

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SULUTGO

Aditya Gunawan Subakir*¹, Efendy Rasjid*², Iyam L Dua*³

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

*¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

*² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

*³ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : gunawandhit2@gmail.com

ABSTRACT

In the era of the industrial revolution 4.0 it becomes a challenge for every company to compete with each other to show quality companies. The purpose of this study is to find out the Effect of Work Motivation and Work Ability on Employee Performance on PT. Bank SulutGo. This type of research is quantitative research and research methods using descriptive research methods. The study took samples from one population using questionnaires as a data collection tool. The population taken is an Employee of PT. Bank SulutGo. The employees in question amounted to 427 employees but the sample involved amounted to 33 respondents using non probability sampling methods. The analysis used is Descriptive Statistical Analysis, Total Score, Multiple Linear Regression Analysis and Correlation. The results of the study's analysis The value of the simultaneous correlation coefficient $r = 0.836$ showed that work motivation and work ability had a very strong and significant relationship to improved employee performance at PT. Bank SulutGo. The coefficient of determination indicates that the improvement in employee performance, 83.6% is influenced by work motivation and ability to work together, while the remaining 16.4% is influenced by other factors. The results of the analysis showed that Work Motivation and Work Ability have a significant influence on improving Employee Performance in PT. Bank SulutGo. For this reason, work motivation and work ability need to be considered by the leadership and the company by paying more attention to internal and organizational factors regarding work motivation and work ability so as to improve employee performance.

Keywords : Work motivation, work ability, employee performance.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis di era revolusi industri 4.0 menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja agar memiliki keunggulan bersaing. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, baik pada tingkat nasional maupun tingkat internasional. Salah satu bagian penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan perusahaan adalah dengan pembinaan tenaga

kerja yang potensial. Perusahaan berusaha mencari dan membina karyawan dengan semangat tinggi, menciptakan karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan tinggi serta memelihara keunggulan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Sumber daya manusia inilah yang pada akhirnya menjadi tulang punggung bagi keberhasilan suatu perusahaan. Sehingga sumber daya manusia yang baik dapat menggerakkan karyawan untuk termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan, Menurut Hasibuan (2005:143), Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Penerapan motivasi kerja merupakan dorongan kepada karyawan untuk menyelesaikan tugas secara individu sehingga mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank SolutGo yaitu kemampuan, pengetahuan dan penguasaan kerja yang harus diwujudkan dalam aktivitas kerja. Kesanggupan atau kecakapan yang dimiliki dapat menunjang peningkatan kinerja karyawan. Kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Sedangkan Menurut Robbins (2008:57), kemampuan (*ability*) merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan seseorang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ini berarti bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan selalu masih tersedia suatu tingkatan kemampuan yang belum dipergunakan oleh seseorang.

Dengan penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan dan juga mengetahui keberadaan karyawan dalam peningkatan kinerja yang ditetapkan, Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67), Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan sesuai kemampuan yang dimiliki. Indikator yang digunakan dalam kuesioner meliputi kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kerja sama. menurut Gilbert (1977:85), yang dikutip Soekidjo Notoatmodjo (2009:124), Kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kinerja juga mendukung tercapainya tujuan, memberi pencapaian kerja, bersifat produktif dan profesional. Mendukung tercapainya tujuan pemimpin harus mengarahkan organisasi agar dapat efektif dan perlu dicapai serta disesuaikan dengan keadaan organisasi,

memberi sugesti sebagai saran atau anjuran bagi karyawan, bersikap produktif untuk menghendaki adanya pengakuan dan penghargaan diri dalam melakukan pekerjaan, sedangkan bersifat profesional adalah pencerminan dari pada kesepakatan dalam pekerjaan antara para bawahan maupun antara pemimpin dengan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Bank SulutGo adalah sebuah lembaga atau Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Aktivitas Bank SulutGo adalah mengatur semua transaksi yang terjadi di bank, baik penyimpanan (tabungan) dana dari masyarakat maupun pinjaman (kredit) dana dari masyarakat. Bank SulutGo merupakan bank pembangunan daerah provinsi sulut yang berlokasi di Jalan Sam ratulangi. Bank SulutGo ini juga aktivitasnya sama dengan bank lainya selalu memberikan pelayanan (transaksi) simpan dan pinjam dana kepada nasabah / masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu dapat memberikan kemudahan kepada seluruh pegawai negeri sipil, dosen, dan mahasiswa untuk bertransaksi. Pentingnya peran strategis Bank SulutGo menuntut adanya motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Motivasi kerja dan kemampuan kerja dapat berpengaruh secara positif terhadap kinerja. Karyawan Bank SulutGo sering mengalami kondisi kinerja yang kurang optimal. Beberapa karyawan kurang teliti dalam menangani dokumen seperti pengetikan nomor dan perihal surat yang tidak tepat. Kurang teliti dalam membuat disposisi surat sesuai instruksi kerja sehingga pekerjaan tersebut harus diperbaiki dan dikerjakan kembali. Hasil kerja karyawan sering tidak memenuhi harapan pimpinan karena kurang efisien dalam memanfaatkan waktu kerja untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

