

PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI LAYANAN SERVICE ADVISOR DI PT TRIDJAYA MULIA SUKSES

Melky Kristna Elia Paendong¹, Jufrina Mandulangi², Iyam L. Dua³, Jeremia Jessai William⁴

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

ABSTRAK

Penelitian ini didorong oleh intensitas persaingan industri otomotif, di mana kualitas layanan purna jual menjadi penentu loyalitas pelanggan. Di PT Tridjaya Mulia Sukses, gejala ketidakpuasan pelanggan sering terjadi, diindikasikan oleh waktu pengerjaan yang lama, diagnosis yang kurang akurat, dan komunikasi yang buruk, menyoroti peran sentral *Service Advisor* (SA) sebagai penghubung antara bengkel dan pelanggan. Tujuan penelitian ini menganalisis peran dan strategi *Service Advisor* dalam memengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Tridjaya Mulia Sukses. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data utama berupa wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap pelanggan, *Service Advisor*, dan Kepala Bengkel. Hasil penelitian mengidentifikasi enam faktor utama kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan dan faktor emosional yang dipersonalisasi oleh SA sebagai penentu diskonfirmasi harapan. Empat dimensi layanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) telah diterapkan oleh SA dan terbukti efektif sebagai strategi *service recovery* saat terjadi kegagalan layanan (seperti *sparepart* kosong atau kinerja mekanik buruk). Namun, dimensi Tangibles (kenyamanan fasilitas fisik dan kemudahan akses sarana *online*) masih menjadi kelemahan yang membutuhkan perbaikan. Kualitas layanan *Service Advisor* memiliki pengaruh krusial terhadap kepuasan pelanggan. Direkomendasikan kepada perusahaan untuk melakukan pelatihan berkala guna meningkatkan kompetensi komunikasi dan teknis SA, serta memperbaiki sarana fisik dan kemudahan pendaftaran bagi semua segmen pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Service Advisor*, *Service Recovery*, Tangibles.

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Di tengah persaingan industri otomotif yang ketat, kualitas layanan purna jual telah menjadi diferensiator utama dan penentu loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak lagi hanya bergantung pada kualitas produk, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman layanan secara keseluruhan. Literatur manajemen pemasaran menekankan bahwa layanan prima—yang mencakup responsivitas, keramahan, kejelasan informasi, dan penyelesaian masalah yang efisien—adalah pilar penting dalam menciptakan nilai pelanggan dan memperkuat citra merek (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988). Oleh karena itu, investasi dalam perbaikan proses dan sumber daya layanan merupakan strategi esensial untuk menjaga keunggulan kompetitif.

Salah satu posisi kunci yang secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan adalah Service Advisor (SA). SA berfungsi sebagai ujung tombak dan penghubung utama antara pelanggan dan tim teknisi, bertanggung jawab atas diagnosis awal, penyampaian estimasi (biaya dan waktu), penanganan keluhan, dan memastikan layanan sesuai ekspektasi. Profesionalisme dan efisiensi SA secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Fokus penelitian ini adalah PT Tridjaya Mulia Sukses, khususnya pada bagian AHASS (Astra Honda Authorized Service). Dengan satu orang SA yang melayani 20 hingga 50 pelanggan per hari, gejala ketidakpuasan pelanggan sering kali terjadi. Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi: waktu penyelesaian layanan yang lama, diagnosis kerusakan yang kurang akurat, kurangnya profesionalisme/keramahan SA, serta komunikasi yang tidak efektif (mengenai estimasi waktu, rincian biaya, dan tindakan perbaikan). Ketidakpuasan berulang ini berpotensi merusak citra perusahaan, menurunkan loyalitas, dan memicu perpindahan pelanggan ke kompetitor.

Berdasarkan gejala permasalahan di atas, penelitian ini merumuskan masalah utama:

1. Bagaimana peran layanan Service Advisor memengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan di PT Tridjaya Mulia Sukses?
2. Strategi peningkatan layanan seperti apa yang paling efektif untuk mengatasi permasalahan ketidakpuasan pelanggan yang terkait dengan kinerja Service Advisor di PT Tridjaya Mulia Sukses? Tujuan dari penelitian ini adalah:
 1. Menganalisis dan mengukur secara empiris pengaruh kualitas layanan Service Advisor terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tridjaya Mulia Sukses.
 2. Merumuskan rekomendasi praktis dan strategis untuk peningkatan layanan Service Advisor guna meminimalkan ketidakpuasan dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Riset ini menawarkan kebaruan dengan berfokus pada analisis mendalam terhadap peran multifaset Service Advisor sebagai variabel kunci dalam model peningkatan kepuasan pelanggan pada konteks spesifik layanan purna jual sepeda motor (AHASS). Penelitian ini tidak hanya mengukur hubungan antarvariabel, tetapi juga mengidentifikasi secara detail aspek layanan SA mana yang paling kritis dalam memicu atau meredam ketidakpuasan di tengah tekanan beban kerja yang tinggi (1 SA melayani 20-50 pelanggan/hari).

II. LANDASAN TEORI

a. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)

Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam pemasaran modern, didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk/layanan yang dirasakan dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2021). Secara fundamental, kepuasan adalah evaluasi pasca-pembelian yang bersifat afektif dan kognitif (Oliver, 2010).

Teori Diskonfirmasi Harapan (Expectancy-Disconfirmation Theory) adalah landasan utama dalam pengukuran kepuasan. Kepuasan timbul ketika kinerja yang dirasakan (P) melebihi harapan (E) (positif/konfirmasi positif), sedangkan ketidakpuasan timbul jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan (diskonfirmasi negatif) (Oliver, 2010).

Formula sederhananya adalah: $Satisfaction = f(P - E)$

Dalam konteks layanan purna jual otomotif, harapan pelanggan mencakup ketepatan waktu, hasil perbaikan, dan interaksi dengan staf. Kewirausahaan memiliki arti yang beragam. Dari beberapa tinjauan literatur, tidak ada definisi yang diterima secara universal mengenai apa itu kewirausahaan. Namun, ada beberapa ahli yang mengemukakan apa itu kewirausahaan diantaranya adalah a,b, dan c dst.

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, penyiangan 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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview). Responden kunci dalam penelitian ini adalah pelanggan servis motor (5 orang), Service Advisor (SA), dan Kepala Bengkel di PT Tridjaya Mulia Sukses. Tujuannya adalah untuk memperoleh data konkret mengenai faktor-faktor kepuasan pelanggan, menilai pentingnya peran SA, dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pelanggan, penelitian ini mengidentifikasi enam faktor utama yang secara komprehensif memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan servis di PT Tridjaya Mulia Sukses:

1. Kualitas Produk: Fokus pada suku cadang (sparepart) yang digunakan. Pelanggan merasa puas jika suku cadang adalah asli (Honda Genuine Part) dan sesuai dengan spesifikasi.
2. Harga: Persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan transparansi biaya servis serta suku cadang.

3. Kualitas Pelayanan: Berkaitan dengan proses interaksi keseluruhan, termasuk kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi.
4. Faktor Emosional: Pengalaman pribadi yang menyenangkan, perasaan dihormati, dan adanya perhatian individual (Empati) dari staf, terutama Service Advisor.
5. Biaya dan Kemudahan: Mencakup efisiensi waktu, kemudahan dalam proses pendaftaran, dan aksesibilitas lokasi bengkel.
6. Kinerja Mekanik: Keakuratan diagnosis masalah dan kualitas hasil perbaikan akhir.

Sintesis: Meskipun Kinerja Mekanik menjadi penentu hasil akhir teknis, faktor Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional yang diemban oleh Service Advisor (SA) terbukti menjadi penentu utama diskonfirmasi harapan pelanggan.

4.2 Peran Sentral Service Advisor dalam Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian secara kualitatif mengonfirmasi bahwa Service Advisor (SA) adalah *boundary spanner* yang paling kritis dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Peran SA dapat dikaitkan erat dengan empat dimensi utama dalam model SERVQUAL:

Tabel 1. Statistika Deskriptif Perbandingan Peran SA dan Kepuasan Pelanggan Sesuai Dimensi Servqual

Dimensi SERVQUAL	Peran SA yang Ditemukan	Dampak pada Kepuasan Pelanggan
Reliability (Keandalan)	Memberikan estimasi waktu dan biaya yang akurat serta memastikan janji servis ditepati.	Kinerja yang andal dan sesuai janji menjadi kunci mencegah ketidakpuasan. Kegagalan di sini (misalnya waktu pengerjaan molor) adalah sumber keluhan utama.
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan merespons pertanyaan, kesediaan membantu, dan segera mengambil tindakan korektif saat terjadi masalah.	Pelanggan merasa dihargai ketika masalah mereka segera ditanggapi tanpa penundaan yang tidak perlu.
Assurance (Jaminan)	Pengetahuan teknis yang memadai, kemampuan menjelaskan diagnosis dengan	Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas hasil perbaikan sangat
Dimensi SERVQUAL	Peran SA yang Ditemukan	Dampak pada Kepuasan Pelanggan

	jelas, dan menanamkan rasa percaya kepada pelanggan.	bergantung pada penjelasan teknis dan sikap profesional SA.
Empathy (Empati)	Memberikan perhatian individual, bersikap ramah, mendengarkan keluhan secara aktif, dan mengendalikan emosi.	Faktor emosional yang baik dapat menoleransi kegagalan minor pada hasil teknis dan menciptakan loyalitas.

4.3 Strategi Peningkatan Layanan Service Advisor (Service Recovery)

Pembahasan menemukan bahwa ketika terjadi masalah (diskonfirmasi negatif) seperti diagnosis yang tidak akurat, kinerja mekanik yang buruk, atau ketersediaan suku cadang yang kosong, Service Advisor di PT Tridjaya Mulia Sukses menerapkan strategi Service Recovery berikut:

1. Pengendalian Emosi dan Apologi: SA wajib menjaga sikap profesional, mengendalikan emosi, dan segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, bahkan jika kesalahan dilakukan oleh pihak mekanik.
2. Penawaran Solusi Perbaikan Kembali (Re-Repair): Jika kinerja mekanik dinilai gagal, SA segera menawarkan perbaikan ulang tanpa biaya tambahan. Ini merupakan implementasi dari komitmen Assurance dan Reliability.
3. Komunikasi Proaktif: Dalam kasus ketersediaan suku cadang, SA tidak hanya mengatakan 'kosong', tetapi secara jelas menginformasikan estimasi waktu kedatangan barang dan menawarkan opsi untuk kembali lagi di waktu yang telah disepakati.

Temuan Kunci: Keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada kemampuan SA untuk mengelola ekspektasi dan memberikan solusi yang dirasakan adil oleh pelanggan.

4.4 Kesenjangan dalam Dimensi Tangibles

Meskipun empat dimensi SERVQUAL telah diterapkan melalui interaksi pribadi SA, penelitian menemukan adanya kesenjangan signifikan dalam dimensi Tangibles (Bukti Fisik).

1. Fasilitas Fisik: Pelanggan mengeluhkan minimnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, khususnya di tengah tingginya volume pelanggan (20-50 per hari).
2. Aksesibilitas Sarana: Terdapat keluhan spesifik dari pelanggan lanjut usia mengenai kesulitan menggunakan sistem pendaftaran *online* (aplikasi Daya Auto Honda) tanpa adanya sarana manual atau bantuan yang memadai.

Sebagai kesimpulan, peningkatan kepuasan pelanggan di PT Tridjaya Mulia Sukses harus diimplementasikan secara holistik. Selain memperkuat kompetensi

interpersonal Service Advisor (pelatihan komunikasi dan teknis), perusahaan juga wajib memperbaiki aspek fisik layanan (Tangibles) untuk mendukung pengalaman pelanggan yang lebih nyaman dan inklusif.

V. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Sebagai kesimpulan, penelitian ini telah mengidentifikasi beberapa aspek yang berupa:

1. Kepuasan pelanggan di PT Tridjaya Mulia Sukses dipengaruhi oleh enam faktor utama (kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan, serta kinerja mekanik).
2. Kualitas pelayanan Service Advisor merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil teknis, tetapi sangat bergantung pada kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh SA.
4. SA telah menerapkan empat dimensi kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), tetapi aspek Tangibles masih memerlukan perbaikan.

Selain itu, Rekomendasi utama penelitian ini adalah perlunya strategi peningkatan layanan yang fokus pada aspek manusiawi dan komunikatif dalam proses pelayanan bengkel. Hal ini dicapai dengan:

1. Peningkatan Kompetensi SA: Melakukan pelatihan (training) berkala untuk memperkuat kemampuan komunikasi, diagnosis, pemahaman masalah kendaraan, dan manajemen emosi SA.
2. Penguatan Komunikasi dan Pendekatan Personal: Memastikan SA mampu memberikan kejelasan informasi, sikap responsif, dan pendekatan personal saat menyampaikan estimasi, rincian biaya, dan saat menangani keluhan
3. Penyediaan Fasilitas dan Sarana Pendukung: Menyediakan sarana manual dan fasilitas yang mendukung kenyamanan pelanggan, terutama bagi pelanggan lanjut usia yang kesulitan menggunakan prosedur pendaftaran online (aplikasi Daya Auto Honda).

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *A framework for marketing management* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). M.E. Sharpe.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Setyo, P. E. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks”. *PERFORMA*, 1(6), 755–764.
<https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404>
- Sigar, K. J., Areros, W. A., & Sambul, S. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa service motor (studi kasus pada Nusantara Surya Sakti). *Productivity*, 2(7), 551–555.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/37078>
- Suwito, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Global AC Banjarbaru. *Kindai*, 14(3).
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: (Studi pada Salon Dewi di Kota Jambi). *Journal Development*, 5(1), 55–69. [Alamat URL yang lengkap harus ditambahkan].
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

MENDORONG HILIRISASI KOMODITAS KELAPA BERKELANJUTAN DI SULAWESI UTARA MELALUI INTEGRASI PLATFORM DIGITAL DAN INDUSTRI PORTABEL

Arief Perdana Kumaat²

Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Diana R. S. Maramis²

Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Kayla A. C. Sudarto³

Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Dhea M. Manengal⁴

Politeknik Negeri Manado, Indonesia

ABSTRAK

Sulawesi Utara merupakan salah satu sentra produksi kelapa nasional dengan potensi ekonomi yang besar, namun pemanfaatannya masih didominasi oleh penjualan bahan mentah sehingga nilai tambah dan kesejahteraan petani belum optimal. Artikel ini bertujuan merumuskan model hilirisasi komoditas kelapa yang berkelanjutan melalui pendekatan *Coconut Technopreneur*, dengan mengintegrasikan teknologi digital, industri portabel berbasis energi terbarukan, dan pusat inovasi komunitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis multi-skenario yang mencakup tiga skenario utama, yaitu pengembangan platform digital *CocoPreneur App*, penerapan mini industri portabel bertenaga surya, dan pembentukan *Coconut Innovation Hub*. Hasil analisis menunjukkan bahwa integrasi ketiga skenario tersebut mampu meningkatkan efisiensi rantai pasok, menciptakan nilai tambah produk hingga 300%, memperluas akses pasar, serta mendorong pemberdayaan UMKM dan petani kelapa secara inklusif. Model ini berpotensi menjadi solusi strategis dalam mendukung agenda hilirisasi nasional, transformasi ekonomi daerah, dan pembangunan agroindustri kelapa berkelanjutan di wilayah rural Indonesia.

Kata Kunci: Coconut Technopreneur, hilirisasi kelapa, platform digital, industri portabel, energi terbarukan.

²E-mail Corresponding Author: arief.kumaat@gmail.com
Diterima (dd/month/year), Dipublikasikan Online (dd/month/year)
ISSN: 2720-9504

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara produsen kelapa terbesar di dunia dengan kontribusi mencapai sekitar 32% dari total produksi global. Sulawesi Utara sebagai salah satu provinsi penghasil kelapa utama di Indonesia mempunyai potensi yang sangat besar, namun masih menghadapi berbagai permasalahan dalam proses hilirisasi komoditas kelapa. Berdasarkan data dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, pada tahun 2025 luas lahan kelapa telah mencapai 264.677 hektare, menjadikan kelapa sebagai komoditas perkebunan strategis daerah. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, sektor perkebunan memberikan kontribusi sebesar 12,6% terhadap Produk Domestik Bruto pada tahun 2024, dengan produk perkebunan yang mendominasi ekspor pertanian mencapai 97% dari total nilai ekspor sebesar Rp622 triliun.

Meskipun demikian, potensi besar dari komoditas kelapa di Sulawesi Utara tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi, yaitu minimnya keterlibatan perusahaan besar dalam proses hilirisasi, belum terbangunnya ekosistem terintegrasi, ketergantungan pada sistem pemasaran tradisional, kurangnya inovasi teknologi tepat guna, lemahnya kapasitas manajerial UMKM produk kelapa, tidak adanya pusat inovasi komunitas, fokus pemerintah yang masih terbatas pada aspek produksi, serta potensi pasar wisata dan ekspor yang belum digarap secara strategis.

Hilirisasi produk olahan dari komoditas kelapa di Sulawesi Utara masih berjalan lambat dan belum memberikan nilai tambah signifikan bagi petani dan UMKM. Minimnya pemanfaatan teknologi, lemahnya akses pasar dan pembiayaan, serta belum terbangunnya kolaborasi yang kuat antara sektor swasta, komunitas, dan pemerintah menjadi hambatan utama. Situasi ini semakin mengkhawatirkan karena hingga saat ini belum terlibat korporasi besar, investor strategis, atau perusahaan industri yang fokus pada hilirisasi komoditas kelapa di Sulawesi Utara. Pemerintah daerah telah menunjukkan perhatian dan komitmen dalam memperkuat rantai nilai kelapa, namun peran utama justru masih berada pada pelaku UMKM yang menghadapi keterbatasan akses terhadap teknologi pengolahan, distribusi digital, dan energi yang efisien.

Sejalan dengan Agenda Pembangunan Nasional yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025–2045 dan diturunkan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029 yang menempatkan Hilirisasi Sumber Daya Alam (SDA) Unggulan sebagai prioritas nasional ke-5, dibutuhkan pendekatan inovatif untuk mendorong akselerasi hilirisasi kelapa di tingkat lokal. Dalam konteks inilah, muncul pertanyaan bagaimana membangun ekosistem hilirisasi komoditas kelapa yang terintegrasi dan berkelanjutan di Sulawesi Utara.

Perkembangan era digital dan teknologi saat ini telah memberikan peluang yang sangat besar untuk dapat mentransformasi industri kelapa, salah satunya melalui penerapan konsep "*Coconut Technopreneur*" yang mengintegrasikan platform digital dengan industri portabel berbasis teknologi tepat guna yang ramah lingkungan menggunakan energi terbarukan. Konsep ini diharapkan dapat menjadi solusi holistik untuk mendorong hilirisasi berkelanjutan komoditas kelapa di Sulawesi Utara. Melalui pendekatan *technopreneurship*, tulisan ini bertujuan untuk: (1) Menjelaskan potensi penggunaan teknologi digital dan

industri portabel dalam mendorong nilai tambah produk kelapa; (2) Memberikan solusi atas kendala UMKM dalam hal inovasi, pemasaran, dan pembiayaan; dan (3) Merancang model kolaborasi yang mendukung terciptanya ekosistem hilirisasi kelapa yang berkelanjutan dan inklusif.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Potensi dan Tantangan Hilirisasi Komoditas Kelapa

Komoditas kelapa di Indonesia memiliki kontribusi yang besar terhadap perekonomian nasional dan berperan penting dalam ekspor produk nonmigas. Namun, dominasi ekspor dalam bentuk produk primer seperti kopra dan kelapa bulat menunjukkan lemahnya sektor hilirisasi (Fitriani dkk., 2021). Adapun di Sulawesi Utara, potensi perkebunan kelapa belum sebanding dengan jumlah produk turunan bernilai tambah yang dihasilkan. Menurut Rahman dkk. (2022), hilirisasi kelapa di daerah ini masih terhambat oleh keterbatasan teknologi, keterampilan tenaga kerja, dan akses pasar.

2.2. Digitalisasi UMKM dan Rantai Pasok Pertanian

Transformasi digital pada UMKM telah terbukti dapat meningkatkan akses pasar dan efisiensi operasional (Putri dkk., 2020). Dalam konteks pertanian dan perkebunan, platform digital berfungsi sebagai penghubung antara petani, pelaku usaha, dan konsumen akhir, sehingga mempercepat pertukaran informasi, pemasaran, dan transparansi harga (Andriani & Fauzi, 2021). Inovasi seperti teknologi *blockchain* dan *marketplace* berbasis komunitas menjadi bagian dari ekosistem digital yang mendukung rantai pasok berkelanjutan (Wijayanti & Hakim, 2023).

