implementasi otomatisasi berbasis AI dilingkungan kerja. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam semi terstruktur terhadap 10 informan kunci yang merupakan teller pada sektor perbankan. Hasil dari penelitian ini menggambarkan apa yang dirasakan oleh karyawan teller ketika pergantian manusia oleh AI dan juga harapan yang berupa peningkatan kompetensi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan teknologi yang ada saat ini.

Kata kunci : Otomatisasi AI, Manajemen Sumber Daya Manusia, Organisasi, Fenomenologi

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 mengharuskan digitalisasi dalam fungsi manajemen sumber daya manusia secara strategis. Studi Deloitte (2023), sebesar 85% perusahaan di seluruh dunia sekarang ini mengalokasikan lebih dari 20% anggaran terkait sumber daya manusia digunakan untuk transformasi digital. Ini disebabkan oleh tuntutan efisiensi operasional, disrupsi pasca pandemi, dan persaingan talenta. McKinsey (2022) melaporkan bahwa platform sumber daya manusia digital mengurangi 30-40% waktu administrative dalam proses rekrutmen dan penggajian. Tekanan dari luar seperti pekerjaan jarak jauh dan tenaga kerja global serta pengambilan Keputusan digerakkan oleh data akan mempercepat pergeseran ini. Dalam hal ini fungsi sumber daya manusia akan berubah dari administrator menjadi *strategic partner*.

Meskipun efisiensi yang menjanjikan, penerapan teknologi manajemen sumber daya manusia menghadapi banyak masalah. Penelitian PwC (2024) terhadap 1.200 perusahaan di Asia Tenggara menunjukkan bahwa hanya terdapat 35% dari organisasi tersebut dapat mencapai *Return of Investment* (ROI) optimal dari investasi pada teknologi sumber daya manusia. Hambatan terbesar termasuk resistensi budaya, kesenjangan kompetensi digital dan integrasi sistem warisan. Hasil ini diperkuat oleh data dari Bank Indonesia (2023), yang menunjukkan bahwa Usaha Mikro dan Industri sebesar 68% di Indonesia tidak menggunakan HRIS (*Human Resources Information System*) karena kekurangan infrastruktur dan literasi digital. Fenomena automation paradox juga muncul pada platform screening otomatis yang menunjukkan bahwa *Artificial Intelligence* (AI) dalam rekrutmen justru meningkatkan bias hingga 44%.

Ketidaksesuaian penelitian yang signifikan terjadi karena terdapat perbedaan antara kemungkinan teknologi dan kenyataan. Menurut Meta-Analisis Strohmeier & Piazza (2015), 72% literatur berkonsentrasi pada manfaat teoritis, sementara sisanya meneliti dampak psikososial seperti kecemasan karyawan dan dehumanisasi layanan. Laporan Kemenaker (2024) menunjukkan bahwa 61% perusahaan di Indonesia masih dalam tahap awal adopsi digital, menggunakan alat dasar seperti e-presensi dan *e-payroll*, tetapi tidak menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) atau analitik prediktif. Untuk memastikan bahwa transformasi digital sumber daya manusia tidak mengorbankan aspek manusiawi dan keadilan organisasional, penelitian terapan tentang kolaborasi manusia-teknologi sangat penting.

Sektor perbankan Indonesia menjadi pionier dalam penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam sumber daya manusia. 78% bank di buku 4 telah menggunakan alat yang didorong AI untuk analitik tenaga kerja, penilaian kinerja, dan rekrutmen (Bank Indonesia, 2023). Dorongan efisiensi sangat nyata, seperti sistem AI-MSDM dapat memangkas biaya rekrutmen dan mempercepat proses screening kandidat. Namun, survei LPS (2023) terhadap 1.200 pekerja bank di lima kota besar menemukan bahwa 63% pekerja khawatir tentang masa depan pekerjaan mereka karena transformasi ini tidak dibahas dengan baik. Proses ini menunjukkan perubahan diseluruh dunia dimana menurut perkiraan pada tahun 2027 tugas sumber daya manusia pada sektor perbankan akan terotomasi sepenuhnya.

Kekhawatiran terhadap *Artificial Intelligence* (AI) mengakibatkan munculnya resistensi psikologis dan operasional. Studi Ahmed (2018), menemukan bahwa 68% karyawan memiliki rasa kekhawatiran bahwa AI akan menggantikan peran manusia, terutama di posisi administratif sumber daya manusia. Hal ini didukung oleh fakta bahwa hanya 32% karyawan yang pernah dilatih atau terpapar pengetahuan akan AI di Sulawesi Utara pada sektor perbankan (BPS Sulut, 2024). Akibatnya, serikat pekerja menolak analitik kinerja AI pada perbankan karena dianggap tidak transparan dalam algoritma. Sikap defensif karyawan, seperti manipulasi data input kinerja untuk mengelabui sistem merusak prediksi AI. Harapan berlebihan pada kemampuan AI juga akan menyebabkan kekecewaan yang sistematis. Menurut Hmoud & Laszlo (2019), karyawan khususnya generasi muda percaya AI dapat menawarkan pelatihan karir yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, tetapi mereka tidak memiliki infrastruktur yang diperlukan. Selain itu juga beberapa sistem tidak dapat memahami permintaan karyawan karena masih menggunakan bahasa yang kurang dimengerti oleh AI, mengakibatkan munculnya ketidakpercayaan terhadap seluruh sistem digital. Berdasarkan hal-hal tersebut peneliti mengambil judul **“Eksplorasi Ketakutan Dan Harapan Karyawan Terhadap Otomatisasi Berbasis *Artificial Intelligence* Dalam Fungsi Sumber Daya Manusia: Studi Fenomenologis Pada Sektor Perbankan”**

b. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengeksplorasi bagaimana ketakutan karyawan terhadap otomatisasi berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada sektor perbankan
- 2) Untuk mengeksplorasi bagaimana harapan karyawan terhadap otomatisasi berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada sektor perbankan

II. LANDASAN TEORI

a. Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Garry Dessler (2019) fungsi sumber daya manusia dibagi dalam dua kategori besar yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional

- 1) Fungsi manajerial, mencakup Perencanaan SDM (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Kepemimpinan (*Leading*), dan Pengendalian (*Controlling*)
- 2) Fungsi operasional, analisis pekerjaan, perencanaan SDM dalam konteks penempatan, perekrutan, seleksi, orientasi dan pelatihan, manajemen kinerja, pengembangan karir, kompensasi, manfaat dan pelayanan karyawan, hubungan karyawan, serta Kesehatan mental dan keselamatan kerja.

b. Teori Harapan dan Ketakutan

Menurut Victor Vroom (1964), motivasi (kekuatan untuk bertindak) adalah fungsi dari tiga komponen utama yang saling berinteraksi secara multiplikatif yaitu harapan (*expectancy*), kinerja (*performance*) dan hasil (*valence*). Harapan (*expectancy*) merupakan keyakinan individu bahwa usaha tertentu yang diberikan akan menghasilkan kinerja yang diinginkan atau berhasil. Meskipun fokus pada motivasi positif, teori ini juga dapat digunakan untuk menjelaskan harapan (sebagai pendorong motivasi) dan ketakutan (sebagai penghambat motivasi atau pendorong perilaku penghindaran). Pada intinya ketakutan muncul ketika individu mempersepsikan adanya ancaman terhadap hasil yang dihargai, atau ketika merasa tidak memiliki kontrol atas kemampuan untuk mencapai kinerja yang diinginkan, atau bahwa kinerja yang baik tidak akan membawa hasil yang diinginkan.

c. Otomatisasi Artificial Intelligence (AI)

Martin Ford (2015), berfokus pada dampak otomatisasi dan AI terhadap ekonomi dan Masyarakat, mengemukakan tentang *technological unemployment* berskala besar. Ford berpendapat bahwa kemajuan AI dan robotika, terutama dalam pembelajaran mesin, memungkinkan otomatisasi untuk melampaui tugas rutin. Hal ini dapat berpotensi menyebabkan pengurangan signifikan dalam permintaan akan tenaga kerja manusia pada berbagai sektor bahkan untuk pekerjaan yang dianggap aman dari otomatisasi. Kebijakan baru sebagai respons terhadap kemungkinan dimana pekerjaan tradisional tidak lagi cukup untuk menopang Sebagian besar populasi.

III. METODE PENELITIAN

a. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana hasil yang didapatkan berdasarkan keterangan yang diberikan oleh informan berupa kata-kata atau penjelasan terkait dengan tema yang diteliti dan mengadopsi pendekatan deskriptif.

b. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui in depth interviews terhadap informan penelitian. Selain itu juga data sekunder berupa hasil penelitian yang telah dipublikasi menjadi referensi dalam pengumpulan data yang relevan

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara terbuka kepada informan kunci

d. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kontrak frontliner yang bekerja pada sektor perbankan yang ada di kota Manado dengan informan kunci sebesar 10 karyawan teller.

e. Metode Analisis Data

Data yang dihasilkan melalui wawancara mendalam kepada informan kunci akan direduksi dan disesuaikan dengan menggunakan pendekatan tematik. Selanjutnya metode triangulasi akan diterapkan untuk menguji keabsahan dan validitas data yang diperoleh agar hasil penelitian akan lebih akurat dan tidak bias.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan tematik fenomenologis, dimana pendekatan tersebut akan membagi pendapat yang dikemukakan oleh informan kunci dan disusun ke dalam masing-masing tema penelitian. Informan yang diambil adalah karyawan teller dimana berdasarkan perkembangan saat ini posisi teller dalam perbankan akan mengalami ancaman serius untuk digantikan dengan mesin karena dinilai lebih efisien.

Otomatisasi berbasis *Artificial Intelligence* oleh karyawan teller perbankan dirasakan bahwa akan terjadi pergantian yang masif pekerjaan teller oleh AI, karyawan GU berpendapat bahwa:

“saya melihat perbankan saat ini lebih sering memasang mesin baru untuk penyetoran dan penarikan secara otomatis, scan dokumen AI, bahkan chatbot layanan nasabah. Rasanya seperti kami perlahan akan dihapus. Sekarang yang menjadi pertanyaan adalah apakah 5 – 10 tahun dari sekarang teller bank masih dibutuhkan? Saya khawatir”

Sejalan dengan pendapat tersebut, karyawan JZP juga merasakan ketakutan yang sama terkait pergantian teller manusia ke teller mesin

“Mungkin beberapa tahun dari sekarang, kami yang bekerja sebagai teller, tenaganya sudah tidak dibutuhkan lagi dan sudah digantikan oleh mesin. Di Bank kami saja contohnya, dalam 6 bulan terakhir, penambahan mesin setor Tarik tunai yang menggantikan tugas teller sudah dipasang kurang lebih hampir 10 unit. Hal ini yang nantinya dapat mengancam kami yang bekerja sebagai teller. Mudah-mudahan dari manajemen memberikan kebijakan yang adil buat kami dan tidak berujung pada pemberhentian”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat dilihat bahwa hal yang disoroti adalah otomatisasi tugas harian seperti transaksi tunai, verifikasi dokumen dan lain sebagainya menjadi ancaman eksistensial. Hal ini merujuk pada program bank digital yang dapat mengurangi jumlah teller dan memberikan ketakutan kepada karyawan akan masa depan kari mereka yang digantikan oleh AI dan mesin.

Selain ketakutan yang berhubungan dengan penggantian manusia ke AI yang mengancam masa depan karir, karyawan teller pada perbankan di Kota Manado juga menyorot tentang dehumanisasi layanan nasabah. Layanan nasabah harus dapat dilakukan secara prima dan apakah hal tersebut dapat diberikan oleh mesin, teller CR menyatakan bahwa

“Nasabah masih membutuhkan interaksi langsung dengan manusia. Kemarin ada ibu-ibu yang sudah tua dan bingung cara menggunakan mesin setoran, dan marah karena tidak ada yang membantu. Hal ini dikarenakan SOP yang dijalankan yaitu karyawan siapapun itu tidak dapat ikut campur dalam transaksi nasabah ketika berada pada mesin Tarik setor. Apakah bank masih memerlukan senyum dan empati? Jelas sebenarnya masih perlu, tapi apakah mesin dan AI dapat melakukannya? Saya rasi tidak bisa”

Pelayanan nasabah harus diutamakan, peran manusia dalam hal ini teller masih menjadi tumpuan dalam memberikan pelayanan yang prima dan rasa empati dalam. Hal ini dikemukakan oleh teller TT yang mendukung pernyataan sebelumnya, dimana teller TT berpendapat bahwa

“kondisi nasabah yang datang ke bank kita tidak tau, baik mood nya, latar belakang dan tujuan sebenarnya dia datang. Ada nasabah yang datang ke bank menjadi rutinitas untuk membayar tagihan yang tidak lebih dari 100.000 ribu rupiah, tetapi hanya ingin ber-

temu dengan teller langganannya dan hanya ingin update atau cerita tentang keadaan keluarganya, ada juga nasabah yang datang ke teller dan dimintakan transfer ke rekening tertentu tetapi ternyata rekening penipuan. Sekarang kalau misalnya hal ini dilakukan oleh mesin apakah mereka akan melihat hal-hal seperti ini yang bersifat personal dan empat? Saya yakin 100 persen tidak akan mungkin”

Pendapat diatas memberikan Gambaran bahwa kekhawatiran akan hilangnya unsur manusiawi dalam layanan perbankan dapat merugikan nasabah. Karyawan percaya AI dan mesin tidak mampu untuk menangani kasus-kasus seperti ini yang kompleks. Oleh karena itu masih dibutuhkan sentuhan manusia pada kondisi-kondisi tertentu.