2. LANDASAN TEORI

a. Konsep Motivasi

Menurut teori pengharapan yang dikemukakan oleh Vroom dalam Handoko (1999) yaitu “Motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya. Motivasi manusia yang telah dikembangkan oleh Maslow melalui penjelasan bahwa motivasi dipicu oleh usaha manusia untuk memenuhi

kebutuhan (Mathis dan Jackson, 2001). Pada teori ini, Maslow mengklasifikasikan kebutuhan manusia yang diurutkan menjadi lima kategori. Hierarki kebutuhan Maslow terdiri atas: a. Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan, papan dan kebutuhan jasmani lain. b. Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional. c. Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima-baik, persahabatan. d. Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian. e. Aktualisasi Diri, merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

b. Kemampuan Kerja

Berkaitan dengan konsep kemampuan, keterampilan atau keahlian pegawai, Paul Hersey dan Blanchard (1986:68) mengemukakan tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik sebagai manajer maupun sebagai pelaksana, antara lain: (1) kemampuan teknis (technical skill) meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training, (2) kemampuan sosial (social skill) meliputi kemampuan dalam bekerja meliputi memotivasi orang lain yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif, (3) kemampuan konseptual (conceptual skill) merupakan kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan-kemampuan ini memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan keutuhan kelompok sendiri

c. Kinerja

Kinerja adalah hasil atas yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai (Mathis dan Jackson, 2002). Kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Anwar, 2000) adalah: 1) faktor kemampuan, 2) faktor motivasi. Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan

kemampuan pengetahuan (knowledge). Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai mengarah pada usaha mencapai tujuan perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi kerja dan Kemampuan kerja sebagai variabel bebas (independent) terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat (dependent).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Metode deskriptif (Descriptif Metode) Metode ini dimana 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 dua variabel utama yaitu, Motivasi dan Kemampuan serta Kinerja karyawan.
- b. Metode Penelitian Lapangan (Field Research) Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai Motivasi dan Kemampuan, serta Kinerja Karyawan.
- c. Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research) Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan Motivasi dan kemampuan serta kinerja karyawan, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya (Susanti 2014:15), lebih lanjut dikatakan oleh Siregar (2011:128), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti

langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Karyawan PT. Bank SulutGo. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap karyawan yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk jadi dan telah diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi (Susanti 2014:15),. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Bank SulutGo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Motivasi Kerja (X_1) Terhadap Kinerja (Y)

Motivasi (dorongan atau rangsangan) dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti: dorongan, support system, imbalan penghargaan atau pujian, menciptakan kompetisi. Tujuan dan harapan yang jelas, realistis serta mudah dicapai juga dapat dijadikan sebagai motivasi. Bawahan tidak akan termotivasi untuk mencapai level produktivitas yang tinggi apabila mereka merasa bahwa harapan itu tidak realitas dapat dicapai, motivasi kerja pada bidang perbankan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan kemajuan perusahaan terlebih khususnya pada PT. Bank SulutGo melalui kinerja karyawan yang unggul dan berkualitas. Pemberian motivasi kerja pada karyawan menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting maka dari itu peningkatan motivasi kerja memberikan dampak yang positif apabila pemberian motivasi kerja sudah tepat dan sesuai dengan prosedur peningkatan kinerja sehingga adanya daya dorongan bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mengubah tingkah laku dan perilaku karyawan yang mulanya sering bermalas-malasan menjadi lebih bersemangat. Hal ini sejalan dengan pendapat Andrew J.DuBrin (2002:88) mengatakan motivasi dalam lingkungan pekerjaan adalah proses dimana tingkah laku dipengaruhi dan diikuti akan keperluan pencapaian tujuan organisasi. Adapun penelitian Apriani dan Hartoyo (2012) menyatakan bahwa semakin baik motivasi kerja karyawan dalam bekerja dalam perusahaan, maka akan semakin meningkat kinerja karyawan. Oleh karena itu motivasi kerja di perusahaan harus ditingkatkan lebih khususnya pada PT. Bank SulutGo.