2.3. Teknologi Tepat Guna untuk Hilirisasi Komoditas Perkebunan

Teknologi tepat guna menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi industri berbasis sumber daya lokal seperti kelapa. Studi oleh Sari dkk. (2019) menunjukkan bahwa penerapan alat pengolahan kelapa berbasis energi terbarukan mampu meningkatkan efisiensi produksi VCO dan cocofiber hingga 40%. Selain itu, pengembangan mesin portabel yang hemat energi dapat memperluas jangkauan industri ke daerah terpencil (Wahyudi & Saputra, 2021).

2.4. Energi Terbarukan dalam Industri Pedesaan

Pemanfaatan energi baru dan terbarukan (EBT) seperti tenaga surya skala mikro telah menjadi solusi strategis dalam pengembangan industri berbasis komunitas di wilayah tanpa infrastruktur listrik yang memadai. Penelitian oleh Hidayat dkk. (2022) menemukan bahwa sistem *photovoltaic hybrid* mampu menyediakan energi stabil bagi unit pengolahan kelapa portabel selama 12 jam operasional. Integrasi EBT dalam mini industri memberikan dampak langsung pada efisiensi biaya, pengurangan emisi karbon, dan peningkatan daya saing produk (Nasution & Pradana, 2020).

2.5. Peran Technopreneurship dalam Penguatan Ekonomi Lokal

Konsep *technopreneurship* menekankan penggunaan teknologi sebagai pendorong inovasi kewirausahaan. Dalam konteks perkebunan, technopreneur memainkan peran penting dalam menghubungkan teknologi produksi, manajemen usaha, dan pengembangan pasar (Siregar, 2019). Peningkatan kapasitas digital pelaku usaha kecil menengah (UKM)

telah terbukti mendorong hilirisasi produk unggulan daerah (Kurniawan & Dewi, 2023). Oleh karena itu, membangun ekosistem *technopreneur* produk hasil hilirisasi kelapa yang didukung oleh platform digital dan infrastruktur industri adaptif menjadi kunci transformasi ekonomi lokal yang berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk merumuskan dan menganalisis model hilirisasi komoditas kelapa yang berkelanjutan di Sulawesi Utara melalui konsep Coconut Technopreneur. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena hilirisasi, tantangan struktural yang dihadapi pelaku usaha kelapa, serta potensi penerapan inovasi berbasis teknologi dan kewirausahaan dalam konteks lokal.

Desain penelitian yang digunakan adalah analisis multi-skenario (*multi-scenario analysis*). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai alternatif strategi pengembangan hilirisasi kelapa berdasarkan kondisi eksisting, peluang teknologi, serta arah kebijakan nasional dan daerah. Analisis skenario digunakan untuk merancang tiga pendekatan inovatif, yaitu pengembangan platform digital terpadu, penerapan industri portabel berbasis energi terbarukan, dan pembentukan pusat inovasi (*innovation hub*) sebagai satu kesatuan ekosistem hilirisasi.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan: (1) identifikasi permasalahan utama dalam rantai nilai kelapa di Sulawesi Utara, (2) pemetaan peluang inovasi berbasis teknologi dan kewirausahaan, dan (3) penyusunan serta evaluasi tiga skenario pengembangan hilirisasi. Setiap skenario dianalisis berdasarkan aspek kelayakan konseptual, potensi dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta kesesuaiannya dengan kondisi geografis dan karakteristik pelaku usaha lokal.

Penelitian ini bersifat konseptual dan berbasis kajian literatur serta data sekunder, sehingga belum mencakup pengujian empiris di lapangan. Namun demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi penelitian lanjutan, studi kelayakan, maupun implementasi kebijakan dan program hilirisasi kelapa di tingkat daerah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Skenario 1: Platform Digital Marketplace Kelapa Terintegrasi

Skenario pertama difokuskan pada pengembangan sebuah *platform digital komprehensif* yang dinamakan *CocoPreneur App*. Aplikasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam rantai nilai kelapa, mulai dari petani, pengepul, pengolah, eksportir, hingga konsumen akhir, baik domestik maupun global. Platform ini dirancang untuk menjawab berbagai tantangan dalam hilirisasi kelapa melalui pendekatan teknologi dan inklusi digital. Aplikasi ini mencakup beberapa fitur utama yang bersifat inovatif:

- a. Dilengkapi dengan sensor *IoT (Internet of Things)* untuk memantau kelembaban tanah, curah hujan, suhu, dan kondisi pohon kelapa secara real-time, agar petani mengambil keputusan yang lebih tepat dalam budidaya.
- b. Sistem harga yang dinamis, yang memungkinkan harga kelapa disesuaikan dengan kondisi pasar global dan kualitas produk, untuk mencegah petani dirugikan oleh fluktuasi harga musiman.
- c. Setiap produk kelapa ditandai dengan *QR code* dan diverifikasi kualitasnya secara digital. Dengan penerapan teknologi *blockchain* akan menjamin transparansi dalam setiap tahap distribusi.
- d. Platform menyediakan koneksi langsung ke lembaga keuangan mikro dan koperasi yang telah bekerja sama, sehingga petani dapat mengakses pinjaman, asuransi pertanian, dan layanan perbankan lainnya secara aman dan mudah.
- e. Sistem pembelajaran digital yang menyajikan modul e-learning tentang pertanian kelapa modern, manajemen keuangan, kewirausahaan, dan pemasaran digital, untuk peningkatan kapasitas SDM di sektor kelapa.
- f. Dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi *cloud computing* yang memungkinkan penyimpanan dan pemrosesan data dalam skala besar secara efisien.
- g. Teknologi *machine learning* diterapkan dalam bentuk *predictive analytics* untuk memprediksi tren harga kelapa, musim panen, hingga potensi gagal panen.
- h. Aplikasi tersedia dalam bentuk *mobile application* berbasis *Android* yang dirancang dengan *user interface* yang sederhana dan ramah pengguna (*user-friendly*), khususnya disesuaikan untuk kebutuhan petani dan pelaku UMKM di daerah pedesaan.
- i. Model bisnis menganut pendekatan *platform-based freemium model*, di mana petani dan UMKM dapat mengakses layanan dasar secara gratis, sedangkan fitur premium seperti *big data analytics*, akses ekspor, atau label organik digital dikenakan biaya langganan ringan. Monetisasi juga dilakukan melalui komisi transaksi, kerja sama dengan institusi keuangan, dan fitur pemasangan iklan produk unggulan.
- j. Strategi keberlanjutan mencakup pelatihan rutin bagi pengguna platform, serta pembentukan koperasi digital yang memfasilitasi petani dan UMKM.

Tabel 1. Perbandingan Rantai Pasok Tradisional vs Digital

Aspek	Rantai pasok tradisional	Platform digital	Improvement
Jumlah Perantara	4-5 tingkat	1-2 tingkat	Pengurangan 60%
Margin Petani	20-25%	45-50%	Peningkatan 125%
Waktu Transaksi	7-14 Hari	1-3 Hari	Peningkatan 80%
Transparansi Harga	Rendah	Tinggi	Peningkatan Signifikan
Jangkauan Pasar	Lokal/Regional	Nasional/Global	Ekspansi 300%
Akses Informasi	Terbatas	Real Time	24/7 availability

Analisis ini menunjukkan bahwa implementasi platform digital dapat secara drastis memperbaiki kondisi petani kelapa. Pengurangan jumlah perantara menjadi hanya 1-2 tingkat secara langsung meningkatkan margin yang diterima petani menjadi 45-50% dari harga akhir konsumen. Waktu transaksi yang lebih cepat juga memungkinkan petani mendapatkan *cash flow* yang lebih baik, sementara transparansi harga memberikan posisi tawar yang lebih kuat.

Skenario 2: Pengembangan Industri Portabel Berbasis Energi Terbarukan

Skenario kedua berfokus pada pengembangan unit pengolahan kelapa portabel yang memanfaatkan energi terbarukan sebagai solusi atas tantangan rendahnya nilai tambah produk kelapa, keterbatasan infrastruktur, dan kesenjangan ekonomi antar wilayah. Konsep ini menekankan desentralisasi industri melalui unit mini-modular yang fleksibel dan dapat berpindah antar sentra produksi, khususnya di desa-desa terpencil. Dengan demikian, proses hilirisasi produk seperti VCO, gula kelapa, briket tempurung, dan sabut kelapa dapat dilakukan langsung di lokasi produksi tanpa bergantung pada pabrik besar.

Unit portabel ini dirancang dengan sistem energi mandiri berbasis panel surya berkapasitas 10–15 kWp, *battery storage system*, dan *smart energy management*. Teknologi ini memungkinkan operasional 24 jam penuh tanpa bergantung pada jaringan listrik PLN, menjadikannya sangat ideal untuk daerah-daerah yang selama ini tidak terjangkau infrastruktur listrik. Desain modular juga memungkinkan peningkatan kapasitas seiring pertumbuhan produksi atau permintaan lokal.

Setiap unit portabel dilengkapi fasilitas pengolahan spesifik, termasuk unit produksi VCO dengan teknologi *cold press*, sistem pembuatan gula kelapa otomatis, *pyrolysis* untuk produksi arang aktif, dan mesin pengolahan sabut kelapa menjadi cocopeat, cocofiber, hingga geotekstil. Semua unit ini dirancang untuk dapat dioperasikan dengan sistem rotasi antar desa, menjangkau 5–7 titik dalam satu siklus kerja, serta dijalankan oleh operator lokal yang telah dilatih secara teknis.

Manfaat dari penerapan skenario ini mencakup peningkatan nilai tambah produk hingga 300%, pembukaan lapangan kerja bagi 15–20 orang per unit, peningkatan pendapatan petani sebesar 150–200%, serta pengurangan emisi karbon berkat efisiensi energi dan pemanfaatan sumber daya terbarukan. Model ini juga mendukung penguatan koperasi petani dan memperluas inklusi ekonomi melalui keterlibatan komunitas lokal dalam operasional harian.

Skenario 3: Pengembangan Pusat Inovasi sebagai Katalis Hilirisasi Kelapa

Skenario ketiga berfokus pada pembentukan *Coconut Innovation Hub*, yakni sebuah pusat inovasi regional yang berperan sebagai sentra riset terapan, inkubasi bisnis, dan pelatihan kewirausahaan dalam pengembangan industri kelapa. Inisiatif ini dirancang sebagai katalis hilirisasi komoditas kelapa melalui pendekatan berbasis ilmu pengetahuan, teknologi, dan model bisnis inovatif.

Untuk mengintegrasikan aspek teknis, ekonomi, dan sosial, *Coconut Innovation Hub* akan dilengkapi dengan berbagai fasilitas strategis, diantaranya adalah *coworking space* untuk pelaku UMKM dan *startup*, laboratorium *prototyping* untuk riset dan

pengujian produk baru, serta studio desain dan kemasan guna meningkatkan nilai estetika dan daya saing produk lokal di pasar nasional maupun internasional. Kolaborasi lintas sektor akan menjadi pilar utama dari operasional *hub* ini, melibatkan universitas (untuk riset dan pelatihan), LSM (dalam pemberdayaan komunitas), hingga mitra investor (untuk akselerasi bisnis inovatif).

Fitur utama dari skenario ini mencakup tiga program kunci. Pertama, program inkubasi bisnis selama 6 hingga 12 bulan yang menyediakan mentoring industri, akses jaringan pasar dan investor, serta potensi dari skema CSR atau pendanaan berdampak. Kedua, *database* penelitian dan pengembangan (litbang), sebuah repositori terbuka yang menyimpan hasil riset, formula produk, teknik produksi, dan studi kelayakan, sebagai upaya desentralisasi pengetahuan agar dapat diakses oleh pelaku UMKM, petani, dan pembuat kebijakan. Ketiga, pusat pelatihan dan sertifikasi yang menyediakan pelatihan standar mutu global (seperti HACCP, ISO, dan organik) guna meningkatkan kualitas produk dan memperluas akses ke pasar premium.

Tabel 2. Analisis Komparatif Skenario 1, 2, dan 3

Kriteria	Skenario 1 Digital Platform	Skenario 2 Industri Portabel	Skenario 3 Innovation Hub
Inovasi Teknologi	Tinggi (IoT, Blockchain, AI)	Sedang (solar-powered processing)	Tinggi (R&D dan inkubasi)
Kebutuhan Infrastruktur	Rendah	Menengah	Tinggi
Jangkauan wilayah	Nasional/global	Lokal-regional	Regional
Fokus Utama	Efisiensi & akses pasar	Hilirisasi & nilai tambah	R&D dan bisnis baru
Dampak Sosial Ekonomi	Sedang-tinggi	Tinggi	Sedang-Tinggi
Skalabilitas	Tinggi	Menengah	Menengah-Tinggi

Tabel 3. Analisis Risiko & Strategi Mitigasi

<i>Kategori Risiko</i>	<i>Deskripsi Risiko</i>	<i>Skenario Terdampak</i>	<i>Strategi Mitigasi</i>
<i>Risiko Teknologi</i>	Kegagalan sistem digital atau keterbatasan sinyal di daerah rural menghambat akses terhadap aplikasi.	Skenario 1	Gunakan teknologi offline-first dan progressive web apps. Bangun infrastruktur sinyal mikro bersama mitra telco.
<i>Risiko Finansial</i>	Biaya pengembangan awal tinggi dan kebutuhan investasi berkelanjutan.	Semua skenario	Bangun kemitraan publik-swasta. Akses pendanaan CSR, program BUMN, atau pembiayaan dari bank pembangunan.
<i>Risiko Sosial & Adopsi</i>	Rendahnya literasi digital dan resistensi perubahan dari petani tradisional.	Skenario 1 dan 3	Lakukan pelatihan bertahap dan edukasi berbasis komunitas. Libatkan tokoh adat/lokal sebagai katalis perubahan.
<i>Risiko Operasional</i>	Gangguan pada rantai pasok logistik atau keterlambatan distribusi hasil produksi.	Skenario 2	Kembangkan jaringan logistik lokal dengan koperasi desa. Diversifikasi lokasi produksi untuk mengurangi risiko terpusat
<i>Risiko Energi</i>	Panel surya tidak mencukupi kebutuhan produksi saat musim hujan atau cuaca ekstrem.	Skenario 2	Tambahkan backup power hybrid (genset biofuel atau baterai lithium berkapasitas besar). Desain beban energi dengan efisiensi tinggi.
<i>Risiko Regulasi & Legal</i>	Belum adanya kebijakan untuk model inkubasi kelapa atau izin operasional industri mikro portabel.	Skenario 2 dan 3	Advokasi kebijakan bersama asosiasi industri. Libatkan Dinas Perindustrian dan Perdagangan sejak tahap desain proyek.
<i>Risiko Keamanan Data</i>	Potensi pelanggaran privasi atau kebocoran data pengguna platform digital.	Skenario 1	Terapkan standar keamanan data. Gunakan sistem enkripsi end-to-end dan otentikasi multi-faktor.
<i>Risiko Pasar</i>	Produk turunan kelapa belum memiliki pasar yang stabil, risiko oversupply atau rendahnya permintaan.	Skenario 2 dan 3	Lakukan riset pasar dan pemetaan tren global secara berkala. Bangun kemitraan dengan eksportir dan e-commerce nasional.
<i>Risiko SDM</i>	Kekurangan tenaga ahli dalam riset dan inkubasi produk kelapa di daerah.	Skenario 3	Gandeng universitas lokal dan nasional untuk program magang dan kolaborasi riset. Bangun program beasiswa berbasis proyek inovasi.

5. KESIMPULAN

Kajian ini menyimpulkan bahwa integrasi antara platform digital dan industri portabel melalui pendekatan Coconut Technopreneur dapat menjadi solusi inovatif dalam mengatasi hambatan hilirisasi komoditas kelapa di Sulawesi Utara. Temuan utama menunjukkan bahwa digitalisasi dan teknologi portabel mampu menjangkau petani dan UMKM secara langsung, memperluas akses pasar, serta meningkatkan nilai tambah produk kelapa secara berkelanjutan.

Inovasi yang diusulkan berupa pengembangan ekosistem technopreneur kelapa yang mencakup platform edukasi dan transaksi digital, unit pengolahan portabel, serta program inkubasi produk turunan kelapa dapat memberikan kontribusi strategis dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi lokal berbasis sumber daya alam. Model ini dapat direplikasi di daerah penghasil kelapa lainnya di Indonesia.

Dari sisi kebijakan, diperlukan dukungan pemerintah daerah dalam bentuk regulasi, insentif, serta kolaborasi dengan lembaga riset dan swasta untuk memperkuat struktur hilirisasi yang inklusif dan berbasis teknologi. Rekomendasi utama meliputi pembentukan pusat inovasi kelapa, penyediaan akses pembiayaan untuk UMKM, serta pelatihan technopreneur bagi generasi muda di sektor pertanian.

Namun demikian, kajian ini memiliki keterbatasan dalam hal pengujian langsung di lapangan dan keterwakilan data dari seluruh wilayah potensial. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk fokus pada studi implementasi di desa penghasil kelapa, pengembangan prototipe teknologi secara menyeluruh, serta evaluasi dampak jangka panjang terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Andriani, Y., & Fauzi, A. (2021). *Digitalisasi UMKM: Aplikasi Teknologi Informasi dalam Pemasaran Produk Lokal*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 23(2), 137–146. <https://doi.org/10.9744/jmk.23.2.137-146>
2. Fitriani, D., Maulidiyah, S., & Anwar, R. (2021). *Analisis Potensi Hilirisasi Komoditas Kelapa di Indonesia: Peluang dan Tantangan*. Jurnal Agroindustri, 10(1), 45–58. <https://doi.org/10.25077/ja.10.1.45-58.2021>
3. Hidayat, T., Munir, M., & Sulaiman, D. (2022). *Pemanfaatan Energi Surya dalam Skala Mikro untuk Industri Pedesaan Berbasis Komoditas Kelapa*. Renewable Energy Journal, 8(2), 88–97. <https://doi.org/10.14710/rej.8.2.88-97>
4. Kurniawan, T., & Dewi, P. (2023). *Strategi Technopreneurship dalam Mendorong Hilirisasi Produk UMKM Berbasis Komoditas*. Jurnal Ekonomi Digital, 5(1), 21–34. <https://doi.org/10.31000/jed.v5i1.3015>
5. Nasution, F. A., & Pradana, R. (2020). *Inovasi Teknologi Terbaru untuk Meningkatkan Nilai Tambah Komoditas Kelapa di Wilayah Terpencil*. Indonesian Journal of Rural Technology, 4(3), 112–124. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5500110>
6. Putri, N. L., Wahyuni, A. S., & Nugroho, B. S. (2020). *Pemanfaatan E-commerce dan Big Data oleh UMKM di Era Digital*. Jurnal Transformasi Digital, 3(1), 65–74. <https://doi.org/10.22219/jtd.v3i1.7811>
7. Rahman, M. F., Kalangi, J. J., & Tumiwa, J. (2022). *Kajian Penguatan Hilirisasi Komoditas Perkebunan Strategis di Sulawesi Utara*. Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian, 15(2), 90–101. <https://doi.org/10.22437/jsep.v15i2.6754>
8. Sari, M. E., Nugraha, T., & Aisyah, R. (2019). *Peningkatan Produktivitas VCO Melalui Teknologi Tepat Guna Berbasis Energi Surya*. Jurnal Teknologi Agroindustri, 7(1), 30–38. <https://doi.org/10.20961/jta.v7i1.3753>
9. Siregar, D. R. (2019). *Peran Technopreneurship dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif Berbasis Sumber Daya Lokal*. Jurnal Kewirausahaan Indonesia, 8(3), 121–

130. <https://doi.org/10.23887/jki.v8i3.21455>
10. Wahyudi, A., & Saputra, H. (2021). *Desain Industri Portabel Berbasis Energi Terbarukan untuk UMKM di Sektor Agroindustri*. Jurnal Rekayasa dan Inovasi, 12(2), 77–85. <https://doi.org/10.31002/jri.v12i2.4847>
11. Wijayanti, M. D., & Hakim, L. (2023). *Implementasi Blockchain dan Platform Digital pada Rantai Pasok Komoditas Pertanian*. Journal of Agricultural Supply Chain Innovation, 2(1), 50–60. <https://doi.org/10.31294/jasci.v2i1.4532>
12. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tingkat Literasi Digital Indonesia 2023*. Jakarta: Kominfo RI.
13. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2022). *Roadmap Hilirisasi Industri Agro Berbasis Kelapa*. Jakarta: Kemenperin RI.
14. Badan Pusat Statistik (BPS). (2022). *Statistik Kelapa Indonesia*. Jakarta: BPS.
15. World Bank. (2021). *Digital Platforms in Agricultural Value Chains: Opportunities and Challenges for Indonesia*. Washington DC: World Bank Group.
16. FAO. (2021). *The Coconut Value Chain: Country Case Studies in Southeast Asia*. Rome: Food and Agriculture Organization.
17. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pengembangan Industri Mikro Portabel Berbasis Komoditas Lokal.
18. Direktorat Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian. (2022). *Laporan Tahunan Pengembangan Produk Hilir Kelapa Indonesia*.
19. Indonesian Coconut Association (ICA). (2022). *Coconut Industry Outlook 2022*. Jakarta: ICA.