Harapan juga tentunya menjadi fokus dari teller pada perbankan di Kota Manado, dimana dengan diaplikasikannya teknologi tentu akan dapat membantu pekerjaan yang dilakukan. Hal ini tergambar dari apa yang menjadi masukan dari para teller ketika diperhadapkan dengan teknologi yang semakin canggih adalah Kolaborasi antara Manusia dan AI untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Seperti diungkapkan oleh teller KP yaitu

“saya ingin AI menjadi partner kerja, bukannya sebagai pengganti. Misalnya, saat melakukan verifikasi dokumen nasabah yang sangat banyak, AI melakukan screening terlebih dahulu di awal, lalu nantinya kami fokus pada kasus yang butuh pertimbangan. Hal ini menurut saya apabila dikombinasikan akan menjadi kolaborasi yang sangat kuat dan tindak kejahatan perbankan akan berkurang pastinya”

Hal ini kemudian menjadi persepsi yang sama oleh teller NS yang sudah menjadi teller kurang lebih 5 tahun. Ia berpendapat bahwa:

“sebenarnya tidak perlu menggantikan kami tenaga manusia, yang hanya perlu dilakukan adalah kerjasama, katakana saja transaksi dapat dilakukan melalui mesin, tetapi kami juga seharusnya bisa mendampingi sehingga unsur-unsur yang membutuhkan manusia dalam hal ini dapat kami maksimalkan. Ini sebenarnya bukan untuk siapa-siapa tapi tentunya untuk perusahaan karena ketika nasabah merasa diperhatikan secara manusia oleh perbankan, maka mereka juga pasti akan loyal kepada bank tersebut. Makanya tenaga manusia apabila disandingkan dengan mesin dan AI akan saling support satu sama lain, bukannya mematikan”

Teller yang dapat bekerja sama dengan mesin/ AI akan membantu dalam penyelesaian transaksi dan kerja dengan cepat dan tepat. Kecepatan mesin dan AI akan memberikan waktu singkat dalam pelayanan ditambah dengan rasa yang dimiliki manusia akan membantu ketika mesin tidak dapat menjangkau apa yang menjadi tanggungjawab manusia. Selain itu juga teller merasakan bahwa dengan adanya AI peluang untuk pengembangan kompetensi menjadi semakin terbuka. Mereka merasa bahwa penting untuk beradaptasi dengan teknologi agar nantinya tidak terlindas oleh teknologi itu sendiri. Seperti yang dipaparkan oleh teller CK

“daripada takut ketinggalan, saya berharap bank seharusnya dapat memberikan akses pelatihan AI gratis lengkap dengan sertifikasinya. Bayangkan kalau teller bisa melakukan analisis data transaksi nasabah untuk merekomendasikan produk perbankan sesuai kebutuhan nasabah, pasti akan menjadi hal yang sangat menguntungkan dibandingkan saat ini hanya didasarkan pada profil dan menerka-nerka”

Pembahasan yang sama juga dikemukakan oleh teller PR yaitu

“sebenarnya sudah ada wacana untuk pengurangan teller dan kemudian digantikan dengan mesin. Hal ini memang tidak dapat dihindari. Tetapi sebaiknya manajemen dapat memperhitungkan untuk menjadikan teller “mesin manusia” dimana pekerjaan mesin tapi dapat dilakukan manusia sesuai dengan kecepatan mesin. Analisis transaksi misalnya, harusnya dengan diberikan kesempatan teller untuk berkembang dan belajar memanfaatkan AI, bukan tidak mungkin teller dapat menyelesaikan pekerjaan yang kompleks. Tidak terpaku pada AI saja tetapi pengoperasian sistem yang maksimal seharusnya dapat kami lakukan untuk menunjang atau bahkan mengimbangi AI”

Pada hakikatnya AI dapat menangani tugas-tugas yang bersifat repetitif seperti data entry dan validasi dasar dan kemudian teller dapat berkonsentrasi pada layanan bernilai tinggi seperti konsultasi keuangan dan resolusi masalah yang kompleks.

b. Pembahasan

Ketakutan Karyawan terhadap Otomatisasi Artificial Intellegence adalah Mesin dan AI menggantikan seutuhnya fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga dapat terjadi dehumanisasi pada pelayanan nasabah/customer.

Mesin dan AI dapat menjadi bumerang terhadap kinerja manajemen sumber daya manusia. Dimana ketakutan utama karyawan terhadap otomatisasi AI bersumber pada ancaman dehumanisasi peran inti sumber daya manusia. Sebagaimana diungkapkan informan kunci, otomatisasi transaksi tunai, verifikasi dokumen dan layanan nasabah dasar dipersepsikan sebagai sinyal penggantian progresif manusia oleh mesin. Fenomena ini dapat memicu *existential job insecurity* yang diperparah oleh bukti empiris pengurangan jumlah teller dan program bank digital/ Kekhawatiran ini bukan semata resistensi terhadap teknologi, melainkan respon rasional terhadap transformasi struktural yang dapat mengubah identitas inti pekerjaan teller dari pelaku transaksi menjadi pengawas mesin. Sejalan dengan penelitian Frey & Osborne (2017) yang mengemukakan bahwa 73% tugas karyawan perbankan dalam hal ini teller bersifat highly automatable, terutama yang pekerjaan yang bersifat repetitif dan berbasis aturan yang formal.

Implikasi psikososial dari ancaman pergantian manusia ke AI termanifestasi dalam ketidakselarasan antara pemahaman logis atas kebutuhan transformasi digital dengan

kecemasan personal akan ketinggalan kompetensi. Informan menyatakan bahwa tekanan adaptasi yang timpang, pelatihan Teknis yang minim akan memicu kompetensi yang semakin ketinggalan zaman. Pola ini selaras dengan teori *Job Demands-Resources* (Bakker & Demerouti, 2017) yang mengemukakan ide ketiadaan sumber daya dan dukungan terhadap karir akan memperburuk ancaman. Solusi strategis yang dapat diberikan adalah pada rekonseptualisasi peran berbasis *Human-AI symbiosis* dengan rincian tugas seperti: 1) Memindahkan fokus teller ke tugas bernilai manusiawi tinggi berdasarkan penyelesaian masalah yang didasarkan pada empati, 2) Menciptakan jalur peningkatan kemampuan secara terukur menuju peran seperti *AI-Human Collaboration Supervisor* dan 3) Mengadopsi design model kebijakan partisipatif dengan melibatkan karyawan dalam Keputusan otomatisasi.

Harapan Karyawan terhadap Otomatisasi Artificial Intelligence yaitu Terciptanya Kolaborasi antara Manusia dengan AI (Human-AI Collaboration) dan Peningkatan Kompetensi terkait dengan AI dalam menjalankan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Sebuah visi kolaborasi yang saling menguntungkan menjadi harapan karyawan perbankan terhadap otomatisasi AI yang berpusat pada model kemitraan manusia dan mesin (*Human-AI Collaboration*) bukannya pergantian total. Sebagaimana terungkap dari informan kunci yang memprediksi AI sebagai mitra kerja yang dapat mengelola tugas repetitif seperti verifikasi dokumen dan transaksi dasar, sementara manusia fokus pada layanan bernilai tambah tinggi seperti konsultasi keuangan kompleks dan resolusi masalah yang berkaitan dengan emosional. Konsep yang selaras dikemukakan oleh Nurlia dkk (2023) yang menekankan AI sebagai alat peningkatan kapasitas manusia. Studi Kumari & Hemalatha (2021) sebelumnya juga mengonfirmasi bahwa karyawan perbankan dalam hal ini teller menyambut positif pergeseran tugas karena dapat mengurangi beban administratif sekaligus meningkatkan kepuasan kerja melalui peran baru sebagai *problem solver specialist* (Shouran & Ali, 2024).

Ekspektasi kritis selanjutnya adalah transisi karir inklusif berbasis reskilling dimana informan menekankan perlu adanya jalur pelatihan secara terstruktur seperti sertifikasi digital banking specialist dan alokasi waktu upskilling untuk mengkonversi kompetensi teknis-operasional menjadi keahlian analitis dan relasional (Astrom dkk, 2022)). Temuan ini memperkuat analisis sebelumnya (Carnevale dkk, 2020) bahwa keberhasilan transisi Manusia-AI bergantung pada sebuah framework: 1) Pelatihan yang dapat diakses oleh semua pihak secara adil, 2) Sebuah alur karir baru yang berhubungan langsung dengan customer ataupun kebu-

tuhan customer, dan 3) Keterlibatan karyawan dalam Menyusun proses desain sistem. Dalam implementasinya, organisasi dalam hal ini perbankan yang dapat menerapkan program adaptif berbasis kolaborasi Manusia dan AI akan dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensinya, tidak bergeser karena teknologi melainkan beradaptasi dengan adanya teknologi untuk mempermudah pekerjaan (Li dkk, 2023).

V. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Penelitian ini memberikan hasil bahwa ketakutan karyawan terhadap otomatisasi AI bersumber dari kekhawatiran akan tergantikan manusia dengan AI. Hal ini memberikan kekacauan dalam pikiran karyawan sehingga dalam pelaksanaannya akan dapat mempengaruhi pekerjaan dan karir. Selain itu informan khawatir akan hubungan emosional yang sudah terbangun dengan customer. Hubungan yang sebelumnya telah terbangun secara emosional ditakutkan akan menghilang ketika digantikan oleh AI atau mesin. Selanjutnya hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi yaitu perbankan dikarenakan terdapat ketidakpercayaan ketika manusia digantikan dengan mesin yang tidak memiliki kepekaan emosional.

Tidak hanya ketakutan, beberapa informan juga berharap beberapa hal positif dapat terwujud apabila implementasi teknologi dapat dilakukan dengan baik. Kolaborasi yang baik akan memberikan hasil yang maksimal dalam proses pelayanan kepada customer sehingga fungsi sumber daya manusia yang mengedepankan empati masih dapat terjaga tanpa menghilang unsur teknologi. Hal lain yang dapat dimanfaatkan adalah peningkatan kompetensi dari manusia untuk setidaknya dapat mengatur AI dan mesin dengan baik, karena ketika AI dapat dimanfaatkan dengan baik, proses pelatihan dapat berjalan dengan baik dan adaptasi terhadap teknologi dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga fungsi manajemen sumber daya manusia dapat diterapkan dengan baik.

b. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini saran untuk organisasi bisnis atau perusahaan perbankan adalah dapat mengembangkan sistem yang mendukung perkembangan AI dan teknologi tanpa harus mengesampingkan fungsi manusia. Hal ini dapat berpengaruh pada kinerja organisasi untuk dapat lebih baik lagi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk

dapat melakukan penelitian kuantitatif untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel yang ada. Dengan dilakukan pembuktian secara kuantitatif dapat dilihat factor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang besar untuk selanjutnya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, O. (2018). Artificial intelligence in HR. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4), 971-978
- Astrom, J., Reim, W., & Parida, V. (2022). Value creation and value capture for AI business model innovation: A three-phase process framework. *Review of Managerial Science*, 1 23.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bank Indonesia (2023). Automating Society Report
- Deloitte. (2023). Global Human Capital Trends: The Future of Work in Retail
- Dessler, G. (2019). *Human Resource Management* 16 edition. Pearson. Upper Saddle River, New Jersey, USA.
- Ford, M. (2015). *Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future*. Basic Books. New York.
- Frey, C. and Osborne, M. (2017) The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerization? *Technological Forecasting & Social Change*, 114, 254-280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Kemenaker Republik Indonesia. (2024). Peta Digitalisasi SDM Indonesia
- Kumari, D., & Hemalatha, A. (2021). Perception towards artificial intelligence in human resources management practices-with reference to IT companies in Chennai. *IJRTE*.
- Li, P., Bastone, A., Mohamad, T. A., Sciavone, F. (2023). How does artificial intelligence impact human resources performance. Evidence from a health care institution in the United Arab Emirates. *Journal of Innovation & Knowledge*. Vol 8. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100340>
- McKinsey. (2022). The State of HR Technology-and a half decade review
- Nurlia, N., Daud, I., & Rosadi, M. E. (2023). AI implementation impact on workforce productivity: The role of AI training and organizational adaptation. *Escalate: Economics and Business Journal*, 1(01), 01-13. <https://doi.org/10.61536/escalate.v1i01.6>
- PwC (2024). Southeast Asian HR Tech survey. The way we work in 2025 and beyond
- Shouran, Z., Ali. D. A. (2024). The Implementation of Artificial Intelligence in Human Resource Management. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* Vol. 7 No. 1, pp 244-258, E-ISSN: 2621-993X
- Strohmeier, S., & Piazza, F. (2015). Domain-driven design for HR management information systems. In *handbook of research on E-Transformation and Human Resource Management Technologies Organizational Outcomes and Challenges* (pp 75-97). IGI Global. <https://doi.org/10/4018/978-1-60566-050-2.ch005>

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley and Sons. New York

PENGELOLAAN MANAJEMEN ARSIP DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT PERIKANAN INDONESIA CABANG BITUNG

Maeann Dianasary Adilang ¹, Iyam L Dua, SE.,MSi ², Vekky Supit, SE.,MSi ³
Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, Kel. Buha Manado, (0431) 815 212).
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

E-mail : maeannadilang05@gmail.com, Iyampantulu@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen arsip yang baik diperlukan untuk mendukung pentingnya arsip dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya dan meningkatkan kinerja pengumpulan informasinya. Melelihara dan mengelola arsip sangat penting bagi setiap organisasi. Kinerja karyawan akan menurun jika organisasi atau tempat kerja memiliki manajemen pencatatan yang buruk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan manajemen arsip dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian dengan membandingkan teori-teori yang ada dengan kenyataan di lapangan, lalu menganalisisnya dalam bentuk verbal. dalam pengumpulan data-data dipergunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumen perusahaan. Analisis data dimulai dari pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan manajemen arsip pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung belum optimal sehingga masih diperlukan adanya pembenahan-pembenahan dalam segi pengguna arsip.

Kata kunci: Manajemen Arsip dan Efektivitas Kerja.

ABSTRACT

Good records management is needed to support the importance of records in helping a company achieve its goals and improve its information collection performance. Maintaining and managing records is very important for every organization. Employee performance will decrease if the organization or workplace has poor records management. The purpose of this research is to determine the implementation of archive management in improving employee work effectiveness at PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. This research method uses descriptive qualitative, namely research by comparing existing theories with reality in the field, then analyzing them in verbal form. In collecting data, observation techniques, interviews and company documents were used. Data analysis starts from data collection, data presentation, and drawing conclusions. From the research results, it was concluded that the implementation of archive management at PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung was not optimal so that improvements were still needed in terms of archive.

Keywords: Archive Management and Work Effectiveness.

I. PENDAHULUAN

Suatu perusahaan atau organisasi harus dikelola dengan baik agar dapat maju, oleh karena itu, data dan informasi harus dikelola. Arsip merupakan salah satu sumber informasi karena terlibat dalam pengambilan keputusan. Data harus diperhitungkan saat mengambil keputusan. Keakuratan dan kelengkapan data dalam arsip ternyata mempengaruhi pengambilan keputusan.

Menurut Kamus Administrasi Perkantoran oleh The Liang Gie, arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis, terencana, karena mempunyai nilai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali. Jadi sebagai intinya arsip adalah himpunan lembaran-lembaran tulisan. Catatan tertulis yang disebut warkat harus mempunyai 3 (tiga) syarat yaitu disimpan secara berencana dan teratur, mempunyai sesuatu kegunaan, dan dapat ditemukan kembali secara tepat.

Manajemen arsip yang baik diperlukan untuk mendukung pentingnya arsip dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya dan meningkatkan kinerja pengumpulan informasi nya. Memelihara dan mengelola arsip sangat penting bagi setiap organisasi. Kinerja karyawan akan menurun jika organisasi atau tempat kerja memiliki manajemen pencatatan yang buruk.

Menurut Sedarmayanti, (2015:59) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai, berorientasi kepada keluaran. Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”. Efektivitas kerja karyawan merupakan metrik penting yang harus digunakan oleh manajemen perusahaan, Setiap karyawan harus mampu berkontribusi terhadap tujuan perusahaan secara efisien.

Sesuai pengamatan penulis terjadi permasalahan pertama dari Penggunaan Arsip, contohnya antara divisi masing-masing membutuhkan dokumen, contohnya nota penjualan, masih terdapat kendala karena terlambat dalam pemasukan nota penjualan sehingga arsip yang sebenarnya bisa di arsip pada waktu itu jadi terhambat dikarenakan hilangnya atau tercecer dokumen/ nota penjualan tersebut sehingga menghambat pekerjaan dalam mengarsip dokumen tersebut.