Namun dari hasil penelitian dapat dilihat juga masih terdapat Karyawan yang mempunyai Motivasi kerja yang baik dan sangat baik dalam hal : 1) kejujuran karyawan

dalam bekerja, 2) karyawan sudah tepat waktu untuk datang ke kantor, 3) karyawan memberikan diri dalam bekerja sesuai dengan kemampuan, 4) karyawan mampu memberikan masukan dan pendapat serta saran kepada pimpinan dan rekan kerja, 5) karyawan sudah memperoleh kemajuan.

Hal ini sejalan juga dengan hasil temuan penelitian Karyawan yang ada di PT. Bank SolutGo dimana instrument jawaban keseluruhan Motivasi Kerja yang ada dikategorikan baik dengan prosentase, yaitu 62,12% walaupun masih terdapat kesenjangan 37,88%. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t hitung sebesar 5,802 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t hitung sebesar 5,802 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,042 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank SolutGo.

Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,721$ dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara variabel Motivasi Kerja dan Kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas (Motivasi Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja) ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R^2). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,521 mempunyai arti bahwa sebesar 51,8% variasi kinerja Karyawan PT. Bank SolutGo dipengaruhi oleh variasi Motivasi Kerja Karyawan, sedangkan sisanya sebesar 47,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja Karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,388. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT. Bank SolutGo. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik motivasi kerja, maka akan semakin tinggi pula Kinerja Karyawan pada PT. Bank SolutGo. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Motivasi Kerja maka semakin rendah tingkat Kinerja Karyawan pada PT. Bank SolutGo.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian Setiawan (2013) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian (J Jufrizen, 2017) motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap Kinerja. Hal ini berarti jika akan meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan Motivasi Kerja terhadap Karyawan dalam hal: 1) karyawan harus lebih giat lagi dalam bekerja, (2) karyawan harus lebih aktif dalam menyelesaikan pekerjaan, (3) karyawan harus meningkatkan kerja sama antar antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, (4) motivasi dalam diri karyawan harus lebih ditonjolkan, (5) karyawan harus lebih konsisten waktu dalam penyelesaian tugas. Ini perlu dilakukan agar berbagai pekerjaan tenaga perbankan yang terkait dengan Motivasi Kerja berdampak terhadap peningkatan Kinerja Karyawan yang ada di PT. Bank SulutGo. Ini sejalan dengan pendapat Daft (2010) Motivasi sebagai kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Motivasi Kerja yang tepat didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun individu yang bersangkutan. Menurut Newstorm (2011) ada beberapa usaha yang dapat dilakukan oleh seorang pimpinan dalam menumbuhkan motivasi kerja untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, diantaranya: 1) Memberikan karyawan keterangan yang mereka butuhkan untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik, 2) Memberikan kesempatan feedback secara teratur, 3) Meminta masukan dari karyawan dan melibatkannya di dalam keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan mereka, 4) Belajar dari para karyawan itu sendiri apa saja yang dapat memotivasi mereka, 5) Menghargai setiap pekerjaan karyawan. Jika perusahaan mampu melaksanakan peningkatan Motivasi Kerja secara maksimal tentunya akan membawa dampak terhadap peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo dalam menunjang pencapaian tujuan, organisasi.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas ternyata Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Artinya apabila Motivasi Kerja meningkat tentunya akan mampu meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo

B. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja

Dalam Kamus Bahasa Indonesia pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan. Sedangkan kemampuan berarti seseorang atau karyawan yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerja, kemampuan kerja yang baik dapat juga menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sebab melalui adanya faktor kemampuan kerja tersebut akan menciptakan tingkat kinerja karyawan yang tinggi sehingga dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan juga merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang yang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sikap dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Kemampuan dalam perusahaan sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan perusahaan, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang semakin kompleks dan dinamis, serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2005:94)., “kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Untuk membahas pengaruh Kemampuan Kerja terhadap peningkatan kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo ternyata mempunyai korelasi yang kuat terhadap hasil kerja Karyawan. Kemampuan Kerja belum sepenuhnya dimiliki oleh setiap karyawan walaupun pemberian pelatihan dan pendidikan melalui kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja pada PT. Bank SulutGo, namun permasalahan terkait dengan Kemampuan Kerja masih saja terjadi. Hasil tersebut dapat dilihat dari temuan penelitian Kemampuan Kerja masih dikategorikan cukup baik dengan interval nilai yaitu (1.26 – 2.50) namun keseluruhan nilai indikator sudah dikategorikan baik dengan nilai 3,08. Hal ini dapat dilihat dari : 1) masih kurangnya rasa puas dari pimpinan terhadap hasil kerja karyawan, 2) masih kurangnya jiwa totalitas dari karyawan dalam bekerja, 3) kurangnya kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditentukan.