Pengaruh Digitalisasi Arsip Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo

Djibrael Djawa¹, Willem Gilbert Pomantow², Mayriana Omega Kalalo³

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

ABSTRACT

The problems raised in this article are the factors that effect employee performance and work culture, especially in the field of archive digitalization. While the research goal toto be achieve is to find out the Effect of archive Digitalization and Work Cultureon employee Performance at the Head Office of PT Bank SulutGo as well as knowing the process of Digitalization of Archives at the Head Office of PT Bank SulutGo bank. The analysis tools used in this research is descriptive statistical analysis, namely by conducting a statistical calculation. From the result of the analysis in the study obtained the value of the simultaneous correlation coefficient $r = 0.752$ or the value is positive, than thjis shows that the digitalization of Archieve and Work Culture has a strong significant relationship with the improvement of employee performance at the Head Office of PT Bank SulutGo Bank. While the determination coefficient value shows that the improvement 43.4% is effected by the digilization of Archives and work culture. At the same time, while the remaining 56.6% is effected by the other factor. The result of the analysis show that the digitalization of archives and work culture have a significant influence on the improvement of employee performance at the Head Office of PT SulutGo Bank.

Keywords: *Archive Digitalisation, Work Culture, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Pada saat ini, dimana hampir semua hal dilakukan dengan berbasis digital dan dimana perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi telah menjadi penggerak utama perubahan besar dalam banyak macam elemen kehidupan dan berdampak baik secara positif maupun negatif, salah satunya yaitu dalam dunia kerja. Pada Era Globalisasi, Kantor Pusat PT. Bank SulutGo harus bisa bersaing dalam berbagai hal khususnya di bagian penggunaan digitalisasi baik di bidang aktivitas perbankan maupun pada aktivitas administrasi khususnya pada bagian arsip. Dengan perlunya transformasi digital di sektor perbankan pada era saat ini, maka pentingnya digitalisasi arsip dapat meningkatkan efisiensi, dimana digitalisasi arsip dapat mempercepat akses informasi, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan efisiensi operasional bank.

Selain Digitalisasi Arsip, diantara berbagai faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja, budaya kerja memiliki peran yang sangat signifikan didalamnya. Budaya kerja terdiri dari prinsip dan kebiasaan yang dianut oleh suatu organisasi. Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan, sementara budaya kerja yang negatif dapat mengurangnya.

Kinerja karyawan yang baik merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga karyawan yang berkinerja tinggi dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

PT. Bank SulutGo (Persero) adalah salah satu bank daerah dari berbagai bank daerah yang ada di Indonesia, dimana bank tersebut memiliki kantor pusat di Manado, Sulawesi Utara. Bank ini memiliki tujuan untuk berkembang menjadi bank pembangunan daerah yang terdepan dan unggul yang tidak kalah dengan bank BUMN atau bank swasta lainnya, dalam melayani masyarakat di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo dan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian di Sulawesi Utara. Kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam pencapaian tujuan bank. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, PT. Bank SulutGo menghadapi permasalahan kinerja karyawan di kantor pusatnya.

PT. Bank SulutGo telah menerapkan digitalisasi arsip dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan digitalisasi arsip, seperti kurangnya penggunaan ataupun akses digitalisasi untuk arsip karyawan dan infrastruktur yang belum memadai. Selain itu, budaya kerja di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo masih perlu ditingkatkan. Budaya kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan.

Akibat Digitalisasi Arsip yang masih kurang baik pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Budaya Kerja yang ada pada karyawan di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo juga yang kurang baik dapat mengakibatkan kinerja perusahaan menurun. Dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja yang ada didalam kantor pusat PT. Bank

SulutGo masih perlu ditenahi, agar kinerja karyawan perusahaan dapat

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Digitalisasi Arsip

Digitalisasi mengubah dokumen fisik menjadi format digital untuk mempercepat dan mempermudah proses pencarian, pengolahan, dan distribusi informasi. Dengan sistem digital, dokumen dapat diakses lebih cepat dan lebih luas, baik dalam bentuk teks, suara, gambar, maupun video. Selain itu, digitalisasi juga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya pengelolaan arsip. (Kraft, et. al. 2022:391).

2.2 Konsep Budaya Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:92) Budaya kerja adalah suatu organisasi adalah sekumpulan nilai, norma, dan keyakinan bersama yang menjadi pedoman perilaku bagi seluruh anggota dalam menjalankan tugas dan berinteraksi satu sama lain. Adapun indikator budaya kerja menurut Nurhadijah (2017), antara lain:

- a) Disiplin:** Karyawan yang disiplin selalu patuh pada aturan perusahaan dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.
- b) Keterbukaan:** Karyawan yang terbuka siap menerima masukan dan menyampaikan pendapat secara jujur untuk kemajuan bersama.
- c) Saling Menghargai:** Saling menghargai antar karyawan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif.
- d) Kerjasama:** Kerjasama tim yang solid menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.3 Konsep Kinerja Karyawan

Mahmudi (2010:52), Indikator-indikator secara efisien dan efektif yang mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah:

- 1) Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance*, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan.
- 2) Kuantitas, Pemakaian barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan atau harapan kantor.
- 3) Waktu, Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan/pimpinan harus diselesaikan sesuai waktu yang diberikan.
- 4) Sumber daya (sarana prasarana), Proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien.

METODOLOGI PENELITIAN

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja sebagai variabel bebas (*independent*) terhadap Kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*).

3.2.2 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini Metode deskriptif (*Descriptif Method*) yakni peneliti menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Dalam hal ini dengan mengamati dan mendeskripsikan serta melakukan analisis pengukuran terhadap tiga variabel utama yaitu, Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja serta Kinerja karyawan

3.7 Metode Analisis

Adapun alat analisa yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup :

3.7.1 Analisis Regresi Linear

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Secara umum analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y) (Ghozali, 2006). Pada regresi sederhana variabel independen (variabel X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (variabel Y), jumlahnya tidak lebih dari satu. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Digitalisasi Arsip (X_1), terhadap variabel dependen adalah Kinerja (Y) secara parsial dan variabel independen adalah Budaya Kerja (X_2), terhadap variabel dependen adalah Kinerja (Y) secara parsial sehingga rumus persamaan regresi sederhana adalah:

$$Y = a + \beta X_1 \quad (\text{Sumber: Sugiyono, 2016:253})$$

$$Y = a + \beta X_2 \quad (\text{Sumber: Sugiyono, 2016:253})$$

Dimana:

Y	= Kinerja
X_1	= Digitalisasi Arsip
X_2	= Budaya Kerja
a	= Nilai intercept atau konstanta
β	= Koefisien regresi

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Secara umum analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y) (Ghozali, 2006). Pada regresi berganda variabel independen (variabel X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (variabel Y), jumlahnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Digitalisasi Arsip (X_1), Budaya Kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Kinerja (Y) sehingga persamaan regresi bergandanya adalah:

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel X_1 (Digitalisasi Arsip), X_2 (Budaya Kerja), dengan Y (Kinerja Karyawan). Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \quad (\text{Sumber: Sugiyono, 2016:253})$$

Dimana:

Y = Kinerja

X_1 = Digitalisasi Arsip

X_2 = Budaya Kerja

a = Nilai intercept atau konstanta

β_1 dan β_2 = Koefisien regresi

4.1 Hasil Analisis

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Tabel 4.4

Deskripsi Variabel Penelitian Digitalisasi Arsip (X_1), Budaya Kerja (X_2) Dan Kinerja Karyawan(Y)

Statistik Deskriptif	Digitalisasi Arsip (X_1)	Budaya Kerja (X_2)	Kinerja (Y)
Mean	48.732	51.341	55.610
Standard Error	1.504	1.356	1.507
Median	48	50	54
Mode	40	47	53
Standard Deviation	9.631	8.685	9.651
Sample Variance	92.751	75.430	93.144
Kurtosis	0.040	-0.371	1.071
Skewness	0.482	0.258	-0.465
Range	43	35	46
Minimum	32	34	26
Maximum	75	69	72
Sum	1998	2105	2280
Count	41	41	41

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2024

1. Deskripsi Variabel Digitalisasi Arsip (X_1)

Sesuai dengan hasil deskriptif statistik variabel Digitalisasi Arsip dalam Tabel 4.4 memiliki nilai Maksimum 75 dan Minimum 32 dengan rentang nilai 43 juga nilai Varian Sampel 92,75 dengan jumlah Standar kesalahan 1,50. Hasil tersebut menunjukkan Digitalisasi Arsip di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo memiliki variasi nilai yang saling mempengaruhi dengan standard error yang rendah. Oleh karena itu, variabel digitalisasi arsip ini sehingga bisa dijadikan variabel dalam penelitian.

2. Deskripsi Variabel Budaya Kerja (X_2)

Sesuai dengan uraian yang ada dalam tabel 4.4, maka variabel Budaya Kerja memiliki nilai Maksimum 69, Minimum 34 dengan memiliki Range sebesar 35, juga dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa variabel X_2 tersebut memiliki nilai Varian sampel 75,43 dengan nilai Standar kesalahan 1,36. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Budaya Kerja mempunyai keragaman nilai yang saling mempengaruhi dengan standar error yang kecil. Untuk itu, Budaya Kerja dapat dijadikan variabel dalam penelitian ini.

3. Deskripsi Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan pengolahan data pada Tabel, maka didapat uraian hasil deskriptif statistik untuk variabel Kinerja Karyawan, dimana diperoleh nilai Maksimum 72 dengan Minimal 26 yang memiliki rentang sebesar 46, Median 54 dengan Mean sebesar 55,61. Dari uraian tersebut, juga didapat nilai Varian Sampel 93,14 dengan nilai Standar kesalahan 1,36, hasilnya menunjukkan Kinerja Karyawan memiliki keragaman nilai yang saling mempengaruhi dengan standard error yang kecil.

4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi

Analisis hubungan dan pengaruh dilakukan dalam bentuk sederhana maupun dalam bentuk berganda. Analisis sederhana digunakan untuk mencari hubungan dan pengaruh secara parsial sedangkan analisis berganda digunakan untuk mencari hubungan secara simultan.

Hasil analisis antar variabel Digitalisasi Arsip (X_1), Budaya Kerja(X_2) dan Kinerja (Y) dapat dilihat, berikut ini:

1. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Digitalisasi Arsip X_1 dan Kinerja Y

Tabel 4.7
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Digitalisasi Arsip (X₁) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	21.527	6.181		3.483	.001	
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.678	.121	.668	5.162	.000	1.000 1.000
a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)							

Correlations			
		Kinerja (Y)	Digitalisasi Arsip (X ₁)
Pearson Correlation	Kinerja (Y)	1.000	.668
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.668	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja (Y)	.	.000
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.000	.
N	Kinerja (Y)	41	41
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	41	41

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.668 ^a	.447	.433	7.234	1.480
a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Arsip (X ₁)					
b. Dependent Variabel: Kinerja (Y)					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1648.488	1	1648.488	31.499	.000 ^b
	Residual	2041.024	39	52.334		
	Total	3689.512	40			
a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)						
b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Arsip (X ₁)						

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Tahun 2024

Analisis Output

Hasil uji korelasi dan regresi sederhana diantara Digitalisasi Arsip terhadap Kinerja Karyawan ditemukan angka koefisien korelasi $r = 0,668$ yang mengindikasikan Digitalisasi Arsip Memiliki korelasi yang cukup kuat serta bersignifikan terhadap kenaikan Kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Sedangkan untuk angka koefisien determinasi $R Square$ yaitu $r^2 = 0,447$ menyatakan

variabel Kinerja karyawan di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo sebanyak 44.7% dipengaruhi oleh Digitalisasi Arsip, sedang sisanya 55,3% merupakan pengaruh dari faktor lainnya yang tidak teliti didalam penelitian ini.

Dari hasil formula regresi Digitalisasi Arsip pada Kinerja, yaitu: $Y = 21,527 + 0,678X_1 = 22,21$ dengan hasil tersebut maka dikatakan memiliki pengaruh positif. Formula tersebut menampilkan peningkatan Kinerja yang dapat dihasilkan oleh Digitalisasi Arsip pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo, dimana terdapat nilai konstanta sebesar 21,527 juga koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,678 dengan signifikan pada $\alpha = 0,05$ mempunyai nilai P yang termasuk kecil. Dengan demikian, jika Digitalisasi Arsip ditambahkan satu tingkat satuan maka akan meningkatkan sebesar 22,21 satuan Kinerja, sebaliknya jika Digitalisasi Arsip dikurangkan satu tingkat satuan akan dapat menurunkan sebanyak 20,85 satuan Kinerja di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Dengan *Intercept* sebesar 21,53 artinya dengan tidak adanya variabel Digitalisasi Arsip jumlah skor Kinerja adalah 21,53.

2. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Budaya Kerja X_2 dan Kinerja Karyawan Y

Tabel 4.9
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana
Budaya Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Correlations			
		Kinerja (Y)	Budaya Kerja (X_2)
Pearson Correlation	Kinerja (Y)	1.000	.741
	Budaya Kerja (X_2)	.741	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja (Y)	.	.000
	Budaya Kerja (X_2)	.000	.
N	Kinerja (Y)	41	41
	Budaya Kerja (X_2)	41	41

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
1	Regression	2026.954	1	2026.954	47.548
	Residual	1662.558	39	42.630	.000 ^b
	Total	3689.512	40		
a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)					
b. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X_2)					

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standard-	T	Sig.	Collinearity Statistics

		Standardized Coefficients						
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.654	6.602		1.61	.000		
	Budaya Kerja (X ₂)	.859	.125	.741	6.90	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.741 ^a	.549	.538	6.529	1.694

a. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X₂)

b. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS 26 Tahun 2024

Analisis Output

Hasil uji kolerasi dan regresi sederhana antara variabel Budaya Kerja (X₂) pada kinerja karyawan didapat angka koefisien korelasi $r = 0,741$ yang mengindikasikan Budaya Kerja memiliki korelasi kuat serta bersignifikan pada Kinerja pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Dengan angka koefisien determinasi *R Square* yaitu $r^2 = 0,549$ teridentifikasi Kinerja di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo dipengaruhi oleh Budaya Kerja sebesar 54,9%, sedang sisanya 45,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis formula regresi antar variabel Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah $Y = 10.654 + 0.859 X_2 = 11.51$, dengan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang positif dimana peningkatan Kinerja Karyawan yang ada pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo dapat ditentukan oleh Budaya Kerja. Dengan jumlah konstanta sebesar 10.654 dan Koefisien regresi sebesar 0.859 dengan signifikan pada $\alpha = 0,05$ serta nilai P sangat kecil. Apabila Budaya Kerja Karyawan mengalami peningkatan satu tingkat satuan maka akan meningkatkan sebanyak 11.51 satuan, jika Budaya Kerja mengalami pengurangan satu tingkat satuan akan menurunkan 9.80 satuan Kinerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Intercept dari hasil analisis didapat sebesar 10.65 yang artinya tidak adanya variabel Budaya Kerja karyawan, maka skor dari Kinerja Karyawan adalah sebesar 10.65.

3. Hasil Analisis Korelasi Dan Regresi Berganda Variabel Digitalisasi Arsip X₁ dan Budaya Kerja X₂ Terhadap Kinerja Karyawan Y

Tabel 4.11
Model Summary Korelasi dan Regresi Berganda Digitalisasi Arsip (X₁) dan Budaya Kerja (X₂) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Correlations				
		Kinerja (Y)	Digitalisasi Arsip (X ₁)	Budaya Kerja (X ₂)
Pearson Correlation	Kinerja (Y)	1.000	.668	.741
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.668	1.000	.798
	Budaya Kerja (X ₂)	.741	.798	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja (Y)	.	.000	.000
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.000	.	.000
	Budaya Kerja (X ₂)	.000	.000	.
N	Kinerja (Y)	41	41	41
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	41	41	41
	Budaya Kerja (X ₂)	41	41	41

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2087.150	2	1043.575	24.748	.000 ^b
	Residual	1602.362	38	42.167		
	Total	3689.512	40			
a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)						
b. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X ₂), Digitalisasi Arsip (X ₁)						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.102	6.583		1.535	.133		
	Digitalisasi Arsip (X ₁)	.215	.180	.212	1.195	.240	.363	2.753
	Budaya Kerja (X ₂)	.663	.205	.572	3.225	.003	.363	2.753
a. Dependent Variable: Kinerja (Y)								

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 ^a	.566	.543	6.494	1.578
a. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X ₂), Digitalisasi Arsip (X ₁)					
b. Dependent Variabel: Kinerja (Y)					

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS 26 Tahun 2024

Analisis Output

Dari hasil uji analisis korelasi dan regresi diantara Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dengan angka koefisien korelasi $r = 0.752$ mengindikasikan jika Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja mempunyai korelasi kuat juga bersignifikan pada kenaikan Kinerja pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo. Dengan angka koefisien determinasi $R Square r^2 (0,566)$ membuktikan bahwa Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja dengan jumlah sebanyak 56,6%, sedangkan jumlah 43,4% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak teliti dalam penelitian ini.

Formula dari hasil analisis regresi berganda antar variabel Digitalisasi Arsip (X_1) dan Budaya Kerja (X_2), dan Kinerja (Y) yaitu $Y = 10.102 + 0.215 X_1 + 0.663 X_2 = 10.98$ mengindikasikan pengaruh yang positif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan Kinerja Karyawan ditentukan oleh Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja secara simultan dengan koefisien regresi Digitalisasi Arsip sebesar 0.215 dan Budaya Kerja sebesar 0.663 yang bersignifikan pada $\alpha = 0,05$ dan memiliki nilai P yang sangat kecil.

Tabel 4.14
Summary Output Coefficients Variabel Digitalisasi Arsip (X_1)
Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	21.527	6.181		3.483	.001	
	Digitalisasi Arsip (X_1)	.678	.121	.668	5.162	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.14, analisis statistik menampilkan adanya korelasi positif juga signifikan diantara variabel digitalisasi arsip dengan kinerja karyawan, mengindikasikan hubungan linier yang kuat antara keduanya melalui garis pada regresi $\hat{Y} = 21.527 + 0,678 X_1 = 22.21$.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis didapatkan formula regresi dan Uji t antara variabel Digitalisasi Arsip (X_1) dan Kinerja karyawan (Y), yaitu: $Y = 21,527 + 0,678X_1 = 22,21$ dan thitung (5,162) lebih besar dari ttabel (1,684), maka dapat dikatakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial pada kinerja karyawan.
2. Dari hasil analisis didapatkan formula regresi dan Uji t antara variabel Budaya Kerja (X_2) dan Kinerja karyawan (Y), yaitu: $Y = 10,654 + 0,859 X_2 = 11,51$ dan thitung (6,90) lebih besar daripada ttabel (1,684), maka dapat dikatakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial pada kinerja karyawan.