Selanjutnya permasalahan yang kedua yaitu Penyimpanan arsip contohnya penggunaan sistem kearsipan antara lain sulitnya mencari atau menemukan kembali arsip yang diperlukan sehingga membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit untuk menemukan arsip tersebut dan arsip yang tidak teratur mulai dari nomor surat, tanggal surat yang menyebabkan sulitnya menemukan arsip-arsip yang penting saat diperlukan contohnya dalam mencari arsip, membutuhkan waktu yang lama untuk menemukan arsip yang diperlukan mulai dari surat masuk,

surat keluar, kas besar masuk, kas besar keluar, invoice, pembelian es, kas bank masuk, kas bank keluar, pajak, memorandum, penjualan ikan dan pembelian ikan. serta penempatan ordner-ordner yang tersimpan dalam rak/lemari masih berantakan atau tidak tersusun dengan rapi. Mengakibatkan karyawan kesulitan dalam mencari ordner yang diperlukan sehingga pekerjaan utama dari informan itu terhambat akibat dalam mencari surat atau dokumen yang diperlukan. Penyimpanan arsip yang kurang memadai mulai dari fasilitas Arsip untuk mendukung penyimpanan arsip seperti kurangnya lemari Arsip, meja Arsip sehingga Arsip-arsip hanya berantakan di lantai dan di samping meja kerja mengganggu aktivitas kerja karyawan.

Selanjutnya permasalahan yang ketiga terjadi yaitu Pemeliharaan Arsip yang kurang diperhatikan oleh karyawan mengakibatkan arsip rusak dikarenakan hanya dibiarkan di lantai. lingkungan kerja yang mempengaruhi tempat atau ruangan yang digunakan untuk penyimpanan arsip hal tersebut penting karna dapat mempengaruhi kualitas dan kondisi arsip yang disimpan. Selain itu tidak mempunyai arsiparis khusus yang menangani arsip sehingga pengelolaan arsip masih dilakukan oleh masing-masing karyawan mengakibatkan jam kerja karyawan menjadi tidak optimal karena terpakai untuk menangani arsip.

Seperti halnya dengan pengelolaan arsip di perusahaan PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung menurut pengamatan penulis bahwa perusahaan mempunyai bagian yang terdiri dari: Bagian Keuangan & sdm, Bagian Pemasaran, bagian operasional Armada, dan bagian Penjualan dimana arsip ditangani langsung oleh masing-masing bagian. Pengelolaan arsip yang ada dimulai dari tahap permulaan arsip, penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan. Sehingga karyawan di masing-masing bagian tersebut sering mengalami kesulitan dalam pengelolaan arsip dimana antar bagian saling membutuhkan arsip atau dokumen.

Akibat dari pengelolaan arsip yang belum maksimal sehingga kadang kala terjadi kesalahan pemahaman dalam penemuan arsip yang dibutuhkan. Pengelolaan arsip belum dilakukan secara maksimal, selain itu belum tersedianya peralatan dan perlengkapan arsip yang mendukung diantaranya kurangnya lemari arsip atau rak arsip untuk penyimpanan dokumen. Secara umum, setiap karyawan di ruang kerja mengelola arsip, sehingga selain menjalankan tugas yang diberikan, pekerja juga berperan sebagai pengelola arsip.

Berdasarkan uraian diatas, maka hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengelolaan Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT. Perikanan Indonesia Cabang Bitung”*

II. TEORI

a) Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage*, yang dalam Bahasa Indonesia berarti membina, memimpin, mengurus, mengelola, mengendalikan, atau menjalankan. Dalam kamus bahasa Indonesia, manajemen mempunyai arti kata ketatalaksanaan, pengelolaan, dan pengurusan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen merupakan kegiatan secara sistematis dan bertahap yang meliputi penataan, pengelolaan, dan proses pengurusan segala sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan bahwa manajemen adalah suatu proses sistematis dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melalui kegiatan orang lain. Berikut beberapa pengertian manajemen menurut para ahli:

Menurut Manullang (2011:8), menyatakan bahwa manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut (H.Fayol, 2015) Manajemen sebagai suatu kolektivitas diartikan sebagai suatu kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan Bersama dimana kumpulan kelompok perusahaan menunjukkan tingkatan kepemimpinan.

Bertitik tolak dari batasan itu, maka ruang lingkup manajemen meliputi aspek POAC dalam pengelolaan arsip. Yang dimaksud dengan POAC merupakan singkatan dari *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*.

Planning (Perencanaan) merupakan aspek yang cukup penting dalam melaksanakan suatu kegiatan. Tanpa adanya suatu perencanaan yang baik, maka suatu kegiatan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Demikian juga dalam kegiatan pengelolaan arsip di perusahaan. Aspek perencanaan dalam pengelolaan arsip sangat diperlukan.

Organizing (pengorganisasian) merupakan aspek tindak lanjut dari sebuah perencanaan. Suatu rencana tanpa disertai dengan langkah konkret, maka suatu perencanaan tidak akan berarti apa-apa.

Ruang lingkup manajemen arsip selanjutnya adalah pelaksanaan *Actuating* (Pengarahan) yaitu meliputi melaksanakan langkah pengelolaan arsip sejak lahirnya arsip hingga pemusnahan atau pelestarian termasuk didalamnya masalah pemeliharaan arsip, melalui pengawasan yang cermat serta terarah.

Lingkup manajemen arsip yang terakhir adalah *Controlling* (Pengawasan) yang meliputi pengawasan dari semua komponen dari manajemen arsip, sehingga manajemen arsip benar-

benar dapat dilaksanakan sesuai dengan standar serta efektif dan efisien. Keberhasilan maupun kegagalan suatu manajemen kearsipan harus dapat dilihat dalam aspek ini. Sehingga dari kegiatan ini akan diperoleh suatu evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan arsip.

b) Arsip

Istilah Kearsipan berasal dari akar kata "*Arsip*". Arsip pada prinsipnya mengandung pengertian definitif yang sama, namun demikian para ahli cenderung memberikan pengertian arsip yang berlainan satu dengan lainnya, tergantung pada sudut pandang dan point penekanan utama yang diberikan didalamnya sebagaimana dikemukakan oleh (Liang Gie, 2000) bahwa arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.

(Barthos, 2007) menyebutkan arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang (itu) pula. Jadi yang termasuk arsip misalnya: surat-surat, kwitansi, faktur, pembukuan, daftar gaji, daftar harga, kartu penduduk, bagan perusahaan, foto-foto dan lain sebagainya.

Fungsi dan Tujuan Arsip

Menurut (Widjaja, 1993) fungsi arsip yang sangat penting yaitu sebagai sumber informasi dan dokumentasi. Sebagai sumber informasi maka arsip akan dapat membantu mengingatkan petugas yang lupa mengenai sesuatu masalah. Sebagai sumber dokumentasi arsip dapat dipergunakan oleh pimpinan perusahaan untuk membuat atau mengambil keputusan secara tepat mengenai sesuatu masalah yang dihadapi.

Adapun tujuan kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan, penyelenggara-raan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah (Barthos, 2007).

Jenis-Jenis Arsip

Berdasarkan jenisnya, arsip dapat dibedakan menjadi beberapa macam tergantung dari segi jenis peninjauannya. Jenis arsip menurut fungsi dan kegunaannya dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Arsip Dinamis adalah arsip yang dipergunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan administrasi suatu perusahaan.
2. Arsip Statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan kegiatan maupun ketatausahaan.

Peralatan dan Perlengkapan Arsip

Filing Cabinet, Tab, Sekat atau guide, Lemari Arsip, Rak Arsip, Map Arsip, Ordner, Stapler, Perforator, Numerator, Label, Cardex (Card Index) Cabinet, Rak/Laci Kartu, Komputer, Alat Penyimpanan Khusus.

c) Kearsipan

Berdasarkan pandangan diatas berikut ini ada beberapa pembahasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Menurut Undang-undang Nomor 7 tahun 1971 tentang Ketentuan– Ketentuan Pokok Kearsipan, Bab I Pasal 1 menegaskan bahwa yang dimaksud dengan arsip adalah :

1. Naskah naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga Negara dan Badan– badan pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan.
2. Naskah–naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga Negara dan Badan– badan swasta dan/atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Kemudian dalam penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 Tentang ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan ini dijelaskan bahwa yang dimaksud dalam bentuk corak apapun dari suatu arsip adalah meliputi yang tertulis maupun yang dapat dilihat atau didengar seperti halnya hasil-hasil rekaman, film dan sebagainya.

d) Manajemen Arsip

Manajemen arsip adalah seni pengendalian dokumen berupa pengendalian penggunaannya, pemeliharaan, perlindungan serta penyimpanan arsip. Pengendalian arsip dengan perencanaan pembuatan, pemeliharaan sesuai dengan kepentingan arsip, pemberian jasa pelayanan bagi yang membutuhkan arsip, selanjutnya pemilihan arsip yang perlu dimusnahkan ataupun dilestarikan. Atau dengan kata lain semua pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan arsip disebut dengan manajemen arsip. Dapat dikatakan bahwa manajemen arsip adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi penggunaan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan. Jadi, pekerjaan tersebut meliputi siklus “kehidupan” dokumen sejak lahir sampai mati

Menurut (Sugiarto,2005). Sedangkan Odgers mendefinisikan manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik (Odgers, 2005).

1. Penggunaan Arsip

Penggunaan arsip mengacu pada aktivitas memanfaatkan arsip yang telah disimpan untuk berbagai tujuan, termasuk pengambilan keputusan, pemenuhan regulasi, dan penyediaan informasi sejarah. Arsip menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang tepat dan berdasarkan bukti. Misalnya, catatan keuangan lama bisa digunakan untuk membuat proyeksi anggaran.

Menurut (Sugiarto, 2005) menyatakan bahwa penggunaan arsip berfungsi sebagai alat bantu manajemen dalam pengambilan keputusan. Arsip menyediakan data dan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga membantu manajemen dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat.

2. Penyimpanan Arsip

Penyimpanan arsip adalah aspek penting dalam manajemen arsip yang melibatkan metode dan sistem untuk memastikan arsip disimpan dengan aman, mudah diakses, dan terlindungi dari kerusakan. Penyimpanan arsip mengacu pada proses menyimpan dokumen dan informasi yang telah dikelola sedemikian rupa sehingga dapat diakses dengan mudah dan aman ketika dibutuhkan. Berikut beberapa pengertian penyimpanan arsip menurut para ahli:

Menurut (The Liang Gie, 2000) menekankan pentingnya sistem klasifikasi dan pengaturan arsip yang baik untuk memudahkan penyimpanan dan pencarian kembali. Ia menyarankan penggunaan sistem kode atau nomor untuk mengklasifikasikan arsip, serta pentingnya indeks yang lengkap dan teratur.

3. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip adalah proses menjaga dan merawat arsip untuk memastikan kelestariannya, baik secara fisik maupun digital. Ini melibatkan tindakan pencegahan kerusakan, perbaikan arsip yang rusak, dan pengelolaan lingkungan penyimpanan yang sesuai. beberapa pengertian pemeliharaan arsip menurut para ahli:

Menurut Schellenberg, arsip harus disimpan dalam kondisi yang sesuai untuk memastikan kelestariannya. Ia menggarisbawahi pentingnya pengendalian lingkungan, seperti suhu dan kelembaban, serta perlindungan dari cahaya langsung dan polutan.

e) Efektivitas Kerja

Pengertian Efektivitas adalah suatu kosa kata dalam Bahasa Indonesia yang berasal dari bahasa inggris yaitu: “*Efective*” yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab dan mujur. Dari sederetan arti di atas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Jika seseorang dapat bekerja dengan baik maka ia dapat dikatakan bekerja dengan efektif. Dalam pelaksanaan kerja selalu memakai 5 (lima) sumber Kempuan, keahlian, pengetahuan, sikap,

motivasi.

Menurut Argris dalam Riza (2013:139) mengungkapkan bahwa efektivitas adalah keseimbangan atau pendekatan optimal dalam pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia.

Akmal dalam Rahayu (2015:25) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Adapun menurut Gie dalam Joni (2015:26) menyatakan bahwa Efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberi nilai guna yang diharapkan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung yang berada di Jl. Samuel Languyu, Aertembaga, Kota Bitung, Sulawesi Utara. Pelaksanaan penelitian selama bulan Juni dan Juli 2024. Tahapan kegiatan yang dimulai dari observasi, pengumpulan data, pengujian data, pengelolaan data sampai dengan penyusunan hasil.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengelolaan Manajemen Arsip terhadap Efektivitas kerja pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. Penelitian Kualitatif ini bertujuan untuk mengungkapkan data yang di lapangan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran hasil yang realita.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (20216) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian antropologi budaya analisisnya bersifat kualitatif.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk itu dalam mendukung penulisan ini penelitian melakukan pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Kajian Pustaka dan Trianggulasi.

Kredibilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji kredibilitas menurut Sugiyono (2016:436) yang dilakukan dengan cara: Meningkatkan ketekunan berarti melakukan penga-

matan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Transferabilitas Sugiyono (2016:443) menyatakan transferability (keteralihan) dalam penelitian kualitatif, adalah derajat keterpakaian hasil penelitian untuk diterapkan di situasi yang baru (tempat lain) dengan orang-orang yang baru.

Dependabilitas Sugiyono (2016:444) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Uji dependabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan kembali pertanyaan kepada orang yang dianggap ahli dan mengulangi pertanyaan penting pada kesempatan yang berbeda.

Konfirmabilitas Dalam penelitian kualitatif, uji confirmability mirip dengan uji dependability, sehingga penggunaannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a). Temuan Penelitian

Dalam Penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Temuan penelitian ini hasil dari wawancara yang berupa jawaban dari masing-masing informan mengenai pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti, wawancara ini di ajukan secara langsung tatap muka dengan informan dengan jumlah 8 orang yang terdiri dari Staff Keuangan & pendukung (sdm), Staff Keuangan dan Pendukung, Staff Keuangan (Kasir), Umum dan Akuntansi Unit, Staff Admin Operasional & Pemasaran, Staff Penjualan, Staff Quality Assurance, Adm Armada di tiap masing-masing divisi. Jawaban dari informan ini akan di sajikan dalam bentuk kutipan hasil wawancara yang sudah di ajukan pertanyaannya oleh peneliti. Kutipan ini berisi jawaban yang informan yang sudah di ajukan pertanyaannya oleh peneliti mengenai Pengelolaan Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung.

1. Temuan Penelitian Penggunaan Arsip

- a) Surat/ dokumen apa saja yang diarsip oleh masing-masing divisi? Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah masing-masing divisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda contohnya antara divisi Penjualan dan divisi administrasi Pemasaran. dan antara divisi masing-masing saling membutuhkan surat/dokumen yang ada contohnya invoice penjualan dan memorandum.
- b) Apa saja kendala/kesulitan dalam pengelolaan arsip pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung? Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut yaitu masing-masing divisi mengalami kendala/ kesulitannya masing-masing mulai dari adanya keterlambatan pemasukan nota (nota hilang) selanjutnya ketika pekerjaan menumpuk sehingga waktu untuk mengarsip terganggu dan terlambat dalam pengarsipan surat.