Namun dari hasil penelitian dapat dilihat juga masih terdapat Karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang baik dalam hal : 1) Kelincahan Mental Berpikir, 2) Latar belakang yang merangsang, 3) tingkat pencapaian kerja karyawan sesuai dengan harapan instansi.

Akibat kurang maksimalnya Kemampuan kerja tentunya akan membawa dampak terhadap penurunan Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Untuk itu PT. Bank SulutGo perlu mengupayakan peningkatan Kemampuan Kerja kepada Karyawan melalui pelatihan dan pendidikan sehingga mampu : 1) Memberikan rasa puas kepada pimpinan terhadap hasil kerja, 2) memiliki jiwa totalitas dalam bekerja, 3) karyawan mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.

Hal ini sejalan juga dengan hasil temuan penelitian Karyawan yang ada di PT. Bank SulutGo dimana instrument jawaban keseluruhan Kemampuan Kerja yang ada dikategorikan baik dengan prosentase yaitu 60,06% walaupun masih terdapat kesenjangan 39,94%.

Koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas Kemampuan Kerja dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kinerja Karyawan.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t hitung sebesar 7,039 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t hitung sebesar 7,039 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,042 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,784$ dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara variabel Kemampuan Kerja dan Kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas (Kemampuan Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja) ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,615 mempunyai arti bahwa sebesar 78,4% variasi kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo dipengaruhi oleh variasi Kemampuan Kerja Karyawan, sedangkan sisanya sebesar 21,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kemampuan Kerja terhadap kinerja

Karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 1,204. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Kemampuan kerja, maka akan semakin tinggi pula Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Kemampuan Kerja maka semakin rendah tingkat Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Secara empiris dibuktikan oleh Lowser dan Poter (As'ad, 2000:61). Mendefinisikan kemampuan sebagai karakteristik individual seperti intelegensia, manual skill, traits yang merupakan kekuatan potensial seseorang untuk berbuat dan sifatnya stabil. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa indikator yang terkandung dalam Kemampuan Kerja mampu meningkatkan dan berdampak nyata terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh langsung positif terhadap Kinerja. Hal ini berarti jika akan meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan Kemampuan Kerja terhadap Karyawan dalam hal: 1) karyawan harus meningkatkan kepuasan pimpinan terhadap hasil kerja, (2) karyawan harus memiliki jiwa totalitas dalam bekerja, (3) karyawan harus mampu mengerjakan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan. Ini perlu dilakukan agar berbagai pekerjaan di bidang perbankan yang terkait dengan Kemampuan Kerja yang memadai serta dapat bertanggung jawab atas tugas yang diberikan sehingga berdampak positif terhadap peningkatan Kinerja Karyawan yang ada di PT. Bank SulutGo. Ini sejalan dengan pendapat Kreitner & Kinicki (2003:185) menjelaskan bahwa kemampuan diartikan sebagai ciri luas dan karakteristik tanggung jawab yang stabil pada tingkat prestasi yang maksimal berlawanan dengan kemampuan kerja mental maupun fisik. Karyawan yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena karyawan dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan menurut Colquitt (2009:337) menyatakan bahwa kemampuan adalah fungsi dari genetika dan lingkungan. Keseluruhan kemampuan dari seseorang secara umum dapat digolongkan kedalam tiga kategori yaitu: kemampuan kognitif, kemampuan emosional, dan kemampuan fisik. Secara bersamaan ketiga kemampuan ini menggambarkan apa yang bisa dilakukan

seseorang. Dari ketiga jenis kemampuan di atas, yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan perbankan adalah kemampuan kognitif. Kemampuan kognitif adalah kemampuan yang berhubungan dengan penggabungan dan aplikasi dari pengetahuan dalam pemecahan masalah. Adapun dengan meningkatkan kemampuan kerja dari karyawan seperti: 1) Training dan Pelatihan, 2) Menjanjikan jenjang karier, 3) Reward dan Punishment, 4) system penilaian kemampuan kerja yang transparan. Jika perusahaan mampu melaksanakan peningkatan Kemampuan Kerja secara maksimal tentunya akan membawa dampak terhadap peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo dalam menunjang pencapaian tujuan, organisasi.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas ternyata Kemampuan Kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Artinya apabila Karyawan diberdayakan dengan baik tentunya akan mampu meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo.

C. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian terdapat instrument penelitian yang sudah baik pada variable Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja yang tentunya membawa dampak terhadap peningkatan kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo. Ini berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner ternyata Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo sudah dikategorikan baik dengan interval baik (2.51 - 3.75) dan keseluruhan nilai indikator sudah dikategorikan baik dengan nilai 3,45, namun masih harus ditingkatkan karena masih ada kesenjangan pada beberapa sub indikator. Hal ini dapat dilihat: 1) Masih kurangnya ketelitian karyawan dalam mengerjakan pekerjaan, 2) masih kurangnya ketepatan dalam menghasilkan pekerjaan, (3) pekerjaan karyawan masih belum sesuai dengan pencapaian keinginan pimpinan, 4) menggunakan waktu di luar untuk kegiatan di luar waktu kerja masih kurang baik, 5) karyawan masih belum mampu menyelesaikan tugas secara individu. Hasil temuan indikator sudah baik tapi perlu upaya untuk ditingkatkan Karyawan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada setiap divis yang ada di PT. Bank SulutGo.

Koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas yaitu Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel

tidak bebas yaitu Kinerja. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai Fhitung sebesar 34,82 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai Fhitung $34,82 > F_{tabel} = 2,53$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara simultan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja, berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo. Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,836$ dikategorikan mempunyai hubungan simultan yang kuat dan positif antara Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja, dengan Kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,699 mempunyai arti bahwa sebesar 83,6% variasi Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo dipengaruhi oleh variasi Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja, sedangkan sisanya sebesar 16,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis regresi Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif untuk Motivasi Kerja sebesar 0,201 sedangkan untuk Kemampuan Kerja sebesar 0,839. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja, maka akan semakin tinggi pula Kinerja. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja maka semakin rendah pula tingkat Kinerja yang akan dihasilkan Karyawan PT. Bank SulutGo. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai – nilai yang terkandung dalam Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja mampu dipersepsikan dengan baik dan berdampak nyata terhadap kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo. Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo yang diukur berdasarkan indikator: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan waktu, 4) Efektifitas dan, 5) Kemandirian. Indikator tersebut terbukti mampu menjawab masalah Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo.

Dampak peningkatan dari Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Karyawan di PT. Bank SulutGo tentunya mampu meningkatkan Kinerja Karyawan yang dapat dilihat dari hasil temuan penelitian sebagai berikut dimana Kinerja Karyawan yang ada sudah baik yang dapat dilihat dari : 1) karyawan harus meningkatkan ketelitian untuk mengerjakan pekerjaan, 2) karyawan harus lebih fokus agar menghasilkan pekerjaan yang tepat, 3) karyawan harus meningkatkan pencapaian kerja sehingga sesuai dengan keinginan pimpinan, 4) karyawan harus lebih baik lagi dalam menggunakan waktu luang di luar jam kerja, 5) karyawan harus berusaha mandiri dalam menyelesaikan tugas.

Hal ini sesuai dengan hasil temuan penelitian dimana instrument jawaban keseluruhan Kinerja Karyawan yang ada di PT. Bank SulutGo dikategorikan baik. Ini sejalan dengan hasil analisis penelitian dimana total skor prosentase Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo dikategorikan sudah baik yaitu 67,83%. walaupun masih terdapat kesenjangan 32,17%. Hasil ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada setiap bagian kerja yang ada di PT. Bank SulutGo. Disini terlihat bahwa peningkatan dari motivasi kerja dan kemampuan kerja tentunya mampu meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Bank SulutGo. Temuan ini sejalan dengan penelitian Darmawan (2012) dan Yudha (2013) dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena karyawan akan menghasilkan kinerja yang optimal saat motivasi kerja terpenuhi dan kemampuan kerja memadai. Hal ini sependapat dengan teori Faustino (2003:161) yaitu kinerja karyawan yang baik dan mumpuni dapat dilihat dari motivasi dan kemampuan yang dimiliki dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya perhatian khusus terhadap kedua variabel tersebut karena semakin baik Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja akan meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo. Karyawan yang memiliki semangat yang tinggi serta dorongan dari pimpinan sehingga meningkatkan Motivasi Kerja serta diberikan pelatihan dan pengembangan secara terstruktur tentunya akan memiliki kemampuan dalam menangani permasalahan, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu, tujuan dan visi misi perusahaan, merasa memiliki akan suatu perusahaan dengan memberikan yang terbaik melalui sikap, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki masing-masing Karyawan yang ada. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan

diasas ternyata Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Artinya apabila Karyawan memiliki Motivasi Kerja dan kemampuan yang tinggi tentunya akan berdampak terhadap peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank SulutGo.

5. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Motivasi terhadap karyawan yang ada sudah maksimal tapi masih harus ditingkatkan, dari hasil analisis jawaban responden Total skor untuk variabel Motivasi pada PT. Bank SulutGo sudah termasuk di kategori baik dengan nilai 62,12% namun masih terdapat kesenjangan sebesar 37,88% maka untuk itu masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan.
2. Kemampuan Kerja masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden Total skor untuk variabel Kemampuan kerja karyawan pada PT. Bank SulutGo termasuk di kategori baik dengan nilai 60,06% tapi masih terdapat kesenjangan sebesar 39,94% maka untuk itu masih perlu ditingkatkan.
3. Kinerja karyawan masih perlu ditingkatkan dengan lebih baik lagi untuk hasil kerja karyawan. Dari hasil analisis tentang jawaban Total skor responden, menunjukkan bahwa Kinerja karyawan pada PT. Bank SulutGo dikategorikan baik dengan nilai 67,83% tapi perlu ditingkatkan dikarenakan masih terdapat kesenjangan sebesar 32,17%.
4. akan mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank SulutGo. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja yang diterapkan pada PT. Bank SulutGo.

B. Saran

1. Perusahaan sebaiknya membuat jadwal pengevaluasian dalam memantau setiap karyawan seperti setiap 3 atau 4 kali dalam seminggu dibuat briefing singkat dan sosialisasi khususnya pemberian motivasi dan sesi tanya jawab antara karyawan dan pimpinan serta menerima masukan/saran untuk peningkatan kinerja karyawan.
2. Mengoptimalkan fungsi pengawasan pimpinan dan membuat tindak lanjut hasil pengawasan sebagai bentuk motivasi untuk peningkatan kinerja dengan menerapkan reward dan punishment.

3. Sebaiknya pemimpin harus lebih berperan aktif lagi dalam memonitoring para Karyawan dalam bekerja sehingga aktivitas operasional dapat berjalan dengan baik.
4. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Kondusif untuk meningkatkan rasa nyaman karyawan dalam bekerja seperti menjaga relasi yang baik antar karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daft. (2010). *Era baru manajemen (9th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Faustino, Gomes C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. C.V Andi Offset: Yogyakarta.
- Hasibuan S.P. Malayu, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revisi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko T. Hani, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFE
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa Erly Suandy. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkunegara P Anwar, 2009. *Kinerja karyawan* :PT. remaja rosdakarya,bandung.
- Maharjan, Sarita. 2012. *Association between Work Motivation and Job Satisfaction of College Teachers Administrative and Management Review* Vol. 24, No 2, pp..45-55.
- Mufidah Eva. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja dan kemampuan Kerja Terhadap Kinerja UMKM Kota Pasuruan*, Jurnal Riset Enterpreneurship, JRE 2 (2) 2019, 29 – 36.
- Notoatmodjo Soekidjo, 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. rineka cipta.
- Robbins. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan, 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* : Alfabeta.
- Susanti I. N. Miilia. 2014. *Statistika Deskriptif & Induktif*: Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Siagian P.Sondang, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. bumi aksara.
- Sekartini, Ni luh. 2016. *Pengaruh kemampuan kerja, Disiplin kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja karyawan Administrasi Universitas Warmadewa*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.3 , No 2 tahun 2016, 64 – 75.
- Sembiring, Mustadi. 2021. *Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 4, No 1, Maret 2021.
- Silalahi, Johan. 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. RHB Securities, Indonesia*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 61 No. 4 Agustus 2018, 125 – 133
- Swasto, Bambang, 2003. *Pengaruh Sumber Daya Manusia (Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan dan Imbalan)*. FIA UB, Malang.
- Wojowasito, 1995. *ilmu kalimat struktural*, Bandung : shinta dharma.
- Yusri. 2009. *Statistika Sosial* : Penerbit Graha Ilmu.