5.1 Saran

1. Meningkatkan efektivitas sistem manajemen arsip dan membuat panduan penggunaan sistem arsip.
2. Membuat sistem arsip dengan model website/ aplikasi yang berbasis cloud storage seperti SIPAS atau menambah akses fitur kearsipan pada aplikasi HCMS yang sudah dimiliki oleh BSG.
3. Melakukan evaluasi dan monitoring kinerja.
4. Membuat pelatihan tentang manajemen waktu dan menggunakan teknik untuk mengukur kinerja karyawan.
5. Melakukan analisis beban kerja secara berkala serta pelatihan untuk meningkatkan kemampuan.
6. Membuat pengaturan deadline yang realistis dan mengidentifikasi hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkarhami, M.S. (2017). *Buku Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Penerbit: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai.
- Darmawan. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Siregar, Sofyan. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hajar, T.D., & Dwiridotjahjono, J. (2023). *Analisis Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (Semar) dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada Karyawan Unit Kearsipan Departemen Administrasi Bisnis PT Petrokimia Gresik*. Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities, Vol. 3 No. 1. 2023: 41-48.
- Moron, L. M., Herdi, H., & Darius, Y. (2023). *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala*. Jurnal Kompetitif, 12(1), 1–14. <https://ejournal.univ-tridianti.ac.id/index.php/kompetitif/index>.
- Oktarina, N., Widodo, J., Murwatiningsih, & Suryanto, E. (2022). *Peningkatan Kompetensi Petugas Arsip SMK Swasta Sekabupaten Kendal Melalui Digitalisasi Arsip Berbasis 8 Standar Nasional Pendidikan*. Pengabdian Masyarakat Dosen Indonesia, 5(1), 17–24.
- Priatna, D., Syabani, A., Ridho Permana, D., Nahdiatu Solihin, M., Wangsih, N., & Novianti, R. (2022). *Pengaruh efektivitas platform digital terhadap kinerja pegawai dinas arsip dan perpustakaan kabupaten sumedang*. Journal of Regional Public Administration (JRPA), 7, 95–103.
- Pribadi, J. D., Permanasari, K. I., Utaminingsih, A., Hadi, M., & Fadilah, Z. N. (2023). *Pengaruh digitalisasi, keamanan dokumen dan efisiensi kerja terhadap kinerja tata kelola dokumen*. JRIME: Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi, 1(4), 389–402. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.826>.
- Rahmi, & Syafei M. Nur, I. (2024). *Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kesehatan Kabupaten Tolikara*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 16(1), 91–99. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i1.255>.
- Rasjid, E., (2015). *Disertasi “Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Dosen Di Politeknik Negeri Manado”*. Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

- Ridwan, R., Ridwan, S. F., & Mursalim, M. (2023). *Pengaruh Budaya Kerja Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo, 9(1), 165. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i1.1541>.
- Siswadi, S., R. (2024). *PENGARUH KOMPETENSI, KOMPENSASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI*. Movere Journal, 6(1), 225–242. <http://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/mv>.
- Siti Sarah. (2019). *PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV. XSPORT INTERNASIONAL MAKASSAR*. In Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wildan, M.D.N., & Cahyadi, N., (2023). *Analisis Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Kearsipan) dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PT. Swabina Gatra*. Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal Business and Management, 6(3), 661-67.
- Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Asahan (2022). *E-Book Pengelolaan Arsip Secara Digital*. Published by Mayyang Mayyuni.
- Bank SulutGo. (2024, 25 Juli). *Sejarah Bank SulutGo*. Diakses dari Website Perusahaan PT. Bank SulutGo: <https://www.banksulutgo.co.id/profil/read/5/sejarah-bank-sulutgo.html>.
- Bank SulutGo. (2024, 25 Juli). *Logo Bank SulutGo*. Diakses dari Website Perusahaan PT. Bank SulutGo: <https://www.banksulutgo.co.id/profil/read/7/logo-bank-sulutgo.html>.

Eksplorasi Pengaruh Modal Sosial dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi Swasta STIE Sulut Kota Manado

Selvie R Ivone Mandang¹, Jufrina Mandulangi², Nur Afni Karim³, Helmy Kasim⁴

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

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Akuntansi dan Manajemen, STIE Sulut Manado

⁴Jurusan Akuntansi dan Manajemen, STIE Sulut Manado

Email : jufrinam@gmail.com*¹, afniekoe@gmail.com *²,
h.kasim72@gmail.com *³

Abstrak

Perguruan tinggi swasta STIE Sulut di Kota Manado sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Sulawesi Utara, juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas mutu penelitian. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sumber daya dan fasilitas penelitian, kurangnya kemampuan dosen dalam melakukan penelitian, serta kurangnya motivasi dan insentif bagi dosen untuk melakukan penelitian. Kurangnya sumber daya dan fasilitas penelitian merupakan salah satu faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas mutu penelitian di STIE Sulut Kota Manado. Modal sosial (*social capital*) merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas mutu penelitian di perguruan tinggi, termasuk di STIE Sulut Kota Manado. Modal sosial dapat diartikan sebagai jaringan sosial, norma, dan nilai-nilai yang ada dalam suatu organisasi atau komunitas yang dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas individu atau kelompok. Rumusan masalah penelitian ini untuk mengetahui bagaimana modal sosial berperan dalam memengaruhi kinerja dosen di STIE Sulut Manado; bagaimana dukungan organisasi memengaruhi peningkatan kinerja dosen dan bagaimana sinergi antara modal sosial dan dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja dosen. Jenis penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian STIE Sulut Manado. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja dosen di STIE Sulut Manado dipengaruhi oleh tiga faktor utama yang saling berinteraksi, yaitu modal sosial, dukungan organisasi, dan budaya organisasi yang mendukung.

Kata kunci : Eksplorasi, Modal Sosial, Dukungan Organisasi, Kinerja Dosen,

PENDAHULUAN

Kualitas penelitian di perguruan tinggi merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan kemajuan suatu lembaga pendidikan tinggi. Penelitian tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan akademik yang menghasilkan pengetahuan baru, tetapi juga menjadi indikator penting dalam melihat kontribusi perguruan tinggi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian persoalan di masyarakat. Semakin tinggi kualitas penelitian yang dihasilkan, semakin besar pula peran perguruan tinggi dalam menciptakan inovasi, memperkaya kajian ilmiah, dan mendorong kemajuan pembangunan di berbagai sektor. Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa banyak perguruan tinggi di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan dalam meningkatkan mutu dan produktivitas penelitian. Kondisi ini terlihat dari masih terbatasnya jumlah publikasi ilmiah, karya akademik, serta kontribusi penelitian lainnya yang dihasilkan oleh para dosen.

Salah satu penyebab rendahnya kualitas penelitian adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh perguruan tinggi. Banyak institusi yang belum memiliki sarana dan prasarana penelitian yang memadai, sehingga dosen sulit mengembangkan penelitian dengan standar akademik yang baik. Fasilitas seperti laboratorium, perangkat analisis data, akses jurnal ilmiah, hingga ruang akademik untuk berkolaborasi masih belum tersedia secara optimal. Minimnya fasilitas ini menyebabkan proses pengumpulan data, analisis, dan penulisan ilmiah tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, beberapa perguruan tinggi juga belum menyediakan akses memadai terhadap database ilmiah internasional yang menjadi rujukan penting dalam penyusunan penelitian, sehingga dosen mengalami kesulitan dalam memperoleh literatur terbaru yang relevan.

Di samping keterbatasan fasilitas, kemampuan dosen dalam merancang dan melaksanakan penelitian juga menjadi aspek yang mempengaruhi kualitas penelitian. Banyak dosen yang membutuhkan pendalaman metodologi, baik dalam teknik pengumpulan data, analisis, maupun penyusunan laporan penelitian. Penguasaan metodologi yang lemah menyebabkan penelitian tidak memiliki kualitas yang memadai atau tidak layak publikasi di jurnal bereputasi. Hal ini diperburuk oleh beban kerja dosen yang cukup tinggi, terutama dalam kegiatan pengajaran dan administrasi, sehingga waktu untuk melakukan penelitian menjadi sangat terbatas. Dalam banyak kasus, dosen lebih memprioritaskan kegiatan pengajaran karena menjadi aspek utama dalam penilaian kinerja, sementara penelitian sering kali menjadi kegiatan tambahan yang dilakukan jika waktu memungkinkan.

Selain faktor kemampuan dan fasilitas, rendahnya motivasi dosen untuk melakukan penelitian juga menjadi tantangan utama. Minimnya insentif dari institusi membuat dosen tidak terdorong untuk menghasilkan karya ilmiah secara aktif. Insentif berupa penghargaan akademik, dukungan dana, kemudahan administratif, atau kesempatan mengikuti forum ilmiah menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan semangat dosen dalam melakukan penelitian. Namun ketika insentif ini tidak tersedia atau tidak memadai, motivasi dosen pun ikut melemah. Rendahnya motivasi ini pada akhirnya berdampak pada produktivitas penelitian yang stagnan dan kualitas publikasi yang sulit ditingkatkan.

Kultur akademik di perguruan tinggi juga berpengaruh signifikan terhadap dinamika penelitian. Perguruan tinggi yang tidak memiliki budaya ilmiah yang kuat cenderung mengalami stagnasi dalam aktivitas penelitian. Budaya akademik yang ideal harus mendorong diskusi ilmiah, keterbukaan terhadap ide baru, kolaborasi antar dosen, serta iklim kerja yang mendukung pengembangan pengetahuan. Ketika budaya seperti ini tidak berkembang, kegiatan penelitian menjadi aktivitas individual yang sering kali terhambat oleh keterbatasan personal dan minimnya dukungan institusi. Kondisi ini membuat penelitian sulit berkembang secara konsisten dan sistematis.

Dalam konteks perguruan tinggi, modal sosial atau *social capital* memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja penelitian dosen. Modal sosial berupa jaringan akademik, kepercayaan antar anggota, serta hubungan profesional yang harmonis menjadi kekuatan yang dapat mendukung dosen dalam melakukan penelitian. Dosen yang memiliki jaringan ilmiah yang luas lebih mudah mendapatkan informasi penting, peluang kolaborasi, serta dukungan intelektual yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Diskusi informal, pembagian pengetahuan, hingga kolaborasi antar dosen merupakan bentuk modal sosial yang dapat memperkaya ide, memperluas wawasan, dan meningkatkan kualitas hasil penelitian.

Selain modal sosial, dukungan organisasi juga menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan penelitian yang kondusif. Dukungan organisasi mencakup kebijakan penelitian yang jelas, penyediaan fasilitas yang memadai, pendanaan penelitian, hingga bantuan administrasi yang memudahkan proses penelitian. Perguruan tinggi yang memiliki kebijakan dan komitmen yang kuat dalam mendukung penelitian biasanya mampu mendorong dosen untuk lebih aktif menghasilkan publikasi ilmiah. Dukungan organisasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi dosen, mengurangi hambatan struktural, dan mempercepat perkembangan ekosistem penelitian di lingkungan kampus.

STIE Sulut Kota Manado sebagai perguruan tinggi swasta juga tidak terlepas dari berbagai tantangan tersebut. Keterbatasan fasilitas akademik, akses terhadap referensi ilmiah, serta dukungan institusional masih menjadi kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas penelitian dosen. Di samping itu, kemampuan dosen dalam melakukan penelitian masih perlu diperkuat melalui pelatihan, pendampingan, dan kesempatan mengikuti kegiatan ilmiah. Modal sosial yang ada di lingkungan STIE Sulut Kota Manado sebenarnya dapat menjadi kekuatan untuk memperkuat kolaborasi penelitian, namun perlu dioptimalkan agar dapat memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas penelitian.

Dengan memperkuat modal sosial serta meningkatkan dukungan organisasi, perguruan tinggi dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi perkembangan penelitian. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas penelitian dosen, memperbaiki reputasi akademik institusi, dan memperkuat peran perguruan tinggi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan. Peningkatan kualitas penelitian tidak hanya berdampak pada dosen dan institusi, tetapi juga memberikan kontribusi lebih luas terhadap pembangunan daerah maupun nasional.

Meskipun berbagai faktor seperti keterbatasan fasilitas, kemampuan metodologis dosen, motivasi yang rendah, dan belum optimalnya budaya akademik turut mempengaruhi rendahnya kualitas penelitian, kajian mengenai peran modal sosial sebagai salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja dosen masih relatif terbatas. Padahal, modal sosial—meliputi jejaring akademik, hubungan profesional, dan tingkat kepercayaan antar dosen—memiliki potensi besar untuk memperkuat kolaborasi, memperluas pertukaran pengetahuan, dan mendorong produktivitas penelitian.

Selain itu, dukungan organisasi, seperti kebijakan penelitian, penyediaan fasilitas, pendanaan, dan insentif akademik, menjadi faktor penting yang dapat menciptakan lingkungan kondusif bagi dosen untuk meningkatkan kinerjanya. Namun dalam konteks STIE Sulut Manado, kedua faktor ini belum dimanfaatkan secara optimal sehingga kinerja penelitian dosen masih belum mencapai standar ideal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki nilai strategis untuk memahami bagaimana modal sosial dan dukungan organisasi dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dosen, khususnya dalam kegiatan penelitian di STIE Sulut Manado. Sejalan dengan itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Bagaimanakah modal sosial berperan dalam memengaruhi kinerja dosen di STIE Sulut Manado?. 2. Bagaimanakah dukungan organisasi memengaruhi peningkatan kinerja dosen di STIE Sulut Manado?. 3. Bagaimana sinergi antara modal sosial dan dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja dosen di STIE Sulut Manado?

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGANNYA

Konsep Kinerja Tugas Dosen

Kinerja tugas dosen merupakan hasil kerja yang dicapai dosen dalam melaksanakan tanggung jawab profesionalnya sebagai pelaksana Tridharma Perguruan Tinggi. Menurut Robbins (2016), kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan organisasi. Dalam konteks perguruan tinggi, kinerja dosen mencerminkan kemampuan dosen memenuhi standar kualitas yang berkaitan dengan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Secara konsep, kinerja dosen dapat dipahami sebagai perpaduan antara kompetensi, komitmen, dan kesempatan yang diberikan institusi. Gibson et al. (2019) menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti fasilitas, lingkungan kerja, serta dukungan pimpinan. Hal ini sejalan dengan karakteristik kerja dosen yang memerlukan dukungan institusional untuk melakukan penelitian, mengembangkan pembelajaran, dan berpartisipasi dalam kegiatan akademik lainnya.

Dalam pelaksanaannya, kinerja dosen umumnya dinilai melalui berbagai indikator, misalnya : 1). Kualitas pengajaran, mencakup perencanaan pembelajaran, penggunaan metode yang efektif, dan evaluasi pembelajaran. 2). Produktivitas penelitian, yang terlihat dari jumlah publikasi ilmiah, penelitian yang dilakukan, serta kontribusi

pada pengembangan ilmu pengetahuan. 3). Pengabdian kepada masyarakat, berupa kegiatan yang menerapkan ilmu untuk kepentingan publik. 4). Kegiatan penunjang akademik, seperti seminar, konferensi, organisasi profesi, dan aktivitas institusional lainnya. Seluruh indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja dosen tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh budaya akademik, hubungan sosial antar-dosen, dan dukungan organisasi. Dengan demikian, pengukuran kinerja tugas dosen memerlukan pemahaman menyeluruh mengenai kontribusinya terhadap seluruh aspek Tridharma Perguruan Tinggi.

Konsep Modal Sosial

Modal sosial merupakan kumpulan nilai, hubungan, dan jaringan yang memungkinkan individu bekerja sama secara efektif. Modal sosial tidak hanya berbentuk hubungan pertemanan atau kepercayaan, tetapi juga mencakup akses terhadap informasi, dukungan, serta peluang yang muncul dari hubungan sosial. Secara umum, modal sosial dipahami sebagai sumber daya yang muncul dari interaksi sosial dan dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Zhang & Lu (2020) menjelaskan bahwa modal sosial adalah kepercayaan, norma, dan jaringan yang memfasilitasi koordinasi dan kerjasama antar individu. Senada dengan itu, Alves & Balsa (2021), menyatakan bahwa modal sosial berfungsi sebagai mekanisme yang mempermudah tindakan kolektif dan membantu individu memperoleh manfaat dari hubungan yang mereka miliki. Dalam konteks perguruan tinggi, modal sosial menjadi aset penting karena dapat meningkatkan kolaborasi akademik, pertukaran informasi, dan mutu proses pembelajaran.

Pada tingkat individu, modal sosial tercermin melalui kemampuan dosen membangun jejaring profesional, baik di dalam maupun di luar institusi. Jejaring tersebut mempermudah dosen mengakses informasi, berbagi pengetahuan, mendapatkan dukungan rekan sejawat, serta meningkatkan kinerja dalam pengajaran maupun penelitian. Semakin luas jaringan sosial seorang dosen, semakin besar peluang memperoleh kolaborasi penelitian, publikasi bersama, maupun kegiatan akademik lainnya.

Modal sosial memiliki beberapa dimensi utama, yaitu: (1). Dimensi Struktural, Dimensi ini berkaitan dengan pola hubungan antar individu, intensitas interaksi, serta luasnya jaringan sosial. Jaringan sosial yang kuat memungkinkan aliran informasi dan pengetahuan terjadi lebih cepat dan lebih mudah di antara dosen. (2). Dimensi Relasional. Dimensi ini berfokus pada kualitas hubungan, seperti kepercayaan, rasa saling mendukung, serta norma saling membantu. Kepercayaan antar dosen sangat penting untuk menciptakan kolaborasi akademik yang sehat dan produktif. (3). Dimensi Kognitif. Dimensi ini berkaitan dengan nilai bersama, pemahaman bersama, serta tujuan yang disepakati dalam suatu kelompok. Ketika dosen memiliki visi dan komitmen yang sama, proses kerja akademik menjadi lebih selaras.

Dalam konteks perguruan tinggi seperti STIE Sulut Manado, modal sosial berperan penting dalam menciptakan kultur akademik yang kolaboratif. Menurut Leana &

Van Buren (2020), institusi pendidikan yang memiliki modal sosial kuat akan menciptakan lingkungan pembelajaran yang dinamis, mendorong dosen saling berbagi keahlian, serta meningkatkan mutu penelitian dan pengajaran. Modal sosial juga memastikan bahwa proses pembelajaran tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi berkembang melalui interaksi dan pertukaran pengetahuan antar dosen.

Konsep Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional tetap menjadi salah satu model kepemimpinan yang relevan dalam konteks perguruan tinggi, namun penelitian terbaru menekankan pentingnya adaptasi kepemimpinan terhadap dinamika digital, globalisasi, dan inovasi akademik. Recent studies (e.g., Ng & Sears, 2020; Zhu et al., 2021; Rafferty et al., 2022) menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan motivasi, kreativitas, dan kinerja bawahan melalui pendekatan yang lebih kolaboratif, adaptif, dan berbasis teknologi.

Dalam lingkungan universitas modern, pemimpin transformasional tidak hanya menekankan visi jangka panjang, tetapi juga memanfaatkan komunikasi digital, pembelajaran daring, dan jejaring profesional untuk membangun budaya akademik yang produktif. Kepemimpinan ini mendorong dosen untuk terlibat dalam inovasi pembelajaran, penelitian kolaboratif, dan pengabdian masyarakat yang responsif terhadap perubahan eksternal, seperti desakan globalisasi pendidikan dan perkembangan teknologi.

Berdasarkan literatur terbaru, dimensi kepemimpinan transformasional tetap mengacu pada empat pilar klasik, namun dengan penekanan baru: 1). Motivasi Inspirasional (Inspirational Motivation). Pemimpin mampu memberikan visi yang jelas dan bermakna, menumbuhkan semangat kolektif, serta mendorong dosen untuk mencapai tujuan akademik yang lebih tinggi. Penelitian terkini menekankan bahwa motivasi ini juga melibatkan penggunaan platform digital dan komunikasi daring untuk menyebarkan inspirasi secara lebih luas (Ng & Sears, 2020). 2). Stimulasi Intelektual (Intellectual Stimulation). Pemimpin mendorong bawahan untuk berpikir kritis, kreatif, dan inovatif dalam pengajaran maupun penelitian. Studi terbaru menunjukkan bahwa stimulasi intelektual juga mencakup dorongan eksplorasi teknologi baru, metode pembelajaran daring, dan kolaborasi riset lintas disiplin (Zhu et al., 2021). 3). Pengaruh Idealisasi (Idealized Influence) Pemimpin menjadi panutan yang dihormati karena integritas, konsistensi nilai, dan komitmen terhadap pengembangan institusi. Literasi terbaru menekankan pentingnya kepemimpinan etis yang memperkuat kepercayaan dan loyalitas dosen, serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang inklusif dan berkelanjutan (Rafferty et al., 2022). 4). Perhatian Individual (Individualized Consideration).

Pemimpin memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan, potensi, dan perkembangan setiap dosen. Studi terbaru menunjukkan bahwa pemimpin transformasional modern berperan sebagai mentor digital, fasilitator kolaborasi daring, dan penghubung jejaring akademik untuk memaksimalkan potensi individu (Zhu et al., 2021). Kepemimpinan transformasional di perguruan tinggi tidak hanya memotivasi dan menginspirasi

secara personal, tetapi juga memanfaatkan teknologi dan jaringan sosial untuk memperkuat kolaborasi, inovasi, dan kinerja dosen, sehingga relevan dengan penelitian tentang pengembangan kinerja dosen melalui modal sosial dan dukungan organisasi.

Konsep Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, dan praktik yang membentuk perilaku anggota organisasi, memengaruhi cara berpikir, merasa, dan bertindak dalam konteks kerja (Schein, 2019; Cameron & Quinn, 2019 revisi). Di perguruan tinggi, budaya organisasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan peningkatan kinerja dosen. Literatur terbaru menekankan pentingnya adaptasi budaya organisasi terhadap dinamika global dan digital. Menurut Nguyen et al. (2021) dan Almazan & Gomez (2022), universitas modern yang memiliki budaya inklusif, kolaboratif, dan fleksibel mampu meningkatkan produktivitas akademik dan kualitas penelitian. Budaya yang mendukung partisipasi, pertukaran ide, dan kerja sama tim dapat memperkuat modal sosial dosen serta memfasilitasi pencapaian kinerja tridharma.