2. Temuan Penelitian Penyimpanan Arsip

- a) Apakah penggunaan sistem penyimpanan saat ini sudah cocok diterapkan di perusahaan ini?

Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut sistem penyimpanan di PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung sudah cocok, akan tetapi beberapa informan menyampaikan bahwa sistem penyimpan belum diterapkan dengan baik dan benar di PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung, sehingga sistem penyimpanannya masih berantakan, mulai dari nomor surat, tanggal, bulan, tahun yang berantakan.

- b) Apakah perlu penambahan peralatan untuk menampung arsip yang ada sehingga tidak berantakan?

Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah informan paling banyak memerlukan penambahan peralatan seperti rak atau lemari arsip agar surat- surat tersebut tidak hanya terletak di lantai/ hanya diletakan didalam dus dan tidak memakan tempat untuk meja kerja.

3. Temuan Penelitian Pemeliharaan Arsip

- a) Apakah bapak/ibu melakukan perawatan dan pemeliharaan arsip di perusahaan?

Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut beberapa informan paling banyak melakukan perawatan dan pemeliharaan arsip tetapi beberapa informan kadang melakukan perawatan arsip sehingga arsip hanya dibiarkan begitu saja dan beberapa arsip itu berantakan dan ada beberapa arsip itu hanya rusak dimakan rayap.

- b) Adakah petugas khusus yang bertanggung jawab sebagai pengelola arsip di PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung?

Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah tidak ada petugas khusus yang menangani arsip sehingga arsip dilakukan oleh divisi masing-masing mengakibatkan tugas utama dari informan itu terhambat.

b). Pembahasan Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan informan yang terdiri dari staff Keuangan dan Pendukung (SDM), staff keuangan penjualan, staff keuangan kasir, staff keuangan unit, staff administrasi operasional dan pemasaran, staff penjualan, staff quality Assurance, staff adm armada. Penelitian ini bertujuan untuk Pengelolaan Manajemen arsip dalam meningkatkan Efektivitas kerja karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. Berikut akan diuraikan berdasarkan data hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

1. Penggunaan Arsip penelitian ini bertujuan untuk penggunaan arsip sebagai pusat ingatan, sumber informasi dan alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggung jawaban penilaian dan pengendalian suatu kegiatan. Berdasarkan dari uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah belum ada petugas arsip yang khusus bertanggung jawab pada masing-masing divisi namun penanganan arsip masih ditangani secara langsung oleh divisi masing-masing. Hal ini mengakibatkan pekerjaan ganda yang membebani karyawan tersebut, mengingat antara divisi satu dengan divisi lainnya saling membutuhkan dokumen / surat yang ada atau menunjang proses pekerjaan divisi lainnya. Selanjutnya setelah melakukan penelitian wawancara dengan informan sebagian besar masih terdapat masalah dalam penggunaan arsip contohnya. masing-masing divisi mengalami kendala/ kesulitannya mulai dari adanya keterlambatan pemasukan nota (nota hilang/ tercecer) selanjutnya ketika pekerjaan menumpuk sehingga waktu untuk mengarsip terganggu dan terlambat dalam pengarsipan surat tersebut.
2. Penyimpanan arsip yang efektif adalah fondasi yang penting bagi kelancaran operasional, keamanan informasi, kepatuhan hukum, serta pengembangan strategi dan identitas perusahaan. Dengan demikian, investasi dalam sistem penyimpanan

arsip yang baik merupakan langkah strategis yang esensial untuk mencapai efisiensi dan keberlanjutan perusahaan. Akan tetapi sistem penyimpanan tersebut belum dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga efektivitas kerja karyawan masih kurang terlaksana dalam penyimpanan arsip. contohnya dalam mencari arsip, penempatan ordner yang tidak teratur, pengarsipan yang masih berantakan karena tidak sesuai nomor surat / tanggal surat sehingga karyawan membutuhkan waktu yang lama untuk menemukan arsip yang mereka cari. Selanjutnya dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah informan memerlukan penambahan peralatan seperti rak atau lemari arsip agar surat-surat tersebut tidak hanya terletak di lantai/ hanya diletakan didalam dus dan juga tidak menggunakan tempat meletakkan arsip untuk meja kerja para karyawan.

3. Dengan pemeliharaan arsip yang baik, perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan informasi yang dimiliki, memenuhi berbagai kebutuhan hukum dan operasional, serta memastikan bahwa arsip tersebut dapat berfungsi sebagai sumber daya yang berharga untuk berbagai tujuan strategis. Akan tetapi pemeliharaan arsip tersebut belum dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga efektivitas kerja karyawan masih kurang terlaksana dalam pemeliharaan arsip. Contohnya, Dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut beberapa informan belum sepenuhnya melakukan perawatan dan pemeliharaan arsip tetapi beberapa informan menyampaikan bahwa kurang perhatian dalam melakukan perawatan arsip sehingga arsip hanya dibiarkan begitu saja dan beberapa arsip itu rusak akibat kurangnya perawatan yang dilakukan. Selanjutnya dari Uraian jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara tersebut adalah tidak ada petugas khusus yang menangani arsip sehingga arsip dilakukan atau ditangani oleh divisi masing-masing sehingga mengakibatkan tugas utama dari informan itu terhambat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengelolaan manajemen arsip dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung, maka penulis mengambil kesimpulan berdasarkan subfokus penelitian bahwa.

1. Penggunaan Arsip

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan arsip pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung masih belum diterapkan dengan baik, karena sebagian besar masih terdapat masalah dalam penggunaan arsip contohnya. masing-masing divisi mengalami kendala/ kesulitannya mulai dari adanya keterlambatan pemasukan nota (nota hilang/ tercecer) selanjutnya ketika pekerjaan menumpuk sehingga waktu untuk mengarsip terganggu dan terlambat dalam pengarsipan surat tersebut.

2. Penyimpanan Arsip

Dapat disimpulkan bahwa penyimpanan arsip pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung belum diterapkan dengan baik, karena sistem penyimpan belum diterapkan dengan baik di PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung, sehingga sistem penyimpanannya masih berantakan, mulai dari nomor surat, tanggal, bulan, tahun yang berantakan, sehingga dalam mencari dokumen sulit menemukan dokumen tersebut.

3. Pemeliharaan Arsip

Dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan Arsip pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung belum diterapkan dengan baik, mulai dari perawatan arsip yang kurang diperhatikan sehingga arsip hanya dibiarkan begitu saja dan beberapa arsip itu berantakan dan ada satu temuan yang diamati oleh penulis sendiri beberapa surat/ dokumen itu hanya rusak dimakan rayap. Selanjutnya tidak ada petugas khusus yang menangani arsip sehingga arsip dilakukan oleh divisi masing-masing mengakibatkan tugas utama dari informan itu terhambat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, berikut ini merupakan saran untuk mengembangkan mengenai pengelolaan manajemen arsip dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung sesuai dengan sub fokus:

1. Penggunaan Arsip

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran untuk perusahaan untuk penggunaan arsip sebaiknya buat dan terapkan SOP yang jelas untuk pengelolaan arsip, termasuk penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan dokumen. Selanjutnya Berikan pelatihan berkala kepada karyawan mengenai pentingnya kearsipan yang benar dan prosedur yang harus diikuti. Batasi akses ke arsip sesuai dengan kebutuhan, dan pisahkan dokumen-dokumen penting agar tidak mudah hilang bersama-sama.

2. Penyimpanan Arsip

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, saran untuk perusahaan pastikan setiap dokumen dan folder memiliki label yang jelas dan informatif. Label harus mencakup informasi penting seperti tanggal, subjek, dan nomor referensi. selanjutnya memastikan bahwa fasilitas arsip memenuhi standar yang ditetapkan dan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan penambahan peralatan contohnya penambahan lemari arsip dan rak untuk pengarsip,

3. Pemeliharaan Arsip

Lakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan arsip tetap dalam kondisi baik dan terorganisir. Pastikan lingkungan penyimpanan arsip memiliki kontrol suhu dan kelembaban yang sesuai untuk mencegah kerusakan dokumen. Sebaiknya perusahaan harus mempersiapkan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan Arsiparis/ pegawai untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang kearsipan yang up-to-date.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, R. (2017). Pengelolaan arsip pada kantor dinas perpustakaan dan kearsipan Daerah Polewali Mandar. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Barthos, Basir. 2007. Manajemen Kearsipan. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Gie, The Liang. 1996. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- H. Fayol. 2015 Dasar dasar Manajemen. Jakarta Bumi aksara.
- Juliati, R., & Lamingthon, N. (2021). *Pelaksanaan Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin*. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 19(3), 262-281.
- Manulang DK, 2011, Manajemen Personalia, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sedarmayanti. 2003. Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern, cetakan ketiga. Bandung. Mandar Maju
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2016). Manajemen Kearsipan Modern. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- Wursanto, Himpunan Peraturan Perundangan Tentang Kearsipan, Yogyakarta: Kanisius, 1995.

PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI UTARA

Dewi Gabriela Luwuk¹, Juliet Makinggung², Diana Maramis³

Politeknik Negeri Manado, Jln. Raya Politeknik Buha, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, 95252

E-mail : *¹dewigbrlla@gmail.com, *²julietmakinggung22@gmail.com, *³diana.maramis@gmail.com

1. ABSTRACT

*Human resources have an important role in a job and quality human resources can be seen from the work productivity of employees. There are several factors that can affect employee work productivity, one of which is work facilities. The purpose of this study was to determine work facilities, work productivity, and the effect of work facilities on work productivity at the Central Bureau of Statistics of North Sulawesi Province. The data collection techniques used in this study were observation, literature study, and questionnaires. This study used a field survey research method with a quantitative approach. The title of this study is "**The Influence of Work Facilities on Employee Work Productivity at the Central Bureau of Statistics of North Sulawesi Province**". Researchers conducted field observations with a total sample of 46 people with a non-probability sampling method using purposive sampling. The location of this research was carried out at the Central Bureau of Statistics of North Sulawesi Province. Using primary data with the results of the values above that $t_{count} > t_{table}$, namely $6.382 > 1.680$, then H_a is accepted and H_o is rejected. It can be concluded that work facilities have a significant effect on employee work productivity at the Central Bureau of Statistics of Sulawesi Province, in this case if work facilities are good then employee work productivity will increase.*

Keywords: *Work Facilities and Work Productivity*

I. PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja, salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). SDM memegang peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi karena baik buruknya sumber daya manusia akan menentukan kualitas suatu organisasi. Jika sumber daya manusia dikelola dengan baik maka organisasi juga akan berjalan dengan baik. Begitupun sebaliknya, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan tujuannya tidak akan terlaksana dengan baik.

Sumber daya manusia memerlukan unsur-unsur penunjang didalamnya agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu unsur penunjang yang sangat penting didalam pelaksanaan kegiatan organisasi adalah fasilitas kerja. Tanpa adanya fasilitas kerja sumber daya manusia akan kesusahan menjalankan tugas dalam suatu organisasi. Kelengkapan sarana dan prasarana akan mendorong peningkatan kualitas kerja pegawai. Penggunaan fasilitas yang efektif dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan pegawai, sehingga hasil kerja yang diperoleh akan maksimal. Namun, jika fasilitas kerja tidak tersedia dengan baik maka akan menghambat pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Produktivitas kerja adalah kata kunci dalam instansi dimana setiap pegawai biasanya dituntut untuk melakukan aktivitas produktif dalam bekerja. Jika pegawai produktif, akan berdampak baik bagi instansi. Namun, belum tentu setiap pegawai bisa produktif terus-menerus. Ada kalanya menurun sehingga butuh stimulus untuk meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. Fasilitas kerja yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja, sehingga juga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai agar melaksanakan pekerjaan dengan maksimal. Maka dari itu instansi harus memikirkan cara agar pegawainya memiliki produktivitas yang tinggi.

A. TUJUAN PENELITIAN

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fasilitas kerja pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara
4. Untuk mengimplementasi fasilitas kerja pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara agar produktivitas kerja pegawai meningkat.

V. LANDASAN TEORI

2. Fasilitas Kerja

Menurut Moenir (2017;47), fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan

pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Husnan (2016), juga mengemukakan bahwa Fasilitas kerja merupakan pelayanan perusahaan yang diberikan kepada karyawan guna menunjang kebutuhan kinerja karyawan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja dan produktifitas karyawan yang ada didalamnya. Ovidiu (2018) menambahkan, Fasilitas kerja adalah suatu perlengkapan kerja yang disediakan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan dalam menyelesaikan suatu tuntutan pekerjaan.

Moenir (2000), mengemukakan bahwa fungsi dari fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

3. Produktivitas Kerja

Menurut Sinungan (2014:12), Produktivitas kerja adalah ukuran dari kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan. Sutrisno (2014:98), menjelaskan bahwa Produktivitas kerja adalah suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk seorang tenaga kerja. Sedarmayanti (2017:341), juga mengemukakan produktivitas secara umum dikatakan perbandingan antara hasil yang dapat dicapai dengan keseluruhan daya atau faktor produksi yang dipergunakan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Payaman J. Simanjutak (1985: 30), yang dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu:

1. kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: a) tingkat pendidikan, b) latihan, c) motivasi kerja, d) etos kerja, e) mental, d) kemampuan fisik karyawan.
2. Sarana pendukung, yang meliputi:
 - a) Lingkungan kerja, yaitu produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, dan kesejahteraan kerja.

- b) Kesejahteraan karyawan, yaitu Manajemen dan hubungan industri.

VI. METODOLOGI PENELITIAN

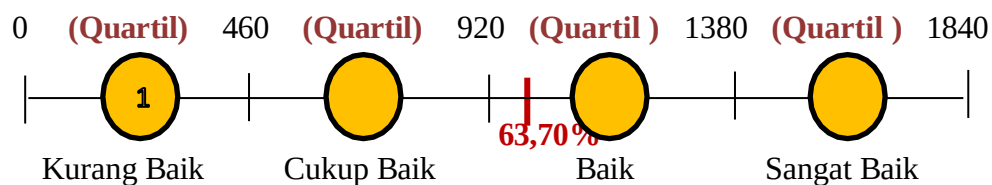
Adapun Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk metode penelitian menggunakan metode penelitian Deskriptif. Dalam melakukan pengambilan data Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan mengambil sampel dari satu populasi. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 46 sampel. Untuk analisis yang digunakan adalah analisa statistik deskriptif, total skor, asumsi klasik, analisis regresi serta korelasi sederhana.