PERANCANGAN MEDIA PROMOSI DI MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK GULA AREN MINAHASA SELATAN

Hermanto Amala

Polteknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik Manado, (0431)-815212

Jurusan Administrasi Bisnis, Politenik Negeri Manado

Email : hermantoamala13@gmail.com

ABSTRAK

Perancangan media promosi untuk produk Gula Aren bertujuan sebagai media promosi Gula Aren yang selama ini belum banyak dikenal masyarakat luas, sehingga dengan adanya perancangan media promosi ini dapat mengenalkan tentang produk Gula Aren ini kepada masyarakat luas. Produk ini masih sangat membutuhkan promosi untuk meningkatkan awareness di masyarakat khususnya melalui perancangan media promosi. Proses perancangan melalui tahapan pengumpulan data, baik data verbal dan visual. Selanjutnya data diolah mejadi konsep perancangan media promosi sehingga membentuk kesastuan dalam desain dan kesimpulan dalam proses pembuatan media promosi. Hasil rancangan ini utamanya berupa perancangan media promosi dalam bentuk media digital antara lain blog dan media social ads sebagai solusi terhadap permasalahan produk ini. Perancangan promosi ini kiranya dapat membantu meningkatkan brand awareness produk Gula Aren.

Kata kunci : Perancangan, Media Sosial, Gula Aren

1. PENDAHULUAN

Media sosial saat ini telah menjadi media yang sering sekali digunakan dalam komunikasi pemasaran. Media sosial tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi satu sama lain, tetapi dalam perkembangannya media sosial juga digunakan untuk memasarkan sebuah produk. Di era sekarang ini media sosial merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh untuk melakukan promosi. Pemasaran produk menggunakan media sosial mampu menjangkau target pasar yang lebih luas, sehingga dapat meningkatkan penjualan produk.

Promosi di media sosial sangat bermanfaat untuk menarik minat masyarakat, membantu menemukan konsumen dan mempeluas terget pemasaran, memudahkan mendapat feedback secara langsung, mengembangkan target pasar dan menyaingi kompetitor, dan tentunya dapat meningkatkan penjualan produk. Keberadaan promosi Gula Aren di media sosial secara umum di minahasa selatan masih belum efektif untuk bisa

menjangkau sampai ke masyarakat luas, karena ketidaktahuan dalam menggunakan fitur – fitur terbaru dari facebook.

Dengan adanya internet, hampir semua produk produk yang di jual setidaknya menggunakan media sosial agar promosi dari produk itu berjalan dengan bagus dan tepat sasaran. Sedangkan promosi dari produk Gula Aren ini yang masih kurang efektif, membuat produk ini belum terlalu dikenal oleh masyarakat luas, maka sangat dibutuhkan untuk merancang media promosi yang menarik dan tepat sasaran untuk mempromosikan produk Gula Aren ini kepada masyarakat, serta membuat media promosi yang menarik dan sesuai penerapannya. Maka saya penulis berniat untuk melakukan perancangan promosi di media sosial untuk meningkatkan penjualan produk Gula Aren ini dapat lebih dikenal di masyarakat luas.

Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat konsep perancangan media promosi yang menarik untuk meningkatkan minat kepada calon konsumen Gula Aren dan untuk membuat berbagai jenis media atau bentuk media yang digunakan untuk mempromosikan Gula Aren

2. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Media Sosial

Media sosial merupakan salah satu media instan yang saat ini memiliki berbagai fungsi dalam perannya. Media massa tidak hanya berperan sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana bagi pengguna untuk memanfaatkan berbagai informasi. Definisi jejaring sosial tidak serta merta merupakan gagasan tak berdasar yang diadvokasi oleh para ahli ini. Media sosial memainkan peran dan pengaruh dalam kehidupan masyarakat. Media sosial harus dirancang untuk mempertahankan fungsi dan tujuan dari media sosial itu sendiri dan bermanfaat bagi kehidupan setiap individu.

Seperti yang dikemukakan oleh Henderi, bahwa pengertian media sosial adalah situs jaringan sosial berbasis web yang memungkinkan bagi setiap individu untuk membangun profil publik ataupun semi publik dalam sistem terbatas, daftar pengguna lain dengan siapa mereka terhubung, dan melihat serta menjelajahi daftar koneksi mereka yang dibuat oleh orang lain dengan suatu sistem (Henderi, 2007:3)

Sedangkan menurut Phillip Kotler dan Kevin Keller media sosial adalah sarana bagi konsumen untuk berbagi informasi teks, gambar, video dan audio dengan satu sama lain dan dengan perusahaan dan sebaliknya (Kotler, Keller 2012: 568)