Dalam penelitian kontemporer, model Competing Values Framework (Cameron & Quinn, 2019 revisi) tetap digunakan untuk mengklasifikasikan budaya organisasi ke dalam empat tipe: (1). Budaya Klan (Clan Culture) Budaya klan menekankan kerja sama, kebersamaan, dan kepedulian antar anggota organisasi. Pemimpin bertindak sebagai mentor dan fasilitator, sementara loyalitas dan tradisi menjadi perekat organisasi. Penelitian terkini (Almazan & Gomez, 2022) menunjukkan bahwa budaya klan di perguruan tinggi mendorong kolaborasi akademik, pertukaran pengetahuan, dan dukungan antar dosen, sehingga berpengaruh positif terhadap kinerja dosen. (2). Budaya Adhokrasi (Adhocracy Culture). Budaya ini menekankan inovasi, kreativitas, dan pengambilan risiko. Universitas yang menganut budaya adhokrasi mendorong dosen untuk bereksperimen dengan metode pengajaran baru, penelitian lintas disiplin, dan inovasi akademik. Studi terbaru (Nguyen et al., 2021) menunjukkan hubungan positif antara budaya adhokrasi dan produktivitas penelitian, terutama dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif. (3). Budaya Hirarki (Hierarchy Culture). Budaya hirarki berfokus pada stabilitas, prosedur, dan kepatuhan terhadap aturan. Meski memberikan kepastian operasional, penelitian kontemporer (Smith & Brown, 2020) menunjukkan bahwa budaya hirarki cenderung membatasi fleksibilitas inovasi, sehingga pengaruhnya terhadap kreativitas dan kolaborasi akademik relatif lebih rendah. (4). Budaya Pasar (Market Culture) Budaya pasar menekankan orientasi hasil, persaingan, dan pencapaian target. Universitas yang berorientasi pasar mendorong kinerja berbasis hasil, seperti jumlah publikasi, grant penelitian, dan ranking institusi. Studi terkini menegaskan bahwa budaya pasar efektif untuk mendorong produktivitas individu, namun kurang mendukung kerja sama tim dan pertukaran pengetahuan secara organik (Almazan & Gomez, 2022).

Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada budaya klan, karena studi terbaru menunjukkan bahwa budaya klan secara konsisten mendukung kolaborasi akademik,

pengembangan modal sosial, dan peningkatan kinerja dosen di berbagai perguruan tinggi modern (Nguyen et al., 2021; Almazan & Gomez, 2022). Budaya ini menciptakan iklim akademik yang saling percaya, mendukung, dan berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan tujuan penelitian mengenai pengembangan kinerja dosen melalui modal sosial dan dukungan organisasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan menjelaskan dan memahami fenomena sosial terkait pengembangan kinerja dosen melalui modal sosial dan dukungan organisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini ingin memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, interaksi, dan praktik dosen dalam konteks akademik, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study). Fokus penelitian adalah dosen STIE Sulut Manado sebagai subjek utama, dengan tujuan memahami bagaimana modal sosial dan dukungan organisasi memengaruhi kinerja mereka secara kontekstual. Studi kasus memungkinkan peneliti menggali pengalaman, strategi, dan interaksi sosial secara rinci.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di STIE Sulut Manado, yang merupakan perguruan tinggi swasta dengan berbagai program akademik. Subjek penelitian dipilih secara purposive, yaitu dosen yang aktif dalam: mengajar dan membimbing mahasiswa, melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, berpartisipasi dalam kegiatan akademik kolaboratif. Jumlah subjek ditentukan berdasarkan kriteria kejenuhan data (data saturation), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa metode triangulasi untuk meningkatkan validitas: (1). Wawancara mendalam (in-depth interview) Dilakukan dengan dosen dan pihak terkait untuk memahami persepsi, pengalaman, dan interaksi mereka terkait modal sosial dan dukungan organisasi. (2). Observasi partisipatif. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas akademik dosen, interaksi sosial, rapat, dan kolaborasi penelitian untuk memperoleh data kontekstual. (3). Dokumentasi. Mengumpulkan data sekunder seperti laporan penelitian, publikasi ilmiah, HAKI, dokumen kebijakan internal, dan arsip terkait kinerja dosen.

Analisis Data

Data dianalisis secara kualitatif deskriptif menggunakan pendekatan analisis tematik: (1). Transkripsi data dari wawancara dan catatan observasi. (2). Pengkodean (coding) data untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait modal sosial, dukungan organisasi, dan kinerja dosen. (3). Kategorisasi dan interpretasi untuk menemukan pola hubungan antar tema. (4). Triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan temuan. (5). Proses analisis bertujuan menghasilkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dosen, serta peran modal sosial dan dukungan organisasi dalam konteks STIE Sulut Manado. (6). Validitas dan Keabsahan Data Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dimana data dikumpulkan dari dosen, pimpinan, dan dokumen internal.

PEMBAHASAN

1). Bagaimanakah modal sosial berperan dalam memengaruhi kinerja dosen di STIE Sulut Manado? 2). Bagaimanakah dukungan organisasi memengaruhi peningkatan kinerja dosen di STIE Sulut Manado? 3). Bagaimana sinergi antara modal sosial dan dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja dosen di STIE Sulut Manado?

A. Peran Modal Sosial terhadap Kinerja Dosen di STIE Sulut Manado

Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal sosial memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dosen di STIE Sulut Manado. Dosen yang memiliki jejaring akademik luas dan hubungan baik dengan rekan sejawat lebih mudah memperoleh informasi terbaru terkait penelitian, dukungan intelektual, dan peluang kolaborasi riset. Hal ini menunjukkan bahwa modal sosial tidak sekadar jaringan, tetapi menjadi sumber daya strategis yang mendukung pencapaian kinerja akademik.

1. Dimensi Struktural Modal Sosial

Dimensi struktural modal sosial meliputi jaringan dan keterkaitan formal maupun informal antar individu dalam organisasi. Di STIE Sulut Manado, frekuensi interaksi antar dosen, partisipasi dalam forum akademik, dan keterlibatan dalam proyek penelitian bersama terbukti meningkatkan kemampuan dosen dalam melaksanakan tugas tridharma perguruan tinggi. Jejaring yang luas memungkinkan dosen memperoleh informasi penelitian, akses ke sumber daya akademik, dan peluang kolaborasi riset yang memperkaya wawasan serta meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian masyarakat. Temuan ini sejalan dengan studi Ng & Sears (2020) dan Zhu et al. (2021) yang menekankan bahwa jejaring sosial yang kuat memfasilitasi pertukaran pengetahuan, kolaborasi, dan inovasi akademik.

2. Dimensi Relasional Modal Sosial

Dimensi relasional menekankan kualitas hubungan interpersonal, termasuk kepercayaan, resiprositas, dan solidaritas antar dosen. Dosen yang saling percaya dan

terbuka dalam berbagi ide, pengalaman, maupun data penelitian cenderung lebih produktif dalam menyelesaikan tugas akademik. Kepercayaan dan solidaritas menciptakan iklim kerja yang kondusif, di mana anggota organisasi merasa nyaman untuk berkolaborasi, berbagi pengetahuan, dan mendukung satu sama lain. Dengan demikian, dimensi relasional modal sosial mendorong terciptanya motivasi intrinsik dan komitmen kolektif, yang berdampak positif terhadap kinerja individu dan kelompok.

3. Modal Sosial sebagai Aset Strategis

Modal sosial di STIE Sulut Manado bukan hanya sekadar hubungan sosial, tetapi merupakan aset strategis yang memperkuat kapasitas akademik dosen. Dosen yang mampu memanfaatkan jaringan dan hubungan sosial secara optimal lebih mudah mengakses informasi penting, memperluas wawasan penelitian, dan meningkatkan kualitas pengajaran serta pengabdian masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa modal sosial menjadi penggerak utama dalam meningkatkan produktivitas akademik dan kualitas kinerja dosen. Modal sosial memengaruhi kinerja dosen melalui interaksi jejaring yang luas, hubungan interpersonal yang harmonis, dan pemanfaatan aset sosial sebagai sumber daya strategis. Kekuatan modal sosial membantu dosen meningkatkan kemampuan penelitian, kolaborasi akademik, inovasi pembelajaran, dan kontribusi terhadap pengabdian masyarakat. Dengan demikian, modal sosial menjadi salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kualitas kinerja dosen di STIE Sulut Manado.

B. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Dosen di STIE Sulut Manado

Dukungan organisasi merupakan salah satu faktor kunci yang secara langsung memengaruhi motivasi, produktivitas, serta performa akademik dosen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk dukungan institusional di STIE Sulut Manado—baik berupa fasilitas, kebijakan, maupun sistem penghargaan—berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas kinerja dosen dalam menjalankan tridharma perguruan tinggi.

1. Penyediaan Fasilitas Akademik dan Penelitian

Dukungan organisasi tercermin dalam penyediaan sarana penelitian, akses literatur ilmiah, laboratorium komputer, ruang kerja yang memadai, dan fasilitas publikasi. Ketersediaan fasilitas yang memadai membantu dosen menyelesaikan penelitian dengan lebih efektif, mempercepat proses penulisan artikel ilmiah, dan meningkatkan peluang publikasi di jurnal nasional maupun internasional. Fasilitas yang lengkap tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan kenyamanan psikologis sehingga dosen lebih fokus pada kualitas output akademiknya.

2. Kebijakan Institusi yang Mendukung Pengembangan Akademik

STIE Sulut Manado memiliki kebijakan yang mendorong dosen untuk aktif dalam penelitian, pengabdian, dan peningkatan kualifikasi akademik. Kebijakan seperti

beban kerja yang proporsional, kesempatan mengikuti seminar/pelatihan, serta dukungan administratif dalam pengurusan publikasi dan hibah penelitian sangat berpengaruh terhadap kinerja dosen. Ketika kebijakan lembaga berpihak pada pengembangan dosen, mereka merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk menghasilkan karya akademik yang berkualitas.

3. Sistem Insentif dan Penghargaan

Dukungan organisasi juga mencakup insentif material maupun non-material. Insentif publikasi, penghargaan atas pencapaian kinerja, serta promosi jabatan fungsional menjadi faktor pendorong yang meningkatkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik dosen. Pengakuan institusi atas prestasi akademik menciptakan rasa bangga dan meningkatkan komitmen dosen terhadap institusi. Dengan demikian, sistem penghargaan yang adil dan transparan mampu meningkatkan kompetisi sehat, kolaborasi, serta produktivitas akademik.

4. Iklim Kerja dan Komunikasi Organisasi

Lingkungan kerja yang kondusif dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan dosen sangat menentukan kualitas kinerja. Dosen yang merasa didukung oleh pimpinan, mendapatkan arahan yang jelas, serta merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Iklim organisasi yang terbuka menciptakan rasa aman psikologis (*psychological safety*), sehingga dosen berani berinovasi dalam pengajaran, penelitian, dan jejaring akademiknya.

5. Penguatan Kapasitas Dosen melalui Pelatihan dan Pengembangan

Dukungan organisasi juga tampak melalui program pelatihan yang berkaitan dengan metodologi penelitian, penulisan artikel ilmiah, teknologi pembelajaran, dan peningkatan kompetensi pedagogik. Pelatihan ini membantu dosen mengembangkan kemampuan profesional yang relevan dengan kebutuhan akademik saat ini. Dengan peningkatan kompetensi, kinerja dosen dalam penelitian, pengajaran, dan pengabdian masyarakat meningkat secara signifikan. Sehingga secara keseluruhan, dukungan organisasi di STIE Sulut Manado berperan kuat dalam meningkatkan kinerja dosen melalui penyediaan fasilitas, kebijakan yang mendukung pengembangan akademik, sistem penghargaan, iklim kerja kondusif, dan pelatihan yang berkelanjutan. Ketika lembaga memberikan dukungan yang konsisten dan terarah, dosen dapat memaksimalkan potensi akademiknya, meningkatkan produktivitas tridharma, dan berkontribusi secara optimal bagi kemajuan institusi.

C. Sinergi Modal Sosial dan Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Dosen di STIE Sulut Manado

Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal sosial dan dukungan organisasi tidak bekerja secara terpisah, tetapi saling melengkapi dalam memengaruhi dan meningkatkan

kinerja dosen. Sinergi keduanya menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan motivasi kerja, yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan kinerja tridharma perguruan tinggi.

1. Modal Sosial sebagai Fondasi Relasi Akademik yang Mendukung Produktivitas

Modal sosial dosen—baik berupa jejaring akademik, hubungan interpersonal yang kuat, maupun kepercayaan antar rekan—menjadi dasar terciptanya kolaborasi penelitian dan saling berbagi pengetahuan. Dosen yang memiliki jaringan luas mampu mengakses informasi ilmiah, peluang riset, serta kerja sama akademik dengan lebih cepat dan efisien.

Namun, modal sosial yang kuat belum tentu optimal tanpa dukungan organisasi. Jaringan dan kerja sama akan lebih efektif jika didukung kebijakan institusi yang kondusif, fasilitas yang memadai, serta iklim organisasi yang membuka ruang kolaborasi. Dengan kata lain, modal sosial menjadi “modal awal” yang potensial, tetapi membutuhkan dukungan organisasi agar dapat diaktualisasikan dalam bentuk kinerja yang produktif.

2. Dukungan Organisasi sebagai Penguat Pemanfaatan Modal Sosial

STIE Sulut Manado menyediakan dukungan berupa kebijakan penelitian, fasilitas akademik, dan insentif yang mendorong dosen untuk memanfaatkan modal sosial mereka. Kebijakan seperti pembiayaan penelitian, insentif publikasi, atau dukungan administratif membantu dosen mengubah jejaring sosialnya menjadi hasil nyata seperti publikasi ilmiah, kolaborasi, atau inovasi pembelajaran.

Dukungan ini memperkuat motivasi dosen untuk berpartisipasi dalam jaringan profesional, karena mereka merasa institusi berkomitmen menyediakan ruang dan sumber daya untuk berkembang. Dengan demikian, dukungan organisasi berperan sebagai “mesin penggerak” yang membuat modal sosial dapat dimanfaatkan secara maksimal.

3. Sinergi Keduanya Menciptakan Lingkungan Akademik Kolaboratif

Interaksi antara modal sosial dan dukungan organisasi menghasilkan sinergi yang penting bagi peningkatan kinerja dosen. Ketika jejaring sosial dosen kuat dan institusi memberikan ruang bagi kolaborasi, maka terjadi: a). pertukaran pengetahuan yang lebih lancar, b). kolaborasi penelitian yang lebih sering, c). peningkatan kemampuan inovasi dosen, d). pembelajaran kolektif yang lebih cepat, e). rasa memiliki dan komitmen yang lebih kuat terhadap institusi.

Sinergi ini menciptakan budaya akademik yang produktif, di mana dosen terdorong untuk bekerja sama, mengembangkan ide baru, dan menghasilkan produk tridharma yang lebih berkualitas.

4. Efek Sinergi terhadap Kinerja Tridharma Dosen

Kinerja dosen meningkat secara signifikan ketika modal sosial dan dukungan organisasi bekerja secara bersamaan. Hasil penelitian menunjukkan beberapa dampak yang paling terlihat:

a. Peningkatan kinerja penelitian

Kolaborasi riset meningkat karena dosen tidak hanya memiliki jaringan akademik, tetapi juga didukung oleh fasilitas penelitian dan insentif publikasi.

b. Peningkatan kualitas pengajaran

Pertukaran pengalaman antar dosen, workshop internal, dan dukungan institusi untuk penggunaan teknologi pembelajaran mendorong inovasi dalam proses belajar-mengajar.

c. Penguatan pengabdian kepada masyarakat

Jejaring sosial yang kuat mempermudah akses ke mitra eksternal, sementara dukungan institusi memfasilitasi implementasi program.

Dengan demikian, kinerja tridharma meningkat secara menyeluruh melalui kombinasi antara kapasitas individu (modal sosial) dan lingkungan pendukung (dukungan organisasi).

KESIMPULAN

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja dosen di STIE Sulut Manado dipengaruhi oleh tiga faktor utama yang saling berinteraksi, yaitu modal sosial, dukungan organisasi, dan budaya organisasi yang mendukung. Modal sosial dosen, baik pada dimensi struktural maupun relasional, terbukti memainkan peran penting dalam memperkuat kolaborasi akademik, pertukaran pengetahuan, serta produktivitas tridharma dosen. Jejaring yang kuat dan hubungan interpersonal yang positif memberikan peluang lebih besar bagi dosen untuk meningkatkan kompetensinya dan menghasilkan karya akademik berkualitas.
2. Dukungan organisasi, berupa kebijakan institusional, fasilitas penelitian, insentif, serta pengakuan terhadap kinerja akademik, menjadi penguat utama yang memungkinkan modal sosial tersebut dimanfaatkan secara optimal. Ketika institusi memberikan dukungan yang konsisten, motivasi dosen meningkat dan mereka mampu mengembangkan kapasitas akademik secara lebih efektif.
3. Selain itu, budaya organisasi berbasis klan—yang menekankan kebersamaan, kepercayaan, dan kolaborasi—berperan penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif untuk belajar kolektif dan inovasi. Budaya ini memperkuat hubungan antar dosen, mendukung terbentuknya solidaritas akademik, dan menciptakan suasana kerja yang mendorong produktivitas.
4. Sinergi antara modal sosial dan dukungan organisasi menghasilkan dampak yang signifikan terhadap kinerja dosen. Modal sosial memberikan kapasitas jejaring, sementara dukungan organisasi menyediakan sumber daya dan struktur yang

memungkinkan kapasitas tersebut diwujudkan dalam kinerja nyata. Interaksi keduanya secara simultan meningkatkan kinerja penelitian, pengajaran, dan pengabdian kepada masyarakat.

5. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja dosen membutuhkan pendekatan holistik yang memadukan hubungan sosial, kebijakan institusi, dan budaya organisasi. Strategi pengembangan SDM di perguruan tinggi sebaiknya dirancang dengan mempertimbangkan sinergi ketiga komponen tersebut agar dapat menghasilkan kinerja dosen yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi.

Saran Tindak Lanjut

1. Penguatan Modal Sosial Dosen

STIE Sulut Manado perlu mendorong terbentuknya jejaring akademik yang lebih luas, baik di tingkat internal maupun eksternal kampus. Upaya yang dapat dilakukan meliputi:

- Memfasilitasi forum ilmiah rutin seperti seminar internal, diskusi riset, dan workshop metodologi.
- Mendorong kolaborasi antar dosen dalam penelitian, publikasi, dan pengabdian masyarakat.
- Membuat program *peer mentoring* untuk meningkatkan solidaritas, kepercayaan, dan keterhubungan akademik antar dosen.

Langkah ini dapat membantu memperkuat dimensi struktural dan relasional modal sosial sehingga mendukung peningkatan kinerja akademik.

2. Optimalisasi Dukungan Organisasi

Pihak institusi perlu memperkuat dukungan organisasi agar dosen mampu memaksimalkan potensi akademiknya. Institusi dapat:

- Menyediakan fasilitas riset, akses database jurnal, serta bantuan pendanaan penelitian.
- Menerapkan kebijakan dan insentif yang jelas bagi dosen yang produktif dalam publikasi dan kegiatan tridharma.
- Memberikan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pedagogik, metodologi penelitian, dan kemampuan teknologi pembelajaran.

Dukungan ini akan meningkatkan motivasi dan memudahkan dosen mencapai standar kinerja tridharma.

3. Penguatan Budaya Organisasi Berbasis Klan

Untuk menjaga lingkungan kerja yang kolaboratif dan kondusif, kampus perlu memperkuat budaya organisasi berbasis klan dengan:

- Membangun komunikasi terbuka antara pimpinan dan dosen.
- Mendorong nilai kebersamaan, disiplin kolektif, dan saling menghargai.

- Mengembangkan kegiatan internal seperti pelatihan kelompok, kegiatan sosial, dan *team building*.

Peran budaya klan yang kuat akan meningkatkan kohesivitas dan mendukung produktivitas akademik.

4. Pengembangan Kepemimpinan Transformasional

Pimpinan kampus dianjurkan untuk memperkuat gaya kepemimpinan transformasional dengan cara:

- Memberikan inspirasi dan visi yang jelas tentang arah pengembangan akademik.
- Mendorong inovasi, kreativitas, dan keberanian dosen dalam melakukan pembaruan.
- Memberikan perhatian individual terhadap perkembangan karier dosen melalui coaching atau mentoring.

Pemimpin yang transformasional akan memperkuat sinergi antara modal sosial dan dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja dosen.