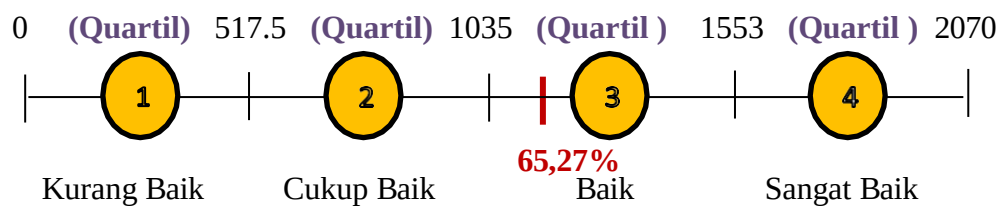
VII. HASIL DAN PEMBAHASAN

4. Total skor jawaban variabel Fasilitas Kerja



Total skor instrumen jawaban variabel Fasilitas Kerja (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 1172. Sedangkan hasil analisis total skor jawaban responden yaitu 63,70% termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Kerja sudah baik namun perlu ditingkatkan.

5. Total skor jawaban variabel Produktivitas Kerja Pegawai



total skor instrumen jawaban variabel Produktivitas Kerja (X) terletak di Quartil ketiga dengan presentase sebesar 65,27% termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.

6. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,382	3,398		1,878	0,067
Fasilitas Kerja	0,902	0,131	0,719	6,863	0,000

Berdasarkan pengujian yang dilakukan terhadap Variabel Fasilitas Kerja (X) terhadap Produktivitas Kerja Pegawai (Y) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara, mendapat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,382 > 1,680$ sehingga mempunyai arti bahwa bahwa Fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh maka kesimpilam dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel fasilitas kerja memiliki presentase sebesar 67,39% yang berarti fasilitas kerja yang ada di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara sudah baik namun masih perlu ditingkatkan.
2. Produktivitas kerja pegawai perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik. Dari hasil analisis total skor variabel produktivitas kerja memiliki presentase 62,03% sehingga berada pada kategori baik. Sehingga produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara dikatakan sudah baik namun masih harus ditingkatkan.
3. Setelah melakukan analisis data regresi linear sederhana antara variabel Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai adalah $Y = 6,382 + 0,902 X$ menunjukkan pengaruh yang positif. Dan pada Uji hipotesis ditemukan bahwa t

hitung > t tabel yaitu $6,382 > 1.680$ yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

b. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas serta untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah :

- a. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara sebaiknya memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan kerja agar lebih tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Memperbaiki alat pendingin ruangan yaitu *air conditioner* yang sudah tidak dingin, agar suhu ruangan dapat terjaga dan pegawai dapat merasa nyaman saat bekerja.
- c. Harus memperluas lahan parkir untuk pegawai agar kendaraan yang dibawah oleh pegawai tidak perlu parkir diluar kantor.
- d. Cleaning Service harus menjaga kebersihan dan menata ruangan agar terlihat lebih rapi dan memberikan kenyamanan sehingga pegawai akan lebih semangat dalam berkerja.
- e. Pegawai harus lebih teliti dalam membuat pekerjaan, dan pegawai sebaiknya langsung bekerja ketika diberi pekerjaan oleh pimpinan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

IX. DAFTAR PUSTAKA

- Barry, (2012). *Human Resource Mnagement*. Jakarta : PT. Elex Media
- Ghozali, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Universitas Diponegoro.
- Husnan, (2016). *Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Panjang) Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Moenir, (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ovidiu, (2018). *“Employee motivation and organizational performance. Review of Applied Socio- Economic Research”*, Vol. 5, No. 1.
- Sedarmayanti, (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama*. Bandung.
- Sinungan, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar, (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sofyan, (2013). *Manajemen Kontemporer*. Edisi pertama. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sutrisno, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.

The Liang Gie, (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Penguatan SDM sebagai Kunci Kinerja Unggul di Era Transformasi Teknologi dan Digital

Jufrina Mandulangi¹, Sjeddier Rianne Watung², Asterlita Ryane Wenas³, Precyia Ribka Raming⁴

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 8152121

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Unima

³ Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Manado

Email : jufriam@gmail.com^{*1}, sjeddierwatung@unima.ac.id^{*2},
asterlityane@gmail.com^{*3}, precyia.ribka87@gmail.com^{*4}

Abstrak

Dalam lanskap bisnis yang dipengaruhi oleh globalisasi, perusahaan dihadapkan pada kompleksitas tinggi dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) guna meningkatkan efektivitas kinerja individu. Studi ini bertujuan untuk menelusuri berbagai pendekatan strategis dalam manajemen SDM yang dapat diimplementasikan untuk mendorong peningkatan kinerja di tengah perubahan global yang dinamis. Fokus utama diarahkan pada pemanfaatan teknologi terkini, peningkatan kapasitas keterampilan tenaga kerja, serta penguatan motivasi melalui program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan.

Selain itu, pembentukan budaya organisasi yang inklusif dan adaptif diidentifikasi sebagai elemen penting dalam menciptakan ekosistem kerja yang kondusif. Penelitian ini juga menggarisbawahi peranan kepemimpinan yang proaktif dalam mendorong inovasi serta pentingnya komunikasi yang efektif sebagai fondasi keberhasilan mempertahankan kinerja optimal di era global. Diharapkan, hasil kajian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajer SDM dalam merancang dan menjalankan kebijakan strategis yang mendukung pencapaian kinerja berkelanjutan.

Kata kunci: Manajemen SDM, Pengembangan Kinerja, Transformasi Global

Abstract

In a business landscape influenced by globalization, companies face high complexity in managing human resources (HR) to enhance individual performance effectiveness. This study aims to explore various strategic approaches in HR management that can be implemented to drive performance improvement amidst dynamic global changes. The main focus is directed towards the use of the latest technology, improving the skill capacity of the workforce, and strengthening motivation through continuous training and development programs.

Additionally, the formation of an inclusive and adaptive organizational culture is identified as an important element in creating a conducive work ecosystem. This research also emphasizes the role of proactive leadership in driving innovation and the importance of effective communication as the foundation for successfully maintaining optimal performance in the global era. It is hoped that the results of this study can provide practical contributions to HR managers in designing and implementing strategic policies that support the achievement of sustainable performance.

Keywords: *Human Resource Management, Performance Development, Global Transformation.*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi dan digitalisasi telah membawa dampak besar bagi berbagai aspek kehidupan, termasuk di ranah bisnis dan industri. Dalam era ini, perusahaan dihadapkan pada tuntutan untuk menjadi lebih gesit, inovatif, dan unggul dalam menghadapi perubahan pasar yang dinamis. Dalam menghadapi tantangan tersebut, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen strategis dalam memastikan efektivitas dan daya saing organisasi. SDM, sebagai aset utama perusahaan, perlu dikelola secara optimal melalui proses pengembangan, pembinaan, serta pemberian motivasi yang tepat agar mampu mencapai kinerja terbaik. Kinerja optimal karyawan sangat ditentukan oleh efektivitas strategi perusahaan dalam meningkatkan kapasitas, memberdayakan potensi individu, dan memberikan dorongan motivasional yang sejalan dengan perkembangan era digital (Edywardana, 2023). Di tengah kemajuan teknologi yang terus bergerak cepat, perusahaan dihadapkan pada beragam tantangan kompleks, terutama dalam hal penyesuaian terhadap inovasi digital.

Kemajuan teknologi yang masif saat ini telah menjadi tantangan dan peluang tersendiri bagi dunia usaha. Perubahan dalam sistem informasi dan komunikasi telah merevolusi cara perusahaan menjalankan aktivitas kerja dan berinteraksi di dalam organisasi (Verawati, 2022). Agar dapat terus tumbuh dan berkembang, perusahaan perlu memanfaatkan inovasi teknologi secara optimal guna meningkatkan efektivitas operasional dan efisiensi kerja. Dalam praktik manajemen sumber daya manusia, penggunaan teknologi seperti sistem penilaian kinerja digital, pelatihan berbasis daring, dan proses seleksi digital terbukti memberikan dampak signifikan dalam pengelolaan karyawan yang lebih adaptif (Jalal et al., 2023). Di sisi lain, persaingan global yang semakin sengit menuntut perusahaan untuk terus menciptakan inovasi dan meningkatkan daya saing (Pelealu, 2023). Keberhasilan dalam memperoleh dan mempertahankan individu bertalenta menjadi elemen kunci dalam memenangkan kompetisi tersebut. Maka dari itu, strategi perekrutan yang cermat, program pelatihan yang berke-

lanjutan, serta sistem manajemen kinerja yang transparan dan objektif perlu dijadikan prioritas dalam pengelolaan SDM secara modern.

Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi beragam strategi dan praktik dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berkontribusi terhadap peningkatan performa karyawan di era transformasi teknologi (Iskandar Malik et al., 2023). Pembahasan ini mencakup aspek penting, misalnya: Strategi rekrutmen terkini mengulas bagaimana perusahaan dapat memanfaatkan pendekatan teknologi dan metode modern untuk menjaring talenta unggul dari berbagai belahan dunia. Pengembangan dan Pelatihan SDM, menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan serta peningkatan kapasitas karyawan agar selaras dengan tuntutan pasar kerja yang terus berubah (Jalal et al., 2023), Pengelolaan Kinerja Karyawan yang membahas sistem manajemen kinerja yang efektif, guna memastikan karyawan menjalankan tugas sesuai arah strategis perusahaan sekaligus mendapatkan umpan balik yang membangun. Serta Integrasi Teknologi dalam SDM Menelaah bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses pengelolaan SDM, mulai dari tahap rekrutmen, pelatihan, hingga monitoring kinerja secara digital (Sewaang et al., 2020).

Penelitian ini memiliki signifikansi tinggi dalam memberikan perspektif baru mengenai cara perusahaan mengoptimalkan kinerja karyawan melalui manajemen SDM yang efektif dalam menghadapi tantangan era transformasi global (Jumriah et al., 2023). Pemahaman yang komprehensif terhadap strategi dan praktik SDM yang relevan memungkinkan organisasi merancang kebijakan yang lebih responsif dan sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan bisnis. Selain itu, artikel ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber acuan bagi para praktisi SDM dalam menyusun pendekatan serta strategi yang tepat guna menjawab tuntutan perubahan global yang terus berlangsung (Agus Putra, 2023).

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai latar belakang dan urgensi pengelolaan sumber daya manusia sebagai strategi utama dalam meningkatkan kinerja individu di lingkungan kerja. Pengelolaan SDM yang efektif menjadi fondasi penting bagi perusahaan untuk membangun keunggulan kompetitif, serta menjamin keberlangsungan dan pertumbuhan di tengah intensitas persaingan bisnis yang semakin meningkat.

X. METODE

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka yang mendalam terkait manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam konteks era globalisasi. Beragam literatur yang relevan akan dikaji secara kritis guna mengidentifikasi kecenderungan terkini, tantangan

yang dihadapi, serta strategi yang efektif menurut temuan sebelumnya.

Pendekatan ini dirancang untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan aplikatif mengenai upaya peningkatan kinerja karyawan melalui praktik manajemen SDM yang adaptif dan berorientasi pada perubahan global. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi acuan berharga bagi para praktisi SDM dalam merancang kebijakan dan strategi yang sesuai dengan dinamika lingkungan bisnis global yang terus berkembang.

XI. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Digitalisasi dalam Pengelolaan SDM

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemajuan digital dan teknologi telah menjadi elemen utama dalam evolusi manajemen sumber daya manusia. Penggunaan aplikasi berbasis digital seperti perangkat lunak pengelolaan SDM, sistem evaluasi kinerja daring, serta platform rekrutmen online kini semakin meluas di berbagai organisasi. Sistem HR Digital Human Resources Management System (HRMS) merupakan solusi teknologi yang digunakan untuk mengelola data kepegawaian, penggajian, absensi, serta tugas administratif lainnya secara terintegrasi. Penggunaan sistem ini dapat mengurangi proses manual yang memakan waktu dan meningkatkan akurasi serta efisiensi operasional SDM.

Evaluasi kinerja berbasis online sistem penilaian kinerja secara digital memungkinkan perusahaan untuk memantau dan mengevaluasi performa karyawan secara sistematis serta real-time. Hal ini mempermudah pemberian umpan balik dan pengambilan keputusan yang berbasis data.

Manajer maupun karyawan kini didukung oleh sistem digital yang memungkinkan evaluasi kinerja, pemberian umpan balik, serta penetapan sasaran kerja dilakukan secara lebih terstruktur dan efisien. Dalam hal rekrutmen, pemanfaatan platform digital telah mengubah cara perusahaan mencari tenaga kerja, mulai dari publikasi lowongan hingga tahapan seleksi kandidat. Proses rekrutmen berbasis teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk menjangkau calon pelamar secara global, mempercepat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, dan mempermudah pengelolaan data pelamar secara sistematis.

Digitalisasi memberikan berbagai manfaat strategis, tidak hanya dalam efisiensi operasional tetapi juga dalam hal analisis data yang lebih komprehensif terkait SDM dan performa organisasi. Melalui pendekatan berbasis data, perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran, adaptif terhadap dinamika pasar, dan relevan dengan kebutuhan bisnis.

Namun demikian, proses digitalisasi juga menghadirkan tantangan yang perlu di-

antisipasi, seperti kebutuhan investasi teknologi di tahap awal, peningkatan kompetensi digital bagi karyawan, serta perlindungan data yang harus dilakukan secara ketat dan bertanggung jawab.

Fleksibilitas kerja

Mengacu pada kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas profesional dari lokasi yang tidak terbatas pada kantor fisik, serta memiliki kendali yang lebih besar atas jadwal kerja mereka. Tren seperti remote working dan jam kerja fleksibel semakin umum diadopsi oleh perusahaan, mencerminkan perubahan dalam budaya kerja modern yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Dengan memberi karyawan kebebasan memilih waktu dan tempat kerja, organisasi berusaha menciptakan lingkungan yang lebih adaptif dan produktif.

Pendekatan kerja fleksibel ini membawa berbagai manfaat nyata. Karyawan cenderung mengalami peningkatan produktivitas karena dapat bekerja di lingkungan yang paling mendukung kenyamanan mereka. Selain itu, fleksibilitas tersebut mengurangi waktu dan biaya perjalanan, sekaligus membantu meningkatkan kualitas hidup secara menyeluruh (A Helmi & AY Pratama, 2023). Dalam jangka panjang, hal ini dapat berkontribusi pada loyalitas karyawan dan reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang ramah dan progresif.

Meski menawarkan banyak keuntungan, fleksibilitas kerja juga menuntut perusahaan untuk mengatasi sejumlah tantangan. Salah satu hal utama adalah menjaga efektivitas kolaborasi tim, terutama jika anggota tersebar secara geografis dan beroperasi dalam zona waktu yang berbeda. Diperlukan sistem koordinasi dan komunikasi digital yang kuat agar kerja sama tetap terjalin dengan baik, tanpa mengorbankan pencapaian target maupun kualitas output.

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah menjaga kohesi budaya organisasi. Ketika sebagian besar tenaga kerja bekerja secara jarak jauh, perusahaan harus memastikan bahwa identitas dan nilai-nilai inti tetap tertanam.

Strategi seperti pertemuan virtual berkala, sesi tim building online, dan komunikasi internal yang aktif dapat membantu menumbuhkan rasa keterikatan dan solidaritas di antara karyawan yang tersebar di berbagai lokasi.