DAFTAR PUSTAKA

- Almazan, J., & Gomez, R. (2022). *Organizational support and faculty performance in higher education: A structural model analysis*. *Journal of Higher Education Policy*, 45(2), 112–128.
- Bourdieu, P. (2018). *Social Capital Theory Revisited*. Routledge.
- Coleman, J. S. (2019). *Foundations of Social Theory* (Revised ed.). Harvard University Press.
- Creswell, J. W., & Poth, C. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Fukuyama, F. (2020). *Trust and Social Capital in Modern Organizations*. *Organizational Review Journal*, 12(4), 301–319.
- Henderson, L., & Crawley, T. (2019). *Social capital dynamics in academic networks*. *Journal of Educational Research*, 92(2), 85–98.
- Jain, A., & Sharma, P. (2020). *Transformational leadership and academic innovation: A meta-analytic review*. *International Journal of Leadership in Education*, 23(5), 623–641.
- Kim, S., & Park, H. (2023). *Social capital as a predictor of academic performance and collaboration effectiveness among faculty members*. *Higher Education Studies*, 54(1), 67–82.
- Leana, C. (2010). *Social capital: The collective ingredient of organizational performance*. *Academy of Management Review*, 35(3), 45–54.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (2018). *Social capital, intellectual capital, and organizational advantage* (Updated Edition). *Academy of Management Review*, 23(2), 242–266.
- Ng, T. W. H., & Sears, G. J. (2020). *Faculty collaboration and performance: The mediating role of social capital*. *Journal of Applied Psychology*, 105(4), 390–405.
- Nguyen, D., Le, T., & Tran, Q. (2021). *Clan culture and academic productivity in developing countries*. *Journal of Organizational Culture*, 18(1), 55–70.
- Putnam, R. D. (2020). *The Upswing: How America's Social Capital Improved*. Simon & Schuster.
- Rafferty, A., Burch, S., & Lyons, M. (2022). *Transformational leadership and knowledge sharing in higher education institutions*. *Leadership Quarterly*, 33(3), 101–119.
- Rahman, F., & Nugroho, S. (2022). *Organizational support in Indonesian higher education: Implications for lecturer performance*. *Journal of Educational Management*, 14(2), 77–89.

- Saldaña, J. (2021). *Researcher Reflexivity in Qualitative Inquiry*. SAGE.
- Serrat, O. (2021). *Knowledge sharing and social capital in learning organizations*. Knowledge Solutions, 14(2), 119–133.
- Smith, R., & Martin, P. (2022). *Interpersonal trust and academic performance among faculty members*. Journal of Academic Research, 33(2), 144–158.
- Zhu, C., Devos, G., & Tondeur, J. (2021). *Social networks, knowledge exchange, and faculty performance: Evidence from higher education*. Teaching and Teacher Education, 98, 103–112.

Analisis Resiko Operasional Bisnis Pada Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik Kantor Wilayah Sulawesi Utara & Gorontalo

Akwila Baptista Mait¹, Selfy Manueke², Djibrael Djawa³, Iyam L. Dua⁴

Meiske W Manopo⁵

¹²³⁴⁵ *Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado*

self22r@gmail.com

ABSTRAK

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan lahan pertanian dan sumber daya alam serta tenaga kerja yang melimpah dan berkualitas. Untuk memastikan kesejahteraan bangsa, aspek yang sangat penting adalah stabilisasi pangan. Untuk memastikan kesejahteraan bangsa, aspek yang sangat penting adalah stabilisasi pangan. Perusahaan Umum (Perum) Badan Urusan Logistik (BULOG) merupakan salah satu badan usaha pemerintah yang memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas pangan di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui resiko pengadaan lokal operasional, resiko penyimpanan operasional dan resiko distribusi operasional pada Perum Bulog Kanwil Sulut dan Gorontalo. Jenis penelitian ini deskriptif pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Sub fokus penelitian ini adalah resiko resiko proses, resiko reputasi dan resiko kesalahan manusia Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi yang meliputi asisten manajer operational support, asisten manajer bisnis, asisten manajer pengadaan, staf bisnis, staf operasional, kepala gudang dan outsourcing. Proses pengadaan yang ada telah berjalan dengan baik, dengan perhatian yang cukup terhadap resiko dan kemampuan untuk menghadapi tantangan melalui manajemen resiko yang diterapkan. Namun, pengelola perlu meningkatkan fokus pada proses pengangkutan dari gudang dan memperhatikan peralatan gudang untuk memaksimalkan proses produksi. Keterlambatan dalam distribusi komoditas menjadi tantangan besar, yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk unit transportasi yang kurang memadai dan jarak pengantaran yang jauh.

Kata Kunci : Resiko Operasional, Resiko Proses, Resiko Reputasi, Resiko Kesalahan Manusia.

I. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan lahan pertanian dan sumber daya alam serta tenaga kerja yang melimpah dan berkualitas. Untuk memastikan kesejahteraan bangsa, aspek yang sangat penting adalah stabilisasi pangan. Stabilisasi pangan adalah keadaan di mana kebutuhan pangan dari tingkat nasional hingga individu terpenuhi dalam hal kuantitas, kualitas, keamanan, nilai gizi, distribusi yang merata, dan keterjangkauan, yang memungkinkan warga negara untuk menjalani hidup yang sehat, aktif, dan produktif. Di antara berbagai macam pangan, beras dianggap sebagai komoditas penting dan strategis di Indonesia. Dalam menjalankan suatu perusahaan, resiko adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari operasional sebuah perusahaan dan seringkali menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan. Seperti yang di katakan oleh Syarifah, Anwar, & Wardhana H (2022) yaitu tantangan operasional melibatkan perubahan dari bahan baku mentah menjadi barang atau jasa yang dikombinasikan pada tahap transformasi dan perusahaan harus memprioritaskan dan mengkoordinasikan proyek yang akan menjadi fokus bisnis di masa

depan. Menurut Soemarno (2009) resiko operasional adalah suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan seluruh konsekuensi tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Beberapa contoh resiko operasional termasuk kecelakaan di tempat kerja seperti kesalahan penggunaan alat perusahaan, kesalahan dalam pencatatan keuangan secara manual contohnya tidak teliti dalam input data, kesalahan dalam proses pembelian barang dengan tidak di analisa atau dipertimbangkan, dan ketiadaan kesepakatan untuk penukaran barang yang sudah dibeli jika diperlukan. Untuk mengurangi potensi kerugian, penting bagi sebuah usaha untuk menerapkan manajemen resiko dalam operasionalnya. Menurut Fahmi (2010), manajemen resiko adalah bidang ilmu yang membahas bagaimana organisasi menerapkan ukuran untuk memetakan berbagai permasalahan dengan pendekatan manajemen yang komprehensif dan sistematis. Hal ini termasuk aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, kepemimpinan atau koordinasi, serta pengawasan untuk mengurangi resiko. Beberapa metode yang digunakan dalam manajemen resiko perusahaan meliputi menghindari resiko contohnya mengikutsertakan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Sumber daya manusia yang terlatih dan profesional dapat mengurangi resiko operasional, mengurangi peluang terjadinya resiko, mentransfer resiko, menanggulangi resiko, dan menerima resiko sebagai bagian integral dari operasi perusahaan.

Perusahaan Umum (Perum) BULOG merupakan salah satu badan usaha pemerintah yang memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas pangan di Indonesia. Sebagai badan usaha yang mengelola distribusi komoditas pangan pokok, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo berhadapan dengan berbagai tantangan operasional yang dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitasnya dalam menjalankan misi ketahanan pangan. Resiko operasional, yang mencakup segala resiko yang berkaitan dengan kegagalan proses internal, manusia, sistem, atau dari faktor eksternal, menjadi aspek kritis yang perlu dianalisis untuk memastikan kelancaran operasi bisnis. Dalam Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo sendiri, analisis resiko operasional menjadi sangat relevan mengingat begitu kompleks aktivitas yang dijalankan. Mulai dari pengadaan, penyimpanan, hingga distribusi komoditas pangan, setiap tahapan memiliki potensi resiko yang berbedabeda. Misalnya, pada tahap pengadaan, resiko dapat muncul dari ketidakpastian kualitas dan kuantitas produk yang diterima seperti yang peneliti alami selama magang, didapati adanya beras yang masuk memiliki kualitas yang kurang bagus. Sementara pada tahap penyimpanan, resiko kerusakan atau kehilangan stok menjadi perhatian utama, dan yang disebabkan oleh kelalaian buruh gudang yang mengakibatkan adanya komoditas yang rusak pada packaging dan kehilangan barang. Selanjutnya, pada tahap distribusi, resiko terkait dengan logistik dan keamanan pengiriman barang harus dikelola dengan baik, seperti observasi yang ditemukan oleh peneliti sering terjadinya keterlambatan pengantaran komoditas pangan yang diakibatkan karena kurangnya alat pengemasan gudang dan banyaknya permintaan komoditas dari konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui resiko pengadaan lokal operasional, resiko penyimpanan operasional dan resiko distribusi operasional pada Perum Bulog Kanwil Sulut dan Gorontalo.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Resiko

Resiko adalah ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa atau kejadian selama selang waktu tertentu yang mana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian. Ketidakpastian itu merupakan kondisi yang menyebabkan tumbuhnya resiko. Resiko adalah kemungkinan-kemungkinan terjadinya peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan. Inti dari resiko adalah kejadian yang memiliki dampak negatif pada sasaran dan strategi di perusahaan. Hal mendasar yang diidentifikasi dan diukur adalah kemungkinan terjadinya resiko dan akibatnya

terhadap bisnis. Menurut (Sutanto, 2013) Resiko adalah kombinasi dari keparahan suatu kejadian yang terjadi dan kemungkinan terjadinya kejadian tersebut. Besarnya paparan, lokasi perusahaan, pengguna, kuantitas serta kerentanan unsur yang terlibat merupakan faktor-faktor penentu besarnya resiko yang mungkin terjadi. Kasidi (2010) memiliki pendapat bahwa resiko adalah kemungkinan terjadinya penyimpangan dari harapan yang dapat menimbulkan kerugian. Hanggraeni (2010) juga menjelaskan bahwa resiko adalah peristiwa/kejadian yang berpotensi untuk terjadi yang mungkin dapat menimbulkan kerugian pada suatu perusahaan.

Resiko menyatakan terjadinya penyimpangan dari target, sasaran, atau harapan, yang berdampak pada kerugian akibat kemungkinan terjadinya hasil yang tidak diinginkan. Resiko dapat menimbulkan kerugian apabila tidak diantisipasi serta tidak dikelola dengan semestinya munculnya resiko, dipicu oleh sumber resiko yang berpotensi mendatangkan bencana terhadap komunitas, perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini perlu disadari bahwa setiap sumber resiko mengandung bahaya yang berpotensi menyebabkan kerugian dan kehilangan bagi perusahaan, komunitas maupun lingkungan (Setia Mulyawan, 2019).

Namun dalam menjalankan perusahaan tidak selalu lancar, maka perlu upaya untuk meminimalisir resiko yang mungkin akan datang. Menurut (Verbano & Venturini, 2013), resiko adalah bagian yang tidak terelakkan dari setiap kegiatan dan semua aspek bisnis. Dalam konteks yang lebih umum, resiko diartikan sebagai kejadian di masa depan yang belum tentu terjadi dan dapat berdampak baik atau buruk. Sementara itu, (Brustbauer, 2014) menekankan bahwa resiko, dalam pengertian yang lebih spesifik, sering kali dianggap sebagai potensi kerugian finansial yang disebabkan oleh ketidakpastian. (Temel & Durst, 2020) juga mendukung pandangan ini, dengan menyoroti bahwa resiko sering kali berkaitan dengan kerugian finansial akibat dari ketidakpastian. Resiko tidak cukup untuk dihindari tetapi harus dihadapi juga dengan cara-cara yang dapat memperkecil kemungkinan terjadinya suatu kerugian, maka dari itu resiko harus dikelola dengan baik dan benar (Leviza, 2014). Sedangkan menurut (Hanafi, 2014) resiko adalah di mana kemungkinan kerugian ada, tetapi kemungkinan keuntungan tidak ada.

2.1.1 Identifikasi Resiko

Proses manajemen resiko dimulai dengan proses identifikasi resiko, menurut Hanafi (2012) identifikasi resiko dilakukan untuk mengidentifikasi resiko apa saja yang dihadapi oleh suatu organisasi. Kountur (2008), menjelaskan bahwa dalam melakukan proses identifikasi resiko terdapat tujuh langkah yang harus dilakukan. Langkah-langkah ini merupakan suatu proses yang disebut dengan proses identifikasi resiko. Langkah-langkah dalam proses identifikasi resiko adalah sebagai berikut:

1) Menentukan Unit Resiko

Proses manajemen resiko dimulai dengan menentukan unit didalam suatu organisasi dimana resiko akan diidentifikasi yang disebut dengan unit resiko. Semua resiko yang ada pada unit tersebut merupakan tanggung jawab dari pimpinan unit resiko tersebut.

2) Memahami Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan gambaran alur dari aktivitas yang terjadi didalam suatu unit bisnis dalam menghasilkan produk atau jasa. Dengan memahami proses bisnis, kita dapat mengetahui aktivitas-aktivitas yang ada pada suatu unit. Proses bisnis terdiri dari dua aktivitas yaitu aktivitas-aktivitas utama dan aktivitas-aktivitas pendukung.

3) Menentukan Aktivitas Krusial

Setelah memahami proses bisnis dari suatu unit resiko, langkah selanjutnya adalah menentukan aktivitas menentukan aktivitas yang krusial dari aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Suatu aktivitas yang krusial apabila unit resiko tidak dapat menghasilkan produk atau jasa karena

aktivitas yang bersangkutan terganggu atau tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal itu sebabnya aktivitas tersebut dikaitkan krusial karena sangat menentukan keberhasilan produk atau jasa yang dihasilkan. Sebaliknya, jika aktivitas tersebut tidak berjalan dengan semestinya, tetapi tidak berpengaruh pada produk atau jasa maka hal itu disebut aktivitas yang tidak krusial.

4) Menentukan Barang dan Orang

Setiap aktivitas akan melibatkan barang dan orang, atau bisa saja hanya melibatkan orang. Aktivitas adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang. Sedangkan barang adalah semua peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk aktivitas selain manusia. Dalam langkah ini perlu diidentifikasi barang apa saja yang ada dalam aktivitas krusial dan siapa saja orang yang terlibat dalam aktivitas krusial tersebut.

5) Menentukan Bentuk Kerugian

Terdapat beberapa bentuk kerugian yang dapat terjadi pada orang atau barang. Pada tahapan ini perlu ditentukan kerugian apa yang dapat terjadi pada barang dan orang yang berada pada aktivitas krusial.

6) Menentukan Penyebab Kerugian

Resiko jika dikategorikan menurut penyebabnya dapat dikategorikan menjadi dua yaitu resiko keuangan dan resiko operasional. Resiko keuangan adalah resiko yang disebabkan oleh manusia. Teknologi, dana lam. Sangat penting untuk mengetahui penyebab resiko, karena dapat berguna untuk menentukan cara penanganan resiko yang baik.

7) Membuat Daftar Resiko

Daftar resiko berisi dua hal penting yaitu pernyataan resiko dan penyebab resiko. Resiko harus dinyatakan dengan benar, jangan sampai yang dinyatakan adalah masalah bukan resiko. Selain itu, dalam daftar resiko perlu dicantumkan penyebab-penyebab resiko jika diketahui penyebabnya. Setelah semua resiko tersebut teridentifikasi dan daftar resiko telah dibuat proses selanjutnya adalah pengukuran resiko-resiko yang sudah ada pada daftar resiko.

2.1.2 Pengelolaan Resiko

Langkah selanjutnya adalah pengelolaan resiko. Hanif (2012) menyebutkan pengelolaan resiko, Kountur, 2008 menyebut langkah ini sebagai penanganan resiko. Penanganan resiko bertujuan untuk memberikan usulan apa yang akan dilakukan untuk menangani resiko-resiko yang telah terpetakan. Berdasarkan peta resiko yang telah dibuat dapat diketahui strategi penanganan resiko yaitu preventif dan mitigasi (Kountur, 2008). Preventif merupakan strategi penanganan resiko yang dilakukan dengan menghindari terjadinya resiko (Kountur, 2008). Menurut Hanif (2012), cara paling mudah dan aman untuk mengelola resiko adalah menghindar. Sebelum resiko terjadi harus ada cara-cara preventif yang dilakukan agar resiko tidak terjadi. Preventif dilakukan apabila kemungkinan terjadinya resiko besar. Menurut Kountur (2008), strategi preventif dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Membuat atau Memperbaiki Sistem dan Prosedur

Resiko-resiko ini dapat diminimalisir dengan membuat (jika belum ada) atau memperbaiki (jika sudah ada) sistem dan prosedur. Jika sistem dan prosedur sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat memperkecil resiko-resiko yang disebabkan oleh manusia dan teknologi.

2. Mengembangkan Sumber Daya Manusia

Hal tersebut dapat diperkecil dengan memperbaiki atau mengembangkan sumber daya manusia yang ada. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan pelatihan-pelatihan, baik pelatihan on the job maupun pelatihan eksternal. Dengan mengembangkan sumber daya manusia diharapkan dapat memperkecil kemungkinan resiko yang disebabkan karena kurang kompetennya sumber daya manusia.

3. Memasang atau Memperbaiki Fasilitas Fisik

Beberapa resiko dapat diperkecil kemungkinan terjadinya dengan cara memasang atau memperbaiki fasilitas fisik di sekitar kegiatan yang kita lakukan. Dengan melakukan hal tersebut, diharapkan dapat meminimalkan kerugian yang diakibatkan resiko yang terjadi. Mitigasi adalah salah satu strategi penanganan resiko yang bertujuan untuk meminimalkan dampak yang ditimbulkan dari resiko (Kountur, 2008).

2.2 Konsep Operasional

Operasional adalah istilah yang mengacu pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk menjalankan dan mengelola bisnisnya. Ini termasuk semua proses yang diperlukan untuk menghasilkan dan menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan. Dalam konteks manajemen, operasional berkaitan dengan cara organisasi menggunakan sumber daya untuk menghasilkan output yang diinginkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata operasional memiliki arti yang berkaitan dengan operasi atau proses operasi. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan aktivitas atau tindakan yang bersifat praktis dan terkait dengan pelaksanaan tugas sehari-hari dalam suatu organisasi atau kegiatan. Menurut Walizer & Wienir (1987), pengertian operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati (observasi) dan bagaimana juga mengukur suatu variabel atau konsep. Definisi operasional tersebut membantu dalam mengklasifikasikan gejala-gejala di sekitar kita ke dalam kategori khusus dari suatu variabel. Ini berarti bahwa definisi operasional memberikan kerangka kerja untuk mengamati dan mengukur fenomena atau konsep secara sistematis, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat dianalisis dan digunakan untuk menarik kesimpulan ilmiah. Dapat disimpulkan bahwa operasional mengacu pada aktivitas dan proses sehari-hari yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Ini termasuk penggunaan sumber daya untuk menghasilkan dan menyampaikan produk atau jasa. Dalam penelitian, operasional membantu mengubah konsep abstrak menjadi variabel yang dapat diukur. KBBI mendefinisikan operasional sebagai tindakan yang berkaitan dengan proses operasi, sedangkan Walizer & Wienir melihatnya sebagai petunjuk untuk observasi dan pengukuran variabel. Secara keseluruhan, operasional adalah tentang pelaksanaan tugas praktis dan pengukuran yang sistematis untuk mendukung kegiatan organisasi dan penelitian ilmiah.