Di sisi lain, fleksibilitas lokasi membuka peluang besar bagi perusahaan untuk menjangkau talenta global tanpa batasan geografis. Hal ini memungkinkan organisasi untuk merekrut individu dengan keterampilan khusus dari berbagai wilayah, sehingga memperkuat keragaman dan kapabilitas tim. Transformasi ini mencerminkan pergeseran dalam pola kerja tradisional dan mendorong perusahaan untuk mengembangkan kebijakan yang lebih responsif

terhadap kebutuhan serta preferensi generasi kerja masa kini.

Kepemimpinan Global.

Dalam era globalisasi yang terus berkembang, kepemimpinan global menjadi aspek yang krusial dalam menjaga keberhasilan organisasi. Pemimpin tidak hanya diharapkan memiliki keterampilan teknis dan manajerial, tetapi juga kemampuan untuk mengelola tim dengan latar belakang budaya yang beragam. Keterampilan dalam membangun kerja sama lintas budaya, serta menjaga keharmonisan di antara anggota tim yang berasal dari konteks sosial dan etnis yang berbeda, menjadi fondasi penting dalam memimpin secara efektif di tingkat internasional.

Pemahaman yang mendalam mengenai dinamika ekonomi global, kebijakan perdagangan internasional, serta perkembangan bisnis antar negara merupakan modal strategis bagi seorang pemimpin global (Gustiana, Hidayat, & Fauzi, 2022). Dengan wawasan tersebut, pemimpin dapat merespons perubahan dengan cepat dan mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi situasi kompleks. Komunikasi yang efektif antar budaya juga berperan besar dalam menyampaikan visi, nilai, dan arah organisasi secara jelas, sekaligus membangun kepercayaan dan soliditas di lingkungan kerja global.

Dalam praktiknya, pemimpin global harus memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan yang bersifat multidimensi. Perbedaan bahasa, gaya komunikasi, dan preferensi kerja mengharuskan pemimpin untuk bersikap fleksibel dan sensitif terhadap konteks lokal. Keberhasilan dalam mengelola keragaman ini dapat mendorong kolaborasi yang produktif dan mencegah konflik internal yang berpotensi menghambat kinerja tim.

Selain itu, pengambilan keputusan global menuntut pemimpin untuk mempertimbangkan berbagai aspek dari perspektif internasional. Keputusan yang diambil harus mampu menjawab kebutuhan lokal sekaligus selaras dengan strategi global perusahaan. Dengan pendekatan yang komprehensif dan inklusif, pemimpin dapat menciptakan kebijakan yang berdampak luas namun tetap relevan secara regional.

Di tengah perubahan yang cepat, pemimpin global juga dituntut untuk menjadi pembelajar sepanjang hayat. Kemampuan untuk terus memperbarui pengetahuan, mengasah keterampilan baru, dan memahami perkembangan geopolitik dan teknologi menjadi syarat mutlak agar tetap kompetitif. Dengan kepemimpinan yang visioner, terbuka, dan adaptif, organisasi akan lebih siap menghadapi tantangan global dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan.

Tantangan Budaya dalam Manajemen SDM

Perbedaan Budaya

Pengelolaan talenta menjadi faktor kunci dalam keberhasilan organisasi di era globalisasi. Persaingan untuk mendapatkan sumber daya manusia berkualitas semakin ketat, baik di pasar lokal maupun internasional. Talenta tidak hanya dianggap sebagai aset berharga, tetapi juga sebagai pendorong utama inovasi, produktivitas, dan daya saing jangka panjang (Sewang, 2024a). Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki strategi rekrutmen yang efektif dan adaptif terhadap perubahan dinamika pasar tenaga kerja.

Strategi menarik talenta unggulan dapat dimulai dengan membangun citra perusahaan sebagai tempat kerja yang ideal. Employer branding, kompensasi yang kompetitif, serta penggunaan teknologi modern dalam proses seleksi seperti platform digital dan media sosial, menjadi pendekatan yang lazim digunakan. Faktor-faktor ini membantu perusahaan menjangkau kandidat yang tepat dan mempercepat proses rekrutmen secara lebih efisien.

Namun, merekrut saja tidak cukup. Mempertahankan talenta yang telah dimiliki merupakan tantangan berikutnya. Perusahaan perlu menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas, pelatihan berkelanjutan, dan mentoring. Budaya kerja yang inklusif dan positif, serta pengakuan terhadap kontribusi karyawan, berperan penting dalam membangun loyalitas. Karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi dan bertahan lebih lama.

Tantangan lain dalam pengelolaan talenta di era global meliputi keberagaman budaya, perubahan teknologi, dan kebutuhan keterampilan baru. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan gaya kerja dan harapan yang berbeda-beda di antara karyawan. Di sisi lain, teknologi seperti analitik SDM dan pendekatan gig economy memberikan peluang baru bagi manajemen talenta untuk lebih fleksibel dan berbasis data dalam pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, pengelolaan talenta yang sukses membutuhkan pendekatan holistik yang mencakup strategi rekrutmen, retensi, pengembangan, dan adaptasi terhadap tantangan global. Perusahaan yang mampu menerapkan kebijakan inklusif, memanfaatkan teknologi SDM, dan memahami dinamika tenaga kerja lintas budaya akan lebih siap dalam menghadapi perubahan dan mampu meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Kepatuhan Terhadap Regulasi International

Perusahaan yang beroperasi secara global harus mampu menghadapi kompleksitas regulasi ketenagakerjaan yang bervariasi antar negara. Setiap wilayah menetapkan kebijakan

yang berbeda terkait upah minimum, durasi kerja, hak cuti, keselamatan kerja, serta perlindungan pekerja (Iskandar et al., 2023). Sebagai contoh, di beberapa negara Eropa, karyawan berhak atas cuti berbayar yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang berlaku di Amerika Serikat. Di samping mematuhi regulasi lokal, perusahaan juga diharuskan mengikuti standar internasional yang dikeluarkan oleh lembaga seperti International Labour Organization (ILO), khususnya dalam hal larangan kerja paksa dan pekerja anak, sebagai upaya menjaga reputasi dan menghindari sanksi hukum (Gustiana et al., 2022).

Guna memastikan kepatuhan terhadap seluruh regulasi, perusahaan perlu menerapkan sistem pengelolaan risiko yang terstruktur, termasuk pelaksanaan audit secara rutin. Dalam proses ini, keterlibatan tim hukum internal maupun mitra hukum lokal sangat penting untuk menjamin kesesuaian kebijakan dengan ketentuan setempat. Selain itu, perusahaan juga wajib memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai hak dan kewajiban mereka sesuai regulasi yang berlaku, misalnya pelatihan tentang anti-diskriminasi dan pencegahan pelecehan. Di negara-negara dengan peran dominan serikat pekerja seperti Skandinavia, penting bagi perusahaan untuk menjalin hubungan industrial yang sehat melalui negosiasi perjanjian kerja secara adil dan transparan.

Meskipun kebijakan ketenagakerjaan global dibutuhkan untuk menciptakan konsistensi operasional, implementasinya seringkali menghadapi tantangan. Perbedaan bahasa, budaya kerja, serta sistem hukum lokal menuntut fleksibilitas dalam penyesuaian kebijakan (Sewang et al., 2023). Misalnya, model kerja fleksibel yang berhasil diterapkan di satu negara bisa saja bertentangan dengan regulasi di negara lain. Ketidakpatuhan terhadap regulasi dapat berdampak serius—dari sanksi hukum dan denda hingga terganggunya reputasi perusahaan di mata publik dan turunnya kepercayaan karyawan (Sewang, 2024b). Oleh karena itu, kepatuhan tidak hanya berarti tunduk pada aturan, tetapi juga menjadi landasan strategis untuk menjaga keberlanjutan dan citra perusahaan di tingkat global.

Pengelolaan Talenta di Era Globalisasi

Di tengah arus globalisasi yang semakin intens, upaya untuk menarik dan mempertahankan talenta unggul menjadi tantangan strategis yang harus dihadapi oleh setiap organisasi. Persaingan tidak hanya terjadi di tingkat lokal, melainkan juga dalam skala internasional, di mana perusahaan berlomba-lomba mendapatkan sumber daya manusia terbaik untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi.

Talenta memiliki peran sentral sebagai aset paling berharga dalam sebuah organisasi. Mereka menjadi motor penggerak inovasi, peningkatan produktivitas, serta keunggulan kompetitif.

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan penuh tekanan, kemampuan untuk beradaptasi secara cepat dan kreatif merupakan hal yang tak terpisahkan dari keberhasilan jangka panjang. Oleh karena itu, memiliki dan mengelola talenta secara tepat menjadi kunci agar organisasi tetap relevan di pasar global yang terus berubah (Sewang, 2024a).

Untuk menarik talenta berkualitas, perusahaan perlu menerapkan strategi yang terpadu dan berorientasi pada nilai-nilai organisasi. Salah satu pendekatan yang penting adalah membangun citra perusahaan sebagai tempat kerja yang menarik melalui employer branding. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat budaya kerja yang positif, menegaskan misi dan visi perusahaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang memberi ruang bagi pertumbuhan profesional. Dengan menunjukkan komitmen terhadap kesejahteraan dan pengembangan karyawan, perusahaan akan lebih mudah mendapatkan perhatian dari kandidat potensial yang berbakat.

Di samping itu, penawaran kompensasi dan manfaat yang kompetitif menjadi elemen yang tidak dapat diabaikan. Gaji yang layak, tunjangan menarik, fleksibilitas kerja, asuransi kesehatan, serta kesempatan untuk pengembangan karir merupakan faktor penentu minat kandidat. Proses rekrutmen yang adaptif dan modern juga perlu diterapkan, seperti pemanfaatan media sosial, situs pencarian kerja, dan pendekatan langsung melalui headhunter. Teknologi membantu memperluas jangkauan pencarian dan meningkatkan efisiensi dalam menemukan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan serta budaya perusahaan.

Mempertahankan talenta berkualitas merupakan langkah strategis yang tak kalah penting setelah proses rekrutmen. Untuk menjaga loyalitas dan komitmen karyawan unggulan, perusahaan perlu menyediakan jalur pengembangan karir yang jelas melalui pelatihan, mentoring, serta program pengembangan kepemimpinan yang berkelanjutan. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang inklusif, suportif, dan menghargai kontribusi setiap individu akan memperkuat keterikatan emosional mereka terhadap organisasi. Pengakuan atas pencapaian karyawan, baik dalam bentuk penghargaan formal maupun apresiasi informal, juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan motivasi dan rasa memiliki, sekaligus menjaga keberlangsungan talenta terbaik dalam jangka panjang.

Dalam menghadapi dinamika dunia kerja yang terus berubah, perusahaan perlu terus melakukan penyesuaian dan memastikan bahwa karyawan mereka memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan terkini. Untuk mendukung hal tersebut, berbagai strategi inovatif dapat diterapkan dalam pengelolaan talenta. Salah satunya adalah dengan membangun dan menjaga basis data kandidat potensial (talent pooling), yang dapat segera diakses saat dibutuhkan dalam proses perekrutan. Selain itu, pendekatan gig economy

semakin relevan, di mana perusahaan dapat memanfaatkan tenaga kerja lepas dan kontraktor untuk proyek tertentu tanpa terikat kontrak jangka panjang, memungkinkan fleksibilitas dalam memperoleh keterampilan spesifik.

Dalam menghadapi dinamika dunia kerja yang terus berubah, perusahaan perlu terus melakukan penyesuaian dan memastikan bahwa karyawan mereka memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan terkini. Untuk mendukung hal tersebut, berbagai strategi inovatif dapat diterapkan dalam pengelolaan talenta. Salah satunya adalah dengan membangun dan menjaga basis data kandidat potensial (talent pooling), yang dapat segera diakses saat dibutuhkan dalam proses perekrutan. Selain itu, pendekatan gig economy semakin relevan, di mana perusahaan dapat memanfaatkan tenaga kerja lepas dan kontraktor dalam memperoleh keterampilan spesifik.

Pengelolaan Talenta di Era Globalisasi

Di tengah pesatnya globalisasi, persaingan dalam merekrut talenta unggul semakin meningkat. Menarik dan mempertahankan tenaga kerja berkualitas menjadi tantangan utama bagi perusahaan modern. Talenta dianggap sebagai aset strategis karena mereka mampu mendorong inovasi, produktivitas, dan daya saing organisasi (Sewang, 2024a). Agar tetap relevan di pasar global yang dinamis, perusahaan harus mengembangkan strategi rekrutmen yang efektif, seperti membangun citra perusahaan yang positif, menawarkan paket kompensasi yang kompetitif, serta memanfaatkan teknologi dalam proses pencarian dan seleksi karyawan. Penggunaan media sosial, platform daring, dan metode headhunting turut mendukung proses ini.

Setelah berhasil merekrut talenta berkualitas, tantangan berikutnya adalah menjaga loyalitas mereka. Upaya retensi dapat dilakukan melalui program pengembangan karier, pelatihan kepemimpinan, mentoring, dan penciptaan budaya kerja yang inklusif dan suportif. Pengakuan atas kontribusi karyawan, baik secara formal maupun informal, turut berperan dalam meningkatkan motivasi dan komitmen. Tantangan lainnya meliputi persaingan global yang ketat, keberagaman budaya tim, dan tuntutan keterampilan baru akibat perkembangan teknologi dan otomatisasi. Dalam menghadapinya, perusahaan perlu terus menyesuaikan strategi talenta agar tetap kompetitif.

Sejumlah pendekatan inovatif kini diadopsi dalam pengelolaan talenta, seperti talent pooling untuk membangun basis kandidat, pemanfaatan gig economy dalam pengisian posisi jangka pendek, serta penggunaan analitik SDM untuk memahami pola rekrutmen, retensi, dan pengembangan. Strategi terbaik untuk manajemen SDM mencakup investasi dalam pelatihan

lintas budaya dan kepemimpinan, penggunaan teknologi dalam pengambilan keputusan berbasis data, serta penerapan kebijakan inklusif. Globalisasi telah mempengaruhi cara organisasi mengelola sumber daya manusia, dan adaptasi terhadap tantangan serta tren ini terbukti berkontribusi pada peningkatan kinerja. Dengan pendekatan yang fleksibel dan kontekstual, perusahaan dapat menghadapi perubahan global secara lebih siap dan berkelanjutan.

XII. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia telah mengubah cara perusahaan mengelola tenaga kerja. Implementasi teknologi seperti perangkat lunak HR, sistem evaluasi kinerja berbasis daring, serta platform rekrutmen digital telah membantu meningkatkan efisiensi dan memperkaya analisis data SDM. Namun, digitalisasi juga menuntut investasi awal yang signifikan, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan agar mampu mengoperasikan sistem baru, serta perhatian khusus terhadap perlindungan dan keamanan data perusahaan.