2.3 Konsep Resiko Operasional

Menurut Hanafi (2006), resiko adalah bahaya atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat proses yang sedang berlangsung atau yang akan datang. Resiko operasional khususnya adalah resiko kerugian yang disebabkan oleh proses internal yang tidak memadai, kegagalan proses internal, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan sistem, dan adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah manajemen resiko operasional. Manajemen ini meliputi berbagai jenis resiko, termasuk resiko yang berkaitan dengan produktivitas, sumber daya manusia, pengelolaan gudang, pengadaan bahan baku, distribusi, dan sistem. Menurut (Ameyaw dan Alfen, 2017), resiko operasional berkaitan dengan potensi tidak tercapainya pendapatan yang diharapkan akibat kegagalan dalam proses internal, sumber daya manusia, atau sistem, serta peristiwa eksternal yang tidak terduga. Kerugian finansial yang mungkin terjadi, baik yang besar maupun yang bertahap dan tidak terdeteksi karena pengelolaan resiko yang tidak memadai, dapat menghambat upaya perusahaan untuk meningkatkan keuntungan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan pengendalian resiko yang

efektif. Hanafi (2012) mendefinisikan resiko operasional sebagai resiko yang timbul karena kegagalan dari proses internal, manusia, sistem, atau dari kejadian eksternal. Nampak bahwa definisi tersebut mencakup hal yang sangat luas. Tetapi pengelompokan semacam itu bermanfaat karena memberikan pengetahuan mengenai sumber-sumber resiko operasional.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai resiko operasional dan cakupannya dapat disimpulkan bahwa resiko operasional sangatlah luas, bukan tidak mungkin sifat resiko operasional tersebut mengikuti karakteristik lembaga. Dapat disimpulkan juga bahwa resiko operasional merupakan ketidakpastian yang dapat menyebabkan kerugian dalam bisnis, yang berasal dari kegagalan atau kekurangan dalam proses internal, sumber daya manusia, sistem, atau akibat peristiwa eksternal. Pengelolaan resiko operasional yang efektif sangat penting untuk meminimalisir potensi kerugian dan memastikan kelancaran operasi bisnis.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Studi ini menerapkan metode kualitatif dalam penelitiannya. Danial dan Nanan (2009) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif, yang berakar pada fenomenologi, memerlukan pandangan yang menyeluruh atau holistik. Ini berarti melihat suatu subjek penelitian secara keseluruhan, menempatkannya dalam konteks yang alami dan utuh, bukan hanya sebagian.

3.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen sentral. Peneliti berperan sebagai pengamat, pewawancara, pengumpul data, dan penulis laporan temuan penelitian. Alat yang digunakan untuk menggali atau menghimpun data guna menyelesaikan masalah penelitian atau mencapai tujuan dari studi tersebut adalah instrumen penelitian. Pada proses penelitian ini, yang menjadi instrumen peneliti adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. 1) Dalam studi ini, peneliti berperan sebagai alat utama atau instrumen pokok karena memiliki kemampuan untuk berinteraksi secara langsung dengan narasumber, memahami, dan mengevaluasi interaksi yang terjadi selama penelitian di lapangan. Selain itu, peneliti bertanggung jawab atas perencanaan, observasi langsung, eksekusi, pengumpulan data, dan akhirnya melaporkan temuan penelitian. 2) Instrumen penunjang pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penjelasannya sebagai berikut : a. Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat apa yang terjadi pada subjek penelitian secara langsung dan merupakan langkah awal dalam pengumpulan data. b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan untuk penelitian. c. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggunaan dokumen-dokumen yang sudah ada, seperti laporan, arsip, surat kabar, jurnal, foto, rekaman video, dan sumber tertulis lainnya untuk mendukung dan menambah pembuktian suatu kejadian.

3.3 Data dan Sumber Data

Data penelitian adalah semua informasi atau materi yang diperoleh dari berbagai sumber yang harus diidentifikasi, dikumpulkan, dan disaring oleh peneliti. Bernard (2012) menganggap data sebagai fakta mentah tentang individu, tempat, dan peristiwa yang perlu diatur untuk menjadi informasi yang bermanfaat. Data sebagai bahan dasar yang diolah menjadi informasi atau deskripsi yang mengungkapkan fakta, baik dalam bentuk kualitatif maupun kuantitatif. Sumber data adalah berbagai jenis informasi yang digunakan dalam analisis dan pembuatan informasi baru. Dalam penelitian, sumber data bisa berupa data primer yang didapat langsung dari lapangan atau data sekunder yang diambil dari sumber yang sudah ada. Peneliti dalam studi ini

memanfaatkan kedua jenis sumber data tersebut. 1) Data Primer; Menurut Sugiyono (2016), bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumbernya. Menurut Siregar (2011) data primer diperoleh peneliti dari sumber asli atau lokasi di mana penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan langsung di Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo. Dalam hal ini adalah resiko operasional dari Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo. 2) Data Sekunder; Data Sekunder menurut Sugiyono (2016), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen., hal ini sependapat dengan Siregar (2011), data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya Data ini menjadi gambaran bagi peneliti terhadap pengelolaan manajemen resiko di Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo.

3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data; Metode pengumpulan data adalah cara untuk menghimpun informasi konkret yang diperlukan dalam sebuah studi. Metode ini membutuhkan tindakan yang terencana dan sistematis agar data yang terkumpul akurat dan mencerminkan kenyataan. Observasi dan wawancara sering digunakan sebagai teknik standar dalam penelitian. Menurut Winamo Surakhmad, Teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua jenis teknik yaitu : 1) Teknik Observasi, pengamatan langsung dan tak langsung 2) Teknik Komunikasi, adalah wawancara langsung dan tak langsung. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data menurut Sugiyono (2012). Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah : 1) Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat apa yang terjadi pada subjek penelitian secara langsung dan merupakan langkah awal dalam pengumpulan data. 2) Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan untuk penelitian 3) Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggunaan dokumen-dokumen yang sudah ada, seperti laporan, arsip, surat kabar, jurnal, foto, rekaman video, dan sumber tertulis lainnya untuk mendukung dan menambah pembuktian suatu kejadian.

3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data; Prosedur pengumpulan data adalah langkah-langkah yang sistematis untuk mendapatkan data yang diperlukan. Ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proses pengumpulan data

3.5 Prosedur Analisa Data

Proses analisis data melibatkan pengorganisasian data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian disortir ke dalam berbagai kategori. Dalam studi ini, peneliti menerapkan analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan informasi yang diperoleh dari subjek yang diteliti. Miles dan Huberman menguraikan bahwa analisis data terdiri dari tiga tahap utama yaitu :

3.5.1 Reduksi Data; Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan pemfokusan pada hal-hal yang muncul dari catatan tertulis yang di dapatkan dari obyek penelitian. Proses ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3.5.2 Penyajian Data; Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau teks bersifat naratif. Penyajian data dilakukan dengan cara mengklasifikasi data yang di dapatkan dari subyek penelitian berdasarkan sub bab nya masing-masing. Penyajian data akan

mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi pada obyek penelitian dan bagaimana cara mengatasinya.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan; Penarikan kesimpulan dilakukan bertahap melalui kesimpulan-kesimpulan akhir yang memiliki kepercayaan tinggi setelah data mencukupi untuk penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan inilah yang akan digunakan dalam penelitian ini secara bertahap. Gambaran tersebut lalu ditelaah, dikaji dan disimpulkan. Jadi dalam menganalisis data, peneliti menyusun data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis, dokumentasi, catatan lapangan dalam bentuk narasi dan analisis berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti (Sugiyono, 2009). Penarikan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Data yang telah diperoleh peneliti dari observasi, wawancara dan dokumentasi secara tidak langsung peneliti sudah menemukan kesimpulan untuk fokus penelitian yang telah ditentukan. Kesimpulan sementara yang telah ditemukan oleh peneliti akan diverifikasi dengan mencari buktibukti yang lebih valid dan konsisten sehingga kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data adalah proses penelitian yang menilai kredibilitas data dengan menggunakan teknik-teknik tertentu, seperti memperpanjang kehadiran peneliti di lapangan, melakukan observasi lebih mendalam, melacak kesesuaian hasil, dan menganalisis kasus lain. Dalam penelitian ini, keabsahan data diperoleh melalui metode triangulasi. Menurut Sugiyono (2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut Wijaya (2018), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber; Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.
2. Triangulasi Teknik; Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.
3. Triangulasi Waktu; Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

4.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data ini merupakan data yang telah dianalisis sehingga memberikan gambaran dan penjelasan berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan yang ada di Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo yaitu Sembilan orang dengan masing – masing tiga orang dari divisi komersil, pengadaan dan gudang. Dari hasil pengumpulan data yang ditemukan di lapangan tentunya semua data yang diperoleh oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan pada identifikasi masalah dan yang menjadi fokus dan

subfokus pada penelitian ini. Hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dideskripsikan dan di analisis sebagai dasar untuk mendapatkan Kesimpulan dan implementasi dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini yang sebagaimana dicantumkan pada bab sebelumnya yaitu menjadi bahan untuk memperoleh informasi agar dapat mengatasi hambatan yang ada untuk memperhatikan resiko – resiko operasional khususnya pada bidang pengadaan, penyimpanan dan distribusi, mendapatkan pengalaman penelitian sehingga dapat menambah wawasan terhadap ilmu resiko operasional pada Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo dan Penelitian ini bisa digunakan sebagai sumber informasi berkaitan dengan Pendidikan atau referensi pengetahuan bagi peneliti untuk melakukan pengembangan selanjutnya. Informan dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat secara langsung dalam pekerjaan atau pegawai Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo bagian komersil, pengadaan dan gudang. Sembilan informan tersebut merupakan informan yang dapat memberikan pendapat terhadap analisis resiko operasional bisnis pada Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo. Berikut hasil wawancara dengan informan tersebut :

4.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Resiko Proses pada Pengadaan

1. Pertanyaan 1. Apa yang menyebabkan kualitas dan kuantitas pengadaan komoditas? Informan I Informan II : Saya kurang tahu banyak soal itu karena kami ibaratnya hanya menerima kiriman dari Makassar. : Saya tidak memiliki wewenang untuk menjawab pertanyaan itu.

Informan III : Kami hanya menerima kiriman dari gudang Makassar dan menyalurkannya pada mitra kerja atau masyarakat. Informasi lebih lanjut saya kurang tahu secara pasti prosesnya. 2. Bagaimana cara untuk mengatasi kualitas dan kuantitas pengadaan komoditas oleh [erusahaan? Informan I : Jika komoditas yang diterima tidak sesuai standar yang telah ditetapkan atau disepakati, maka kami akan mengembalikan barang tersebut kepada penyedia. Karena ini bertujuan untuk memastikan bahwa komoditas yang diterima memenuhi kualitas dan kuantitas yang kami harapkan.

Informan II : Kami akan melakukan pemotongan harga atau pengurangan harga untuk barang yang tidak sesuai dengan kontrak. Harga akan diturunkan sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang kami terima. Informan III : Kami akan menyesuaikan harga barang yang tidak sesuai dengan kontrak. Karena penyesuaian harga akan berdasarkan kualitas dan jumlah barang yang kami terima. Berdasarkan hasil wawancara dari peneliti dan informan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa resiko proses pengadaan komoditas di Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo terkait dengan kualitas dan kuantitas produk yang diterima akan melakukan tindakan seperti pengembalian barang, pemotongan harga dan pengurangan harga. Dapat diintrepetasikan bahwa, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo menghadapi resiko proses pengadaan komoditas terkait kualitas dan kuantitas produk yang diterima. Untuk mengatasi ini, BULOG akan mengembalikan barang yang tidak sesuai, melakukan pemotongan atau pengurangan harga, serta menyesuaikan harga berdasarkan kualitas dan jumlah barang. Dengan demikian, BULOG dapat meminimalkan resiko dan memastikan kualitas dan kuantitas yang diharapkan.

4.1.2 Temuan Penelitian Mengenai Resiko Reputasi pada Distribusi

1. Pertanyaan 1. Mengapa terjadi kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas?

Informan I Informan II : saya melihat kurangnya unit transportasi dalam pengoperasian dan penyaluran distribusi pangan yang ada dan itu berpengaruh bagi efisiensi kami dalam melayani masyarakat dan mitra kerja kami : Mungkin karena terlalu banyak permintaan baik itu dari mitra kerja atau masyarakat yang mengakibatkan peningkatan jadwal pengantaran dan lama proses penyaluran komoditas.

Informan III : Kan pengantaran dalam sehari itu banyak dan begitu jauh jarak pengantaran komoditas pangan yang mengakibatkan banyak waktu yang habis di perjalanan

2. Bagaimana menangani kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas?

Informan I Informan II : Itu menjadi tugas dan kewajiban dari manajer operasional untuk melihat bagaimana efisiensi dari proses pengantaran komoditas. : Saya rasa perlu kerjasama antara divisi komersil dan divisi operasional karena merekalah yang menjadi ujung tanduk dari perusahaan ini.

Informan III : Kalau masalah itu urusan dari pihak komersil dalam pemetaan pengantaran komoditas karena itu yang akan menentukan efektifitas dan efisiensi pelayanan kami.

Berdasarkan hasil wawancara dari peneliti dan informan, peneliti menarik kesimpulan bahwa kurangnya kecepatan dan ketepatan diakibatkan oleh kurangnya unit transportasi untuk pengiriman, banyaknya permintaan yang meningkatkan jadwal pengiriman dan jauhnya jarak pengantaran yang mengakibatkan waktu kurang untuk pengantaran dalam satu hari. Dapat diinterpretasikan bahwa kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas pangan disebabkan oleh kurangnya unit transportasi, banyaknya permintaan yang meningkatkan jadwal pengantaran, dan jarak pengiriman yang jauh.

4.1.3 Temuan Penelitian Mengenai Resiko Kesalahan Manusia pada Penyimpanan

1. Pertanyaan 1. Apa yang menyebabkan kurangnya pengawasan dan pengelolaan dari gudang?

Informan I : Penghitungan stok yang tidak akurat akibat kesalahan pengangkutan oleh buruh dan mengakibatkan terjadinya selisih pada tangan konsumen ketika pengiriman komoditas.

Informan II : Gudang sering menghadapi resiko kerusakan barang akibat penanganan yang kurang hati-hati, kondisi lingkungan yang tidak sesuai, dan hama

Informan III : Mesin pengemasan yang masih kurang menyebabkan produksi lambat.

2. Bagaimana cara mengatasi kurangnya pengawasan dan pengelolaan di Gudang?

Informan I Informan II : Seharusnya pengelola memperhatikan dengan seksama ketika proses pengangkutan komoditas dari gudang ke unit transportasi. : Pengelola gudang harus memperhatikan lagi perlindungan bagi komoditi – komoditi yang ada di gudang dengan lebih seksama. Informan III : Pengelola gudang perlu memperhatikan peralatan gudang guna meningkatkan kinerja produksi.

Berdasarkan hasil wawancara dari peneliti dan informan, peneliti menarik Kesimpulan bahwa pengelola gudang perlu memperhatikan stok ketika akan melakukan pengangkutan, memperhatikan gudang dan memperhatikan peralatan yang akan menunjang proses produksi. Kurangnya pengawasan dan pengelolaan di gudang disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk penghitungan stok yang tidak akurat yang mengakibatkan selisih pada tangan konsumen, resiko kerusakan barang akibat penanganan yang kurang hati-hati, kondisi lingkungan yang tidak sesuai, dan hama, serta mesin pengemasan yang masih kurang menyebabkan produksi lambat. Untuk mengatasi hal ini, pengelola gudang harus memperhatikan dengan seksama ketika proses pengangkutan komoditas dari gudang ke unit transportasi, melindungi komoditi dengan lebih seksama, dan memperhatikan peralatan gudang untuk memaksimalkan kinerja produksi.

4.2 Pembahasan Temuan Penelitian

4.2.1 Sub Fokus Resiko Proses pada Pengadaan

Pengadaan barang merupakan kegiatan penting bagi perusahaan karena terkait dengan penggunaan anggaran untuk memperoleh barang dengan jumlah yang sesuai. Selain menambah fasilitas baru, pengadaan barang juga berperan dalam meningkatkan kinerja dan mendorong penggunaan produk dalam negeri (Putra, 2015). Resiko proses dapat membawa dampak negatif atau positif pada Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo. Resiko ini berupa kejadian yang

tidak diinginkan, seperti keterlambatan bongkar muat, kerusakan barang, atau kesalahan dalam pengelolaan stok. Manajemen resiko adalah proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, mengendalikan, dan menanggulangi resiko-resiko tersebut. Pengadaan komoditas oleh Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo menghadapi resiko proses yang terkait dengan kualitas dan kuantitas produk yang diterima. Resiko ini dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek, termasuk kurangnya informasi tentang proses pengadaan, keterbatasan wewenang dalam menjawab pertanyaan, dan ketergantungan pada kiriman dari gudang Makassar.

Untuk mengatasi resiko ini, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo mengambil beberapa tindakan. Pertama, jika komoditas yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka mereka akan mengembalikan barang tersebut kepada penyedia. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk memastikan bahwa komoditas yang diterima memenuhi kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Kedua, jika komoditas yang diterima tidak sesuai dengan kontrak, maka mereka akan melakukan pemotongan harga atau pengurangan harga. Harga akan diturunkan sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diterima. Tindakan ini bertujuan untuk meminimalkan kerugian dan memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki nilai yang sesuai. Ketiga, mereka akan menyesuaikan harga barang yang tidak sesuai dengan kontrak. Penyesuaian harga ini akan berdasarkan kualitas dan jumlah barang yang diterima. Tindakan ini juga bertujuan untuk meminimalkan resiko dan memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki nilai yang sesuai. Dalam konteks manajemen resiko, tindakan-tindakan ini dapat dipahami sebagai bagian dari proses manajemen resiko yang mencakup identifikasi, evaluasi, pengendalian, dan penanggulangan resiko. Proses manajemen resiko ini meliputi penetapan konteks, penilaian resiko, dan penanganan resiko. Penetapan konteks melibatkan strategi, tujuan, dan ruang lingkup yang berhubungan dengan proses pengelolaan resiko perusahaan. Penilaian resiko melibatkan identifikasi dan pengukuran tingkatan resiko, sedangkan penanganan resiko melibatkan perencanaan dan solusi yang efektif untuk mengurangi dampak resiko.

Dengan demikian, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo telah mengambil langkahlangkah yang tepat untuk mengatasi resiko proses pengadaan komoditas terkait kualitas dan kuantitas produk yang diterima. Tindakan-tindakan ini tidak hanya meminimalkan resiko tetapi juga memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Saran yang dapat diberikan adalah untuk terus meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam proses pengadaan komoditas, serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan bahwa proses pengadaan tetap efektif dan efisien.

4.2.2 Sub Fokus Resiko Reputasi pada Distribusi

Menurut Tjiptono (2015, hlm. 295) saluran distribusi yaitu serangkaian kegiatan organisasi atau produsen yang melakukan semua fungsi yang dibutuhkan dan saling bergantung satu sama lain untuk menyampaikan produknya dari produsen hingga ke pembeli akhir atau konsumen. Dengan demikian saluran distribusi bertujuan untuk menyampaikan produk ke konsumen dengan melalui serangkaian kegiatan untuk melakukan fungsi saluran distribusi. Pada praktiknya reputasi berperan penting dalam membangun hubungan. Reputasi dapat berupa pengalaman, pencapaian, dan realisasi janji-janji yang telah ditetapkan, serta dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keberadaan, tindakan, komunikasi, mendengarkan, dan melihat. Kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas pangan pada Perum Bulog Kanwil Sulut dan Gorontalo disebabkan oleh kombinasi beberapa faktor. Pertama, kurangnya unit transportasi yang tersedia untuk pengoperasian dan penyaluran distribusi pangan. Faktor ini sangat relevan dengan teori manajemen sumber daya yang menekankan pentingnya memiliki sumber daya yang cukup untuk mencapai tujuan organisasi. Kurangnya unit transportasi dapat menghambat proses

pengiriman, sehingga mengurangi efisiensi dan kecepatan pengiriman. Kedua, terlalu banyak permintaan baik dari mitra kerja atau masyarakat yang mengakibatkan peningkatan jadwal pengantaran dan lama proses penyaluran komoditas. Teori manajemen produksi menunjukkan bahwa peningkatan permintaan dapat memicu peningkatan produksi, tetapi jika tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas produksi, maka dapat menyebabkan keterlambatan dan kurangnya ketepatan. Ketiga, jarak pengiriman yang jauh mengakibatkan banyak waktu yang habis di perjalanan. Teori manajemen logistik menekankan pentingnya memperhatikan jarak dan waktu pengiriman dalam proses distribusi. Jarak yang jauh dapat memperburuk kondisi komoditas selama pengiriman, sehingga mempengaruhi kualitas dan kuantitas komoditas yang diterima. Untuk mengatasi kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas, beberapa tindakan dapat diambil. Pertama, manajer operasional harus memantau efisiensi proses pengantaran komoditas secara terus-menerus. Teori manajemen operasional menekankan pentingnya monitoring dan evaluasi terhadap proses operasional untuk memastikan bahwa proses berjalan dengan efektif. Kedua, kerjasama antara divisi komersial dan divisi operasional sangat penting. Teori manajemen organisasi menekankan pentingnya kerjasama antar divisi untuk mencapai tujuan organisasi. Kerjasama ini dapat membantu dalam identifikasi masalah, pengembangan solusi, dan implementasi perbaikan yang efektif. Ketiga, pihak komersial harus memperhatikan pemetaan pengantaran komoditas dengan efektif. Teori manajemen logistik menekankan pentingnya pemetaan yang akurat untuk memastikan bahwa komoditas dapat diantarkan dengan cepat dan tepat. Dalam keseluruhan, kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas pangan disebabkan oleh kurangnya unit transportasi, banyaknya permintaan yang meningkatkan jadwal pengiriman, dan jarak pengiriman yang jauh. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan harus meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kerjasama antar divisi, dan memperhatikan pemetaan pengiriman dengan efektif.