Di sisi lain, meningkatnya adopsi kebijakan kerja fleksibel, termasuk kerja remote dan pengaturan waktu kerja yang lebih lentur, telah memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan keseimbangan kehidupan kerja. Meski demikian, pendekatan ini menghadirkan tantangan tersendiri seperti menjaga efektivitas komunikasi tim serta mempertahankan identitas dan budaya kerja yang solid dalam lingkungan kerja virtual. Perusahaan perlu mengembangkan metode kolaborasi dan kepemimpinan yang adaptif agar fleksibilitas tetap menghasilkan kinerja yang optimal.

Kepemimpinan global di era modern menuntut kemampuan memimpin tim multikultural, memahami kompleksitas pasar internasional, serta menguasai komunikasi lintas budaya secara efektif. Pemimpin harus mampu beradaptasi dengan perubahan cepat dan terus mengembangkan kompetensi agar tetap relevan. Di sisi lain, pengelolaan SDM dalam konteks global menghadapi berbagai tantangan seperti perbedaan nilai, etika kerja, serta gaya komunikasi yang dapat memengaruhi kolaborasi tim. Selain itu, kepatuhan terhadap beragam regulasi ketenagakerjaan antarnegara menuntut perusahaan menerapkan manajemen risiko yang cermat dan sistem audit kepatuhan yang terstruktur.

Manajemen talenta menjadi aspek krusial dalam menghadapi tantangan globalisasi, di mana persaingan untuk mendapatkan dan mempertahankan individu berkualitas semakin ketat. Untuk itu, perusahaan harus mengembangkan strategi terpadu yang mencakup penguatan citra organisasi sebagai tempat kerja yang menarik, penyusunan paket kompensasi yang kompetitif, dan penerapan metode rekrutmen yang modern dan efisien. Selain

keberhasilan merekrut, perhatian terhadap pengembangan karier, penciptaan budaya kerja yang positif, dan penghargaan atas kontribusi karyawan turut berperan dalam retensi jangka panjang. Strategi SDM yang unggul juga meliputi investasi pada pelatihan, integrasi teknologi digital dalam pengelolaan SDM, serta penerapan kebijakan inklusif yang mendorong kesetaraan dan keberagaman. Organisasi yang mampu beradaptasi dengan dinamika global dan menerapkan pendekatan tersebut secara konsisten akan lebih berpotensi mencapai peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh

Untuk menghadapi tantangan global dan mendukung transformasi sumber daya manusia, perusahaan perlu merumuskan rekomendasi strategis yang mencakup beberapa aspek kunci. Pertama, investasi dalam teknologi SDM menjadi hal penting, termasuk penerapan perangkat digital dan pemanfaatan analitik untuk menilai kinerja serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Kedua, pengembangan kapasitas karyawan harus diutamakan melalui pelatihan lintas budaya, pembinaan kepemimpinan, dan program mentoring yang mendorong adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Terakhir, perusahaan dianjurkan untuk menerapkan kebijakan kerja fleksibel yang dapat meningkatkan produktivitas sekaligus menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Meskipun fleksibilitas menawarkan banyak manfaat, tantangan seperti koordinasi tim dan pelestarian budaya organisasi tetap perlu dikelola dengan cermat agar nilai-nilai perusahaan tetap terjaga.

Pengembangan kepemimpinan global merupakan aspek penting yang harus difasilitasi oleh perusahaan agar mampu menciptakan pemimpin yang kompeten dalam konteks lintas negara, memiliki keterampilan komunikasi antarbudaya, serta kemampuan membuat keputusan yang mempertimbangkan dampak global secara strategis. Untuk menghadapi tantangan perbedaan budaya dan regulasi internasional, perusahaan perlu memberikan pelatihan lintas budaya bagi karyawan, serta menyusun kebijakan dan prosedur yang jelas agar adaptasi antar budaya dapat berjalan efektif. Di sisi lain, penerapan manajemen risiko yang sistematis dan audit kepatuhan berkala menjadi langkah krusial dalam menjaga kepatuhan terhadap berbagai regulasi. Dalam hal pengelolaan talenta, perusahaan didorong untuk memanfaatkan teknologi digital dan alat rekrutmen modern, seperti talent pooling serta model kerja gig economy, guna menjangkau dan mempertahankan tenaga kerja unggulan. Dengan menerapkan pendekatan-pendekatan ini, perusahaan akan lebih siap dalam merespons dinamika global yang terus berubah dan berpotensi meningkatkan efektivitas manajemen SDM secara menyeluruh.

XIII. DAFTAR PUSTAKA

Adinda. (2023). *Motivasi kinerja dan disiplin kinerja terhadap Sumber Daya Manusia Manajemen Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, <https://doi.org/XX..XXXXXX/Jimea> 1(1), 188–194.

Amarullah, Ahmad. (2022). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Era Digital Melalui Pelatihan Sertifikasi Kompetensi Di Universitas Muhammadiyah Tangerang*. Jurnal SinaMu. 4(1).

Anwar, & Dunija D. M. (2016). *Analisis Reward Sistem terhadap Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kinerja*. Jurnal EMBIS, 3(1), 65–72

Faidz, Nudzulul. (2024). *Pengembangan Sdm Di Era Digital: Transformasi dan Adaptasi Kompetensi*. Jurnal Media Akademik (JMA) 2(11): Hal XX-XX

Firmansyah, D. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Fungsi dan Peran SDM Perusahaan, Kompetensi Strategis di Industri 4.0*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.

Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. ISBN: 978-602-260-091-6. Hal. 67-70

Indrastuti, S. (2020). *Tinjauan Strategi Terkini dalam Manajemen Sumber Daya Manusia: Inovasi dan Tantangan Di era Digital*

Sewang,. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Era Globalisasi*. Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis (JUMABI) 2(2) : pp 76-86

Susanto, Eddy. (2024). *Pengembangan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Transformasi Digital untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Journal Syntax Idea 6(2):673-680

PERANCANGAN MEDIA PROMOSI PRODUK GOROHO NUGGET FROZEN (GOGGET) DI KELURAHAN TELING TINGKULU KOTA MANADO

Wingston Markus Jusuf Longdong, SS., M.Hum.¹ Vincentius Pantow, SS., M.Hum.² Rionaldo
Jefferson Runtulalo³, Friska Mailangkay⁴

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

⁴ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: wingstonlongdong17@gmail.com, angkyvincent902@gmail.com
rionaldor006@gmail.com,

ABSTRAK

Goroho Nugget Frozen (Gogget) adalah sebuah produk yang di buat oleh salah satu mahasiswa Politeknik Negeri Manado pada tahun 2022, namun produk ini di kembangkan pada akhir tahun 2023. Goroho nugget frozen ini merupakan makanan yang diolah dengan bahan baku utamanya dari pisang goroho. Pisang goroho atau *Musa acuminata*, sp ini adalah pisang yang banyak ditemukan disulawesi khususnya Sulawesi tana. Dengan rasa yang berbeda dari pada pesaingnya, gogget berusaha berinovasi dengan menggunakan banyak cara. Salah satu cara untuk mengembangkan produk gogget dengan merancang media promosi sebagai langkah awal untuk mempromosikan, menjual, dan membangun nama baik gogget. Karena merupakan produk yang baru tentu saja gogget membutuhkan wadah sebagai tempat promosi dan juga sebagai tempat untuk memperkenalkan produk ini kepada masyarakat luas, oleh karena itu platform Tiktok merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk melakukan perancangan media promosi itu. Di zaman modern saat ini, sudah banyak sekali yang memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada. Dengan pemanfaatan teknologi yang ada dapat mempermudah usahawan untuk mempromosikan produk atau jasa yang ada. Perancangan media promosi ini berfokus pada visual profil akun Tiktok "gogget " dengan konten-konten yang menarik untuk dilihat. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam perancangan media promosi ini dapat menghasilkan strategi komunikasi yang lebih terarah sesuai dengan kebutuhan pasar sehingga terciptanya tujuan dari penelitian ini yaitu kesadaran merek (brand awareness).

Kata kunci: Perancangan media promosi, Tiktok, pisang nugget

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Makanan adalah suatu kebutuhan utama yang dibutuhkan oleh manusia. Semua manusia pastinya memerlukan makanan untuk bertahan hidup, dari mana asalnya dan siapapun dia dan berapa umurnya. Beragam masakan khas daerah dengan cita rasa yang unik dan sudah di kenal banyak orang, beberapa diantaranya bahkan sudah menjadi menu favorit bagi pecinta kuliner. Ada beberapa makanan yang menjadi favorit bagi sebagian para pecinta kuliner yaitu masakan khas Sulawesi Utara khususnya dari daerah Manado, makanan yang populer dikalangan pecinta makanan Manado adalah Bubur manado (tinutuan), cakalang fufu, ayam woku blanga, brenebon. Selain itu ada juga makanan yang populer dan cukup digemari oleh warga Sulawesi Utara yaitu pisang goroho.

Pisang goroho ini adalah pisang yang banyak khususnya di Sulawesi Utara. Pisang goroho ini merupakan salah satu buah yang sangat digemari oleh masyarakat Sulawesi Utara, selain itu pisang goroho ini cukup unik. Biasanya pisang goroho ini diolah dengan cara digoreng dan bisa juga direbus. Pisang goroho ini memiliki banyak khasiat, salah satunya mampu mengurangi kolestrol dan juga bisa mengobati penderita darah tinggi. Pisang goroho ini juga telah menjadi produk khas Manado yang sudah banyak menghasilkan keuntungan untuk masyarakat Sulawesi Utara dengan nama produk Keripik Pisang Goroho yang banyak diminati oleh konsumen. Oleh karena itu, pemilik usaha ingin menghasilkan produk makanan terbaru dengan nama produk Goroho Nugget Frozen (Gogget).

Produk Goroho Nugget Frozen (Gogget) adalah inovasi makanan lokal yang menggunakan pisang goroho sebagai bahan baku utama dari pembuatan nugget. Pisang goroho merupakan buah yang banyak ditemukan di Sulawesi Utara. Pisang ini juga dikenal kaya akan manfaat dan baik untuk kesehatan karena memiliki kadar gula yang rendah. Sebagai produk olahan yang memiliki potensi besar untuk diterima di pasar lokal maupun lebih luas, untuk itu pentingnya merancang media promosi yang menarik agar dapat menarik minat membeli konsumen.

Goroho Nugget Frozen (Gogget) hadir dengan rasa yang berbeda dari pada pesaingnya, gogget berusaha berinovasi dengan menggunakan banyak cara. Salah satu cara untuk mengembangkan produk gogget dengan merancang media promosi sebagai langkah awal untuk mempromosikan, menjual, dan membangun nama baik gogget.

Karena merupakan produk yang baru tentu saja gadget membutuhkan wadah sebagai tempat promosi dan juga sebagai tempat untuk memperkenalkan produk ini kepada masyarakat luas, oleh karena itu platform Tiktok merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk melakukan perancangan media promosi itu.

Di zaman modern saat ini, sudah banyak sekali UMKM yang memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada dalam melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mempromosikan suatu produk. Dengan adanya teknologi yang canggih saat ini dapat mempermudah proses promosi melalui Sosial Media yang ada, dengan menggunakan Handphone android, Internet, serta memiliki Sosial Media Akun seperti Instagram, Facebook, Tiktok, dan lain-lain.

Seperti yang kita ketahui, bahwa promosi merupakan salah satu strategi yang sangat efektif untuk mendatangkan pelanggan, dengan adanya promosi dalam sebuah usaha, kita bisa memperkenalkan usaha kita kepada orang yang ada disekitar kita. Promosi merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk menyampaikan manfaat dan keunggulan suatu produk atau usaha yang ada. Promosi sangat penting dalam menjalankan usaha. Tanpa adanya promosi, produk yang kita jual tidak akan di kenal oleh masyarakat.

Dalam dunia pemasaran ini kita harus merancang promosi dengan melihat siapa yang akan menjadi target pasar yang tepat, untuk siapa saja yang harus kita promosikan produk ataupun usaha kita. Sebelum melakukan kegiatan promosi ada beberapa hal yang harus kita rancang, salah satunya kita harus merancang apa yang akan digunakan dalam melakukan promosi. Ada banyak sekali media promosi yang bisa digunakan, seperti yang kita ketahui bahwa media promosi dibagi menjadi dua, yaitu media promosi online dan media promosi offline. Media promosi online biasanya terdiri dari Sosial Media yang kita gunakan saat ini. Sedangkan media promosi offline yang sering digunakan terdiri dari pamflet/brosur, flyer, billboard, kartu nama, baliho, x-banner dan dan spanduk. Dalam melakukan perancangan media promosi, kita harus terlebih dahulu mengetahui apa saja yang menjadi keunggulan dari usaha atau produk yang kita miliki, dari setiap keunggulan yang dimiliki oleh tempat usaha mau pun produk tersebut itu akan menjadi bahan dalam melancarkan kegiatan promosi melalui media-media yang sudah ada. Dari banyaknya tempat usaha yang ada, masih ada

yang belum mengoptimalkan media-media promosi yang ada, karena masih kurangnya kesadaran tentang manfaat promosi bagi setiap usaha yang dijalankan tersebut. Dalam dunia yang sudah semakin modern saat ini dengan berbagai kecanggihan yang ada, kita harus memanfaatkan media promosi dalam melakukan usaha. Jika kita tidak memaksimalkan media promosi, akan ada banyak pesaing yang akan melampaui usaha yang kita miliki, maka dari itu pentingnya kesadaran kita tentang sebuah promosi untuk melancarkan bisnis usaha kita. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, ada beberapa masalah yang diidentifikasi yaitu: 1) Goroho nugget frozen belum dikenal luas, 2) Desain kemasan yang belum menarik, 3) Informasi tentang produk masih kurang, 4) Media promosi yang masih kurang menarik. Untuk mencapai semuanya itu, kita harus memperhatikan beberapa hal yang disebutkan diatas. Dengan memperhatikan setiap masalah yang ada, dapat melancarkan setiap proses perancangan media promosi yang ada.

Salah satu tujuan dari media promosi adalah merubah sikap dan tingkah laku pembeli yang tadinya tidak mengenal jadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut (Suyanto, 2005:26). Untuk bisa menarik perhatian konsumen, maka kita harus membuat kemasan yang menarik dilihat dan juga memiliki ciri khas tersendiri agar konsumen dapat membedakan produk ini dan produk lainnya. Konsumen akan tertarik jika kemasannya menarik perhatian konsumen tersebut. Kemasan merupakan salah satu hal terpenting dalam menarik perhatian pelanggan, banyak sekali konsumen hanya melihat produk lewat kemasan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengangkat tema berjudul: **"Perancangan Media Promosi Produk; Goroho Nugget Frozen Di Kelurahan Teling Tinkulu, Kota Manado"**.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana merancang media promosi yang menarik untuk mempromosikan produk Goroho Nugget Froezen di Kelurahan Teling Tinkulu, Kota Manado?

II. METODE PENELITIAN

a. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah rumah atau rumah produksi goroho nugget frozen (gogget), yang berlokasi di Kelurahan Teling Tingkulu, Kecamatan Wanea, Kota Manado. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dari bulan april sampai bulan Juli 2024.

b. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis dan metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana jenis penelitian ini menggunakan penelitian secara deskripsi berupa berupa kalimat yang menggunakan teknik metode ilmiah yaitu dengan cara observasi, studi kasus dan dokumentasi.

c. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan Jenis Penelitian Deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif, dimana dalam pengertiannya menyebutkan bahwa Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang sebagaimana dilakukan secara deskripsi, dan menurut para ahli bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk dapat meneliti suatu kondisi objek yang alamiah, dimana setiap penelitian merupakan instrumen kunci.

Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan menvalidasi, menggambarkan, menentukan dan serta menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari dari setiap pengaruh sosial yang tidak dijelaskan, diukur atau digambarkan pendekatan kualitatif

Objek penelitian yang akan di angkat dalam tugas akhir. Menurut para ahli metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk bisa mendapatkan data dengan maksud dan mjuan agar dapat di buktikan, dideskripsikan serta dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, untuk memahami, memecahkan teori dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiyono:2012).

d. Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan menggunakan jenis data primer dan data sekunder dimana dalam prosedur pengumpulan data menggunakan teknik observasi, studi literatur serta dokumentasi.

e. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah

a. Observasi

Dengan menggunakan metode ini, dimana dalam melakukan pengambilan data penulis mengamati setiap Perkembangan-perkembangan yang dilakukan setelah melakukan penelitian berupa pengoptimalan perancangan media promosi pada produk Goroho Nugget Frozen, dimana pengamatan yang didapat dalam penelitian berupa pengamatan setiap penjualan dan pelanggan yang membeli.

b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan peneliti dengan mencari sumber- sumber yang berkaitan dengan apa yang akan di teliti untuk mencari referensi dalam penyusunan Tugas Akhir dan serta mempelajari peraturan- peraturan yang nantinya akan berhubungan dengan penelitian dan akan menunjang keabsahan data yang di dapat dari lapangan.

c. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan dari sebuah peristiwa yang sudah berlalu Dokumen juga bisa berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2007:213). Metode dokumentasi ini akan mendukung hasil penelitian yang lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang terkait.

III. HASIL DAN PEMABAHASAN

Gambaran Umum Gogget

Sejarah Gogget

Goroho nugget frozen merupakan makanan yang terbuat dari bahan baku pisang goroho atau pisang dengan nama ilmiah *Musa acuminata*, sp yang berasal dari Sulawesi Utara. Pertama kali makanan ini dibuat oleh Debora Ilima bersama keluarganya pada tahun 2022 dan cara pembuatannya sama persis dengan cara pembuatan nugget ayam pada umumnya. Namun kali ini dengan inovasi terbaru yaitu dengan menggunakan Pisang Goroho sebagai bahan baku utama dari nugget. Setelah selesai dibuat dan dirasa enak maka terpikirlah untuk dijadikan ide usaha jualan terbaru.

Setelah 1 tahun berlalu dan hanya menjadi sebatas ide saja di tahun 2023 bulan Agustus, Debora Ilima mendapatkan kesempatan untuk mengikuti Program Kampus Merdeka Yaitu Wirausaha merdeka (WMK) di kampus Politeknik Negeri Manado, dengan adanya Program Kampus Merdeka ini menjadi kesempatan yang luar biasa untuk mempersiapkan diri menjadi wirausaha muda. Lewat program inilah ide ini di tuangkan dan Goroho Nugget frozen ini mulai dikenal banyak orang dengan nama singkatannya Gogget. Pada bulan Oktober Tahun 2023 Goroho Nugget Frozen Mulai dikenal banyak orang dan seiring berjalannya waktu Gogget ini banyak di minati oleh banyak orang.

- **Struktur Organisasi Usaha**

**STRUKTUR ORGANISASI
GOROHO NUGGET FROZEN**



Gambar 1. Struktur Organisasi GoroHo Nugget Frozen

Sumber: GoroHo Nugget Frozen, 2024

- **Uraian Tugas**

Struktur Organisasi dan uraian tugas dari usaha GoroHo Nugget Frozen adalah:

- **Pimpinan:** Bertugas sebagai pemimpin yang mengambil keputusan dan mampu memastikan usahanya berjalan dengan baik dan lancar serta penentu arah dan kebijakan usaha dan selalu melakukan evaluasi dengan pengembangan strategi bisnis usaha.
- **Produksi:** Mempersiapkan bahan-bahan yang berkaitan dengan proses produksi atau pembuatan produk serta bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan produksi dan selalu mengawasi.
- **Keuangan:** Bertanggung jawab dalam kegiatan akuntansi yaitu mencatat setiap transaksi, mengelolah pemasukan bahkan pengeluaran yang ada serta melakukan pengawasan penuh dalam arus informasi keuangan.
- **Pemasaran:** Merencanakan dan melaksanakan kegiatan promosi dengan memperkenalkan dan menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan produk atau usaha yang dijual.

IV. Hasil Penelitian

- Data Observasi

Sebagai Langkah awal memulai pengumpulan data dengan melakukan observasi, penulis telah mengamati apakah sudah ada kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pengelola Gogget baik dari segi fisik seperti pemasaran lewat mulut ke mulut atau biasa disebut dengan pemasaran offline. Penulis juga telah mengamati beberapa hal yang akan berpengaruh kepada kegiatan promosi pada produk Goroho Nugget Frozen (Gogget). Berikut ini adalah beberapa hasil observasi yang telah ditemui dan di kumpulkan oleh penulis:

1. Packaging atau kemasan harus di upgrade menjadi lebih menarik
2. Goroho Nugget Frozen memiliki cita rasa yang khas sehingga membuatnya berbeda dengan pisang nugget pada umumnya.
3. Lokasi produksi produk Goroho Nugget Frozen yang tidak strategis, sehingga membuat gogget kurang di kenal oleh masyarakat luas
4. Kurangnya promosi dalam bentuk media digital dan juga media cetak, sehingga kurangnya informasi terkait produk Gogget

c. Pembahasan

- Media Promosi

Media promosi adalah sarana atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan pemasaran kepada audiens atau target pasar, media ini mencakup berbagai platform seperti televisi, radio, internet, media cetak seperti (koran, majalah), papan reklame, dan media sosial.

- Konsep Desain

Konsep dari perancangan media promosi dari produk Goroho Nugget Frozen ini belum menonjolkan objek dan perancangan dari segi warna dan deskripsi produk goroho nugget frozen. Seharusnya konsep desain harus memperhatikan semua detail dari apa yang akan dirancang, contohnya dari segi warna. Warna yang akan ditonjolkan adalah warna dari pisang goroho atau warna dari nugget, lalu kita kombinasikan dengan warna yang senada dengan warna hijau atau orange. Untuk identitas produk harus

menggunakan gambar, huruf, serta kata-kata yang menarik sehingga bisa membuat konsumen penasaran dan membeli produk tersebut.

- Konsep Visual

Konsep visual dari perancangan media promosi produk Goroho Nugget Frozen belum memiliki identitas visual dan informasi yang jelas dan menarik. Seharusnya identitas visual berupa logo serta informasi lainnya mengenai produk Goroho Nugget Frozen. Nama logo yang akan dirancang yaitu Gogget. Gogget merupakan gabungan dari nama produk itu sendiri yaitu Goroho Nugget. Pada perancangan penulis menambahkan unsur gambar nugget dan pisang yang berwarna hijau. Arti dari unsur tersebut adalah Goroho Nugget Frozen itu berasal dari buah pisang goroho yang diolah menjadi nugget.

- Konsep Rancangan

1. Menganalisa dan Menentukan Target Pasar Untuk Promosi

Untuk melakukan penelitian ini penulis harus terlebih dahulu menganalisa target pasar untuk menunjang kegiatan aktifkan promosi. Salah satu acuan penulis untuk menentukan target pasar adalah rumah produksi dari gogget itu sendiri dengan cara mengamati masyarakat sekitar dan menganalisa seberapa sering mereka mengonsumsi atau membuat pisang nugget. Segmentasi pasar merupakan proses membagi pasar yang luas menjadi kelompok-kelompok konsumen yang lebih kecil dengan karakteristik atau kebutuhan yang serupa. Berikut ini adalah beberapa jenis dari segmentasi pasar:

- Segmentasi Demografis
- Segmentasi Geografis
- Segmentasi Psikografis
- Segmentasi Perilaku

2. Menyusun Strategi Promosi

Strategi yang akan dilakukan yaitu dengan cara membuat dan mengembangkan media promosi yang sudah dering dan dekat dengan konsumen dan juga calon konsumen, agar mudah dilihat dan di mengerti.

3. Merancang Media Promosi

Seperti yang kita ketahui banyak sekali orang yang menghabiskan waktu mereka dengan menggunakan media sosial, untuk itu kita harus melakukan kegiatan promosi yang menarik agar mampu menarik perhatian pelanggan dengan cara membuat konten-konten yang menarik serta mengikuti trend yang ada, hal itu juga dapat mempermudah konsumen untuk mengetahui informasi tentang produk tersebut. Berikut ini merupakan beberapa hal rancangan media promosi.

4. Alat Untuk Mendesain

Dalam melakukan perancangan ini penulis didukung oleh aplikasi dan alat-alat yang digunakan untuk membantu proses perancangan mulai dari mendesain logo, konten, hingga ke tahap publikasi pada platform tiktok @gogget_, antara lain:

- Canva
- Cap Cut
- Alat Elektronik (Handphone, Laptop, PC, dll)

d. Media Sosial

1. Tiktok, Instagram, dan Facebook

Tiktok, Instagram, dan facebook merupakan platform yang digunakan penulis untuk menjadikan perancangan media promosi ini berjalan sesuai dengan harapan, berikut ini adalah perancangan yang penulis buat pada platform Tiktok.

Membuat akun platform Tiktok, Instagram, Facebook dengan cara;

- Mendownload aplikasi Tiktok, Instagram dan Facebook.
- Setelah berhasil mendownload maka langkah selanjutnya adalah masuk dalam aplikasi dan klik pilihan "Daftar" untuk membuat akun baru.
- Selanjutnya melengkapi data yang diminta, seperti e-mail, nomor telepon dan juga membuat kata sandi baru untuk keamanan akun.
- Setelah itu, masukan nama pengguna seperti yang diinginkan, dan pastikan menggunakan nama yang belum pernah digunakan sebelumnya.

- Setelahnya akun Tiktok, Instagram dan Facebook akan dengan otomatis tersedia, maka langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi akun, dan akun anda siap digunakan.

2. Profil Akun Tiktok Gogget

- Nama Pengguna : @gogget_
- Foto profil : Logo Gogget
- Deskripsi/Bio : berisikan tulisan Goroho Nugget Frozen dan Lokasi Kel. Teling Tinkulu, Kota Manado.
- Keterangan jumlag video, likes, jumlah folowes dan following.
- Vidio yang disimpan.
- Fitur Duet
- Fitur Stich
- Fitur Reaction

3. Profil Akun Instagram

- Nama pengguna : @gogget_
- Foto profil : Logo gogget
- Deskripsi/Bio : Berisikan tulisan Goroho Nugget Frozen, since 2023 dan link nomor whatsapp
- Keterangan jumlah postingan, followers dan following
- Feeds Instagram
- Icon video
- Tanda kontak pada samping kanan

4. Facebook

Berikut merupakan beberapa alasan mengapa facebook menjadi begitu efektif sebagai media promosi:

- Jumlah Pengguna yang Besar
- Berbagai Jenis Iklan
- Interaksi Langsung
- Grup dan Halaman yang memungkinkan bisnis membangun komunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dengan adanya perancangan media promosi produk dapat mempermudah perusahaan untuk memasarkan produk dengan cepat tanpa mengeluarkan tenaga dan biaya yang besar. Perancangan ini juga dapat membantu perusahaan untuk bersaing dan menemukan sasaran pasar yang cocok untuk target pasar dari produk tersebut. Perancangan media promosi khususnya pada platform Tiktok sangat menunjang kegiatan pemasaran pada produk Goroho Nugget Frozen (Gogget). Berikut ini adalah hasil yang dibuat oleh penulis:

1. Sudah adanya rancangan profil usaha produk Goroho Nugget Frozen agar dapat mempermudah konsumen untuk mengenali merek dan juga mengetahui informasi terbaru kepada target pasar khususnya kepada pengguna media sosial tiktok
2. Sudah adanya akun media sosial Tiktok produk Goroho Nugget Frozen (Gogget) yang dibuat oleh penulis dan berisikan konten yang menarik berupa video mengenai produk Gogget, yang diharapkan dapat membantu menaikkan kesadaran merek (brand awareness) pada setiap konsumen dan juga masyarakat luas.

2. Saran

Dalam penelitian kali ini ada beberapa hambatan dan permasalahan yang diemukan oleh penulis, maka penulis akan menuangkan dalam bentuk saran dan masukan seperti perlu adanya perhatian terhadap pengadaan saran dan prasarana Gogget untuk menunjang kegiatan pemasaran melalui media sosial, seperti menggunakan Canva pro, Cap cut pro, dan alat-alat elektronik yang mampu mendukung dan juga ruangan khusus untuk bidang marketing agar bisa melakukan live studio dengan hasil yang bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Haq, S., & Patria, A. S. (2022). *Perancangan Template Feed Instagram Sebagai Media Promosi Café Ulala (Unesa Learning Laboratory) Surabaya*. *BARIK- Jurnal S1 Desain Komunikasi Visual*, 3(2), 30-45.
- Amala, Hermanto. "Perancangan Media Promosi Di Media Sosial Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Gula Aren Minahasa Selatan." *MANAJEMEN ADMINISTRASI BISNIS DAN PEMASARAN* 4.1 APRIL (2022): 17. Penerbit: jurnal.polimdo.ac.id
- Budilarto, Fiona Wulansari, Rebecca Milka Natalia, and Paulus Benny Setyawan. "Perancangan Media Promosi UMKM Makanan Halal Surabaya Melalui Instagram." *Jurnal DKV Adiwarna* 1.18 (2021): 11.
- Chaffey, Dave. *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. (Edisi terbaru).
Pearson Education Limited.
- Chriswardana Bayu Dewa, Lina Ayu Safitri (2021). *Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Sebagai Media Promosi Industri Kuliner di Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus akun Tiktok Javafoodie)*
- Deiss, Ryan. *Digital Marketing: Strategies for Online Success*. Publisher tidak spesifik.
- Enjela Patricia Kaligis, Mikke R Marentek (2022). "Perancangan Media Promosi Produk Gula Semut di Desa Koreng Kabupaten Minahasa Selatan.". Penerbit: jurnal.polimdo.ac.id
- Esti Tri Endarwati, Yuni Ekawati (2021). *Efektifitas Penggunaan Sosial Tiktok Sebagai Media Promosi Ditinjau dari Perspektif Buying Behaviors*
- Heru Susanto, Pujiyanto, Gunawan Susilo (2022). *Perancangan Media Sosial Sebagai Upaya Peningkatan Promosi Produk Distro Bujana Malang*
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. "Principles of Marketing". Pearson Education Limited.
- Philip Kotler & Kevin L. Keller (2016). "Marketing Management". London: penerbit OPAC Perpustakaan.