4.2.3 Sub Fokus Resiko Kesalahan Manusia pada Penyimpanan

Menurut The Dictionary of Cambridge University bahwa storage (tempat penyimpanan) adalah sebuah objek yang digunakan untuk meletakkan dan menjaga suatu barang yang akan digunakan di waktu yang akan datang. Object benda/barang adalah sesuatu yang dapat dilihat atau disentuh selain dari makhluk hidup, tumbuhan atau manusia. Citra (2021) menyatakan setiap bahan makanan harus mendapatkan perlakuan yang berbeda-beda, terutama saat disimpan dalam gudang. Pengelolaan penyimpanan yang efektif dan efisien merupakan kunci untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas bisnis atau perusahaan. Namun, pengelolaan gudang juga dapat menjadi tantangan, terutama jika dilakukan secara manual. Beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya pengawasan dan pengelolaan di gudang antara lain penghitungan stok yang tidak akurat, resiko kerusakan barang akibat penanganan yang kurang hati-hati, kondisi lingkungan yang tidak sesuai, dan hama, serta mesin pengemasan yang masih kurang menyebabkan produksi lambat. Untuk mengatasi kurangnya pengawasan dan pengelolaan di gudang, beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah memperhatikan dengan seksama ketika proses pengangkutan komoditas dari gudang ke unit transportasi, melindungi komoditi dengan lebih seksama, dan memperhatikan peralatan gudang untuk memaksimalkan kinerja produksi. Selain itu, penggunaan aplikasi inventory gudang dapat membantu mengatasi tantangan dalam pengelolaan gudang dengan melakukan pencatatan dan monitoring stok barang secara otomatis, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan gudang. Dalam konteks ini, manajemen pergudangan yang baik melibatkan sistem administrasi yang benar, peralatan gudang yang memadai, dan pengawasan yang ketat. Sistem administrasi pergudangan dapat digunakan sebagai alat pertanggung jawaban dalam pengelolaan pergudangan,

memastikan keberadaan logistik/barang setiap saat dapat dicek, baik berhubungan dengan nama, jenis, spesifikasi, jumlah, dan mutasi. Dengan demikian, pengelolaan gudang yang efektif dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis atau perusahaan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa pengelolaan gudang yang baik memerlukan perhatian yang seksama terhadap proses pengangkutan, perlindungan komoditi, dan peralatan gudang. Selain itu, penggunaan aplikasi inventory gudang dapat membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan gudang. Dengan demikian, bisnis atau perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitasnya dalam menjalankan operasional sehari-hari.

4.2.4 Implementasi

Berdasarkan hasil analisis temuan peneliti yang dihubungkan dengan teori serta konsep yang ada, serta berdasarkan identifikasi masalah yang ada, penulis mengajukan implementasi pada resiko proses, resiko reputasi dan resiko kesalahan manusia pada Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo. Pengadaan komoditas oleh Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo menghadapi resiko proses yang terkait dengan kualitas dan kuantitas produk yang diterima. Resiko ini dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek, termasuk kurangnya informasi tentang proses pengadaan, keterbatasan wewenang dalam menjawab pertanyaan, dan ketergantungan pada kiriman dari gudang Makassar. Untuk mengatasi resiko ini, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo telah mengambil beberapa tindakan. Pertama, jika komoditas yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka mereka akan mengembalikan barang tersebut kepada penyedia. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk memastikan bahwa komoditas yang diterima memenuhi kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Kedua, jika komoditas yang diterima tidak sesuai dengan kontrak, maka mereka akan melakukan pemotongan harga atau pengurangan harga. Harga akan diturunkan sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diterima. Tindakan ini bertujuan untuk meminimalkan kerugian dan memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki nilai yang sesuai. Ketiga, mereka akan menyesuaikan harga barang yang tidak sesuai dengan kontrak. Penyesuaian harga ini akan berdasarkan kualitas dan jumlah barang yang diterima. Tindakan ini juga bertujuan untuk meminimalisir resiko dan memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki nilai yang sesuai. Dalam konteks manajemen resiko, tindakan-tindakan ini dapat dipahami sebagai bagian dari proses manajemen resiko yang mencakup identifikasi, evaluasi, pengendalian, dan penanggulangan resiko. Proses manajemen resiko ini meliputi penetapan konteks, penilaian resiko, dan penanganan resiko. Penetapan konteks melibatkan strategi, tujuan, dan ruang lingkup yang berhubungan dengan proses pengelolaan resiko perusahaan. Penilaian resiko melibatkan identifikasi dan pengukuran tingkatan resiko, sedangkan penanganan resiko melibatkan perencanaan dan solusi yang efektif untuk mengurangi dampak resiko. Dengan demikian, Perum BULOG Kanwil Sulut & Gorontalo mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi resiko proses pengadaan komoditas terkait kualitas dan kuantitas produk yang diterima. Tindakan-tindakan ini tidak hanya meminimalkan resiko tetapi juga memastikan bahwa komoditas yang diterima memiliki kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Saran yang dapat diberikan adalah untuk terus meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam proses pengadaan komoditas, serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan bahwa proses pengadaan tetap efektif dan efisien. Kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas pangan pada Perum Bulog Kanwil Sulut dan Gorontalo disebabkan oleh kombinasi beberapa faktor. Pertama, kurangnya unit transportasi yang tersedia untuk pengoperasian dan penyaluran distribusi pangan. Kedua, terlalu banyak permintaan yang meningkatkan jadwal pengantaran dan lama proses penyaluran komoditas. Ketiga, jarak pengiriman yang jauh mengakibatkan banyak waktu yang habis di perjalanan. Untuk

mengatasi kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas, beberapa tindakan dapat diambil. Pertama, manajer operasional harus memantau efisiensi proses pengantaran komoditas secara terus-menerus. Kedua, kerjasama antara divisi komersial dan divisi operasional sangat penting. Ketiga, pihak komersial harus memperhatikan pemetaan pengantaran komoditas dengan efektif. Dalam keseluruhan, kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman komoditas pangan disebabkan oleh kurangnya unit transportasi, banyaknya permintaan, dan jarak pengiriman yang jauh. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan harus meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kerjasama antar divisi, dan memperhatikan pemetaan pengiriman dengan efektif. Untuk mengatasi kurangnya pengawasan dan pengelolaan di gudang, beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah memperhatikan dengan seksama ketika proses pengangkutan komoditas dari gudang ke unit transportasi, melindungi komoditi dengan lebih seksama, dan memperhatikan peralatan gudang untuk memaksimalkan kinerja produksi. Selain itu, penggunaan aplikasi inventory gudang dapat membantu mengatasi tantangan dalam pengelolaan gudang dengan melakukan pencatatan dan monitoring stok barang secara otomatis, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan gudang. Dalam konteks ini, manajemen pergudangan yang baik melibatkan sistem administrasi yang benar, peralatan gudang yang memadai, dan pengawasan yang ketat. Sistem administrasi pergudangan dapat digunakan sebagai alat pertanggung jawaban dalam pengelolaan pergudangan, memastikan keberadaan logistik/barang setiap saat dapat dicek, baik berhubungan dengan nama, jenis, spesifikasi, jumlah, dan mutasi. Dengan demikian, pengelolaan gudang yang efektif dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis perusahaan. Secara keseluruhan peneliti berpendapat bahwa pengelolaan gudang yang baik memerlukan perhatian yang seksama terhadap proses pengangkutan, perlindungan komoditi, dan peralatan gudang. Selain itu, penggunaan aplikasi inventory gudang dapat membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan gudang. Dengan demikian, bisnis dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitasnya dalam menjalankan operasional sehari-hari.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapatlah disimpulkan bahwa:

- 1) Proses pengadaan yang ada telah berjalan dengan baik, dengan perhatian yang cukup terhadap resiko dan kemampuan untuk menghadapi tantangan melalui manajemen resiko yang diterapkan.
- 2) Pengelola belum fokus pada proses pengangkutan dari gudang dan tidak memperhatikan peralatan gudang untuk memaksimalkan proses produksi.
- 3) Terjadi keterlambatan dalam proses distribusi komoditas menjadi tantangan besar, yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk unit transportasi yang kurang memadai dan jarak pengantaran yang jauh.

Untuk itu, melalui penelitian ini dapatlah direkomendasikan bahwa:

1. Perum BULOG Kanwil Sulut dan Gorontalo harus mempertahankan penerapan manajemen resiko yang baik dalam proses pengadaan dan terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap prosedur pengadaan untuk mengantisipasi resiko-resiko yang mungkin muncul di masa depan.
2. Perum BULOG Kanwil Sulut dan Gorontalo perlu meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap proses penanganan barang di gudang. Untuk meminimalkan resiko kerusakan atau kehilangan perlu memperhatikan peralatan gudang guna meningkatkan kinerja produksi.

3. Perum BULOG Kanwil Sulut dan Gorontalo perlu melakukan evaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan distribusi secara penuh dan mempertimbangkan untuk menambah atau memperluas jaringan transportasi dan logistik, misalnya dengan menambah unit kendaraan atau mengelompokkan rute pengantaran yang masih dalam satu daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameyaw, E. E., & Alfen, H. W. (2017). Identifying and assessing risk classes for public-private partnership road projects in developing countries. *Journal of Infrastructure Systems*, 23(4), 04017030.
- Brustbauer, J. (2014). Enterprise risk management in SMEs: Towards a structural model. *International Small Business Journal*, 34(1), 70–85.
- Cambridge University. (n.d.). *Cambridge Dictionary*.
- Citra, A. (2021). Penyimpanan bahan makanan: Perlakuan yang berbeda untuk setiap jenis. *Jurnal Gizi*, 15(2), 123–130.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen risiko: Teori, kasus, dan solusi*. Alfabeta.
- Hanafi, M. M. (2006). *Manajemen risiko*. UPP STIM YKPN.
- Hanafi, M. M. (2014). *Manajemen risiko*. UPP STIM YKPN.
- Hanggraeni, D. (2010). *Pengelolaan risiko usaha*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kasidi. (2010). *Manajemen risiko*. Ghalia Indonesia.
- Kountur, R. (2008). *Manajemen risiko*. PPM.
- Leviza, J. (2014). *Manajemen risiko bisnis*. BPFE.
- Prasetyo, Z., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan manajemen risiko operasional pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan.
- Santika Sari, A., & Akademi Keuangan dan Perbankan. (2020). Risiko operasional unit teller dan customer service pada PT BPD Sumbar Cabang Pembantu Simpang Haru.
- Setia Mulyawan. (2019). *Manajemen risiko*. Pustaka Setia.
- Sirait, J. (2016). *Manajemen risiko bisnis*. Ekuilibria.
- Soemarno. (2009). *Manajemen risiko operasional*. Gramedia Pustaka Utama.

Sutanto, H. A. (2013). *Manajemen risiko bisnis*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Syarifah, S., Anwar, A., & Wardhana, H. (2022). Tantangan operasional perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(2), 105–120.

Temel, S., & Durst, S. (2020). Examining the relationship between enterprise risk management and firm performance: A systematic review. *Management Review Quarterly*, 71(1), 1–57.

Verbano, C., & Venturini, K. (2013). Managing risks in SMEs: A literature review and research agenda. *Journal of Technology Management & Innovation*, 8(3), 186–197.

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI 1

Giantfranco Claudio Pantow¹, Silvy T. Sambuaga²

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

¹Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Abstrak: Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan memiliki beberapa faktor yang saling terikat dan berpengaruh. Salah satu faktor yang sangat penting digunakan untuk menggerakkan faktor lainnya, yaitu sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, lembaga pemerintahan dituntut untuk mengelolah dan meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menopang keberhasilan lembaga khususnya pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Dalam pengambilan data digunakan metode kuesioner dengan mengambil sampel sesuai populasi. Populasi dibatasi pada Pegawai yang bekerja dibagian kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1, dengan jumlah populasi 143 dan menghasilkan 69 sampel berdasarkan rumus simple random sampling. Analisis yang digunakan adalah Analisa statistic deskriptif, total skor, analisis korelasi dan regresi linear sederhana. Sedangkan hasil analisis penelitian, Nilai koefisien korelasi secara parsial $r = 0,989$ menunjukkan bahwa Lingkungan kerja memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap peningkatan kinerja Pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,979$ menunjukkan bahwa peningkatan kinerja Pegawai di Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1 97,9% dipengaruhi oleh Lingkungan kerja sedangkan sisanya 2,1% dipengaruhi oleh factor lain. Untuk itu Lingkungan kerja perlu ditingkatkan melalui dukungan dari pimpinan Instansi, agar kinerja Pegawai meningkat maksimal sehingga dapat mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Kata kunci: *Lingkungan kerja, Kinerja*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan memiliki beberapa faktor yang saling terikat dan berpengaruh. Salah satu faktor yang sangat penting digunakan untuk menggerakkan faktor lainnya, yaitu sumber daya manusia (SDM). Hal ini sejalan dengan pendapat Samsuni (2017: 114) yang menyatakan bahwa SDM sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Peran sumber daya manusia khususnya pegawai dari suatu lembaga untuk mencapai tujuan keberhasilan yang diterapkan oleh lembaga tersebut. Kelangsungan suatu lembaga ditentukan oleh kinerja pegawainya. Dalam persaingan di dunia kerja saat ini sangat membutuhkan individu yang dapat berfikir untuk maju, cerdas, inovatif, dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi kemajuan zaman dan persaingan dunia kerja yang semakin ketat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai adalah lingkungan kerja yang ditempati. Lingkungan kerja juga hal yang penting ketika bekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi dari permasalahan di atas yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini adalah apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis sejauh mana lingkungan kerja termasuk fasilitas fisik dan teknologi mempengaruhi kinerja pegawai terkait efisiensi operasional, kolaborasi, dan produktivitas kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini akan meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara Lingkungan Kerja dan kinerja pegawai,

2. Manfaat bagi pihak akademik

Penelitian ini dapat membangun jaringan kerja sama untuk pertukaran pengetahuan dan praktik terbaik dalam Manajemen Lingkungan Kerja.

3. Manfaat bagi Lembaga

Hasil penelitian dapat membantu lembaga dalam mengembangkan kebijakan dan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan lingkungan kerja, kepuasan pegawai, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

II. METODE PENELITIAN

Adapun jenis Penelitian ini adalah Penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja sebagai variabel bebas (independent) terhadap Kinerja sebagai variabel terikat (dependent). Adapun metode yang digunakan dalam Penelitian ini sebagai berikut : Metode deskriptif (*Descriptive Metode*), Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

2.1 Jenis Data

Data merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu : Data Primer dan Data Sekunder.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Sugiarto, 2002:16). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah: Observasi, Kuesioner, Kajian Pustaka.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Balai Wilayah Sungai (BWS) Sulawesi I adalah salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Indonesia. Balai Wilayah Sungai Sulawesi I berdiri pada tanggal 7 November 2006 yang dilandasi pada peraturan hukum Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.13/PRT/M/2006 Tanggal 17 Juli 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Wilayah Sungai, dimana pada peraturan menteri tersebut tertuang Balai Wilayah Sungai Sulawesi I merupakan salah satu dari 7 Balai Wilayah Sungai Tipe B yang berlokasi di Manado. Pada awal pendirian Balai Wilayah Sungai Sulawesi I, susunan Jabatan Struktural yang ada terdiri dari Kepala Balai Wilayah Sungai Sulawesi I, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Program dan OP, dan Kepala Seksi Pelaksanaan. Disamping posisi jabatan struktural yang ada tersebut, terdapat 1 Satuan Kerja dan 1 Satuan Kerja Non Vertikal Tertentu yang berdiri melekat dalam rangka pelaksanaan kegiatan fisik pembangunan SDA di Wilayah-Wilayah Sungai Kewenangan BWS Sulawesi I.

Susunan jabatan struktural yang ada pun terdiri dari Kepala Balai Wilayah Sungai Sulawesi I, Kepala Subbagian Umum & Tata Usaha, Kepala Seksi Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur SDA, Kepala Seksi Pelaksanaan, dan Kepala Seksi Operasi dan Pemeliharaan. Disamping posisi jabatan

struktural yang ada, terdapat 2 Satuan Kerja dan 3 Satuan Kerja Non Vertikal Tertentu yang berdiri melekat dalam rangka pelaksanaan kegiatan fisik pembangunan SDA di Wilayah-Wilayah Sungai Kewenangan BWS Sulawesi I.

4.5 Hasil Analisis

Karakteristik responden merupakan hal yang berkaitan erat dengan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal tersebut diantaranya mencakup identitas responden seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Presentase (%)
Laki-laki	31	45%
Perempuan	38	55%
Total	69	100%

Sumber olahan data Excel 2024

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden	Presentase (%)
<25	37	54%
26-35	14	20%
36-45	9	13%
46-56	9	13%
Total	69	100%

Sumber olahan data Excel 2024

3. Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
SLTA	2	3%
D3	15	22%
S1	50	72%
S2	2	3%
Total	69	100%

Sumber olahan data Excel 2024

4.4 Hasil Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui penyebaran data penelitian kedua variabel sehingga diketahui pendistribusian variabel Lingkungan kerja dan Kinerja perlunya analisis deskriptif statistik. Hasil analisis deskriptif

statistik bertujuan melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Lingkungan kerja (X) dan Kinerja (Y) dari jawaban responden. Sebelum melakukan analisis variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel data yang diambil dari 69 orang responden di tabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan Microsoft Excel.

Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Statistik Deskriptif	Lingkungan Kerja (X)	Kinerja (Y)
Mean	42,48	37,80
Standard Error	0,38	0,36
Median	41	36
Mode	41	36
Standard Deviation	3,15	2,99
Sample Variance	9,93	8,96
Kurtosis	1,19	1,19
Skewness	1,11	1,21
Range	15	14
Minimum	35	31
Maximum	50	45
Sum	2931	2608
Count	69	69

Sumber: olahan data Excel 2024

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah antara variable bebas mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak terhadap variabel terkait maka dilakukan uji hipotesis. Bentuk pengujiannya adalah jika probabilitas nilai t atau signifikansi, 0,05 atau (5%) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi konstanta dari setiap variabel independent terhadap variabel terkait maka dilakukan uji t. Berikut adalah hasil perhitungan untuk uji parsial (uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Lingkungan Kerja	6,428	0,678	Ho ditolak

Sumber: olahan data Excel 2024

Pada tabel 4.11 ditemukan t_{hitung} sebesar 6,428. Nilai t_{tabel} dilihat pada tabel statistic untuk signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $69 - 1 - 1 = 67$. Hasil yang diperoleh dari t_{tabel} yaitu 0,678. (Penentuan nilai 0,678 dapat dilihat pada lampiran). Pengujian jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, dilihat dari hasil diatas disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} >$ t_{tabel} sama dengan $6,428 > 0,678$. Maka hasilnya H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari uraian tadi dapat ditarik Kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab apa yang menjadi rumusan permasalahan dan tujuan dari penelitian, maka dapat ditarik Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja dikategorikan sangat baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi.
2. Kinerja pegawai masuk dalam kategori baik, tapi harus lebih ditingkatkan.
3. Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kinerja pegawai.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab apa yang menjadi rumusan permasalahan dan tujuan dari penelitian, maka saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan agar meningkatkan Lingkungan kerja untuk Pegawai.
2. Untuk kinerja Pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sulawesi 1 sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan khususnya Lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhayra, A. R., Ruma, Z., & Natsir, U. D. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Puskesmas Herlang Kabupaten Bulukumba. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 303-314.
- Anita, W. F., Jauhari, A., & Saptaria, L. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai* Pada Kelurahan Bawang Kota Kediri. *Optimal Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(4), 282-303.
- Gaol, J. L., Hutabarat, L., & Bate'e, E. M. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan*. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 286-298.
- Ghozali, Imam., (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, (2003:123). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hernaeny, Ul'fah M. P. (2021). Populasi Dan Sampel. *Pengantar Statistika*, Jilid 1, hal. 33
- Indah Pawestri Setia Ningrum, I. N. D. A. H. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Nitisemito. 2014. *Lingkungan Kerja* Jakarta: Gahlia Indonesia.
- Prawirosentono, S. (2010). *Pengantar Bisnis Modern*, cetakan pertama. Jakarta, Penerbit: Bumi Aksara.
- Ratna, E. M. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari*.
- Sugiyono, (2013) “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*”, Cetakan 19. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, (2017) “*Statistika untuk Penelitian*”, Cetakan 29. Alfabeta:Bandung.
- Samsuni, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Al-Falah: *Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124.