Teknologi-teknologi web baru memudahkan semua orang untuk membuat dan yang terpenting menyebarkan konten mereka sendiri. Post di Blog, Tweet, Instagram, Facebook, atau video di Youtube yang dapat direproduksi dan dilihat oleh jutaan orang secara gratis. Pemasang iklan tidak harus membayar banyak uang kepada penerbit atau distributor untuk memasang iklannya. Sekarang pemasang iklan dapat membuat konten sendiri yang menarik dan dilihat banyak orang (Zarrella, 2010, h.2)

b. Fungsi media sosial

Setelah kita memahami pengertian media sosial, pastinya kita juga perlu tahu apa saja fungsinya. Berikut ini merupakan beberapa fungsi media sosial secara umum :

- Memperluas interaksi sosial manusia dengan menggunakan teknologi internet serta web.
- Menghasilkan komunikasi dialogis antara banyak audiens (many to many).
- Melaksanakan transformasi manusia yang tadinya pemakai isi pesan berganti jadi pesan itu sendiri.
- Membangun personal branding untuk para pengusaha maupun tokoh masyarakat.
- Sebagai media komunikasi antara pengusaha maupun tokoh masyarakat dengan para pengguna media sosial yang lain.

c. Karakteristik media sosial

Kita dapat mengenali sebuah media sosial melalui ciri-ciri yang dimilikinya. Berikut merupakan sebagian ciri-ciri media sosial tersebut.

• Partisipasi Pengguna

Semua media sosial mengajak semua penggunanya untuk dapat berperan serta memberikan umpan balik terhadap sesuatu pesan ataupun konten di media sosial. Pesan yang dikirimkan bisa diterima ataupun dibaca oleh banyak orang.

• Adanya Keterbukaan

Sebagian besar media sosial membagikan kesempatan untuk penggunanya untuk membagikan komentar, melakukan voting, berbagi, dan lain-lain. Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan bebas tanpa harus melalui Gatekeeper.

• Adanya Perbincangan

Mayoritas media sosial membolehkan adanya interaksi terhadap sesuatu konten, baik itu dalam wujud respon maupun pembicaran antar penggunanya. Serta penerima pesan bebas menentukan kapan melaksanakan interaksi terhadap pesan tersebut.

- **Keterhubungan**

Lewat media sosial, para penggunanya bisa tersambung dengan pengguna yang lain lewat saran tautan (links) serta sumber data yang lain. Proses untuk pengiriman sebuah pesan ke suatu media sosial yang jauh lebih cepat dibandingkan dengan media yang lain membuat informasi banyak terhubung di dalam satu media sosial.

- d. **Jenis-jenis media sosial**

Dengan semakin pesatnya perkembangan zaman saat ini ada banyak sekali jenis media sosial yang bisa kita temukan di internet, selain jenis platformnya yang berbeda-beda, jenis konten yang ada di dalam media sosial tersebut juga sangat kaya dan beragam. Berikut ini adalah beberapa jenis media sosial tersebut :

- **Social Networks**

Social Networks atau disebut dengan istilah jejaring sosial merupakan jenis media sosial yang paling umum banyak dikenal dan paling banyak digunakan saat ini, berikut beberapa social network yang paling banyak digunakan saat ini adalah Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Google, Pinterest dan lain-lain.

- **Forum Komunitas Online**

Situs forum dan komunitas online umumnya dibangun oleh perorangan atau kelompok yang memiliki minat pada bidang tertentu. Para pengguna forum tersebut dapat juga melakukan diskusi ataupun chatting dan cara memposting tentang topik yang berkaitan dengan minat serta hobby mereka.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi perancangan yaitu proses, cara, perbuatan merancang. Merancang yaitu mengatur segala sesuatu sebelum bertindak, mengerjakan, melakukan sesuatu (www.kbbi.web.id/rancang -2; diakses tanggal 10 agustus 2021). Dalam bahasa Inggris Perancangan adalah salah satu arti dalam desain, bisa dijabarkan arti kata desain adalah ilmu yang berhubungan dengan suatu perencanaan atau perancangan. Biasanya berbentuk gambar yang nantinya diwujudkan dalam bentuk sebenarnya.

Media adalah sarana untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada publik dengan menggunakan berbagai unsur komunikasi grafis seperti teks atau gambar foto (Pujiriyanto, 20015:15), secara garis besar media dapat dikelompokkan menjadi lima macam :

- a) Media cetak/visual (*printed material*), contohnya: poster (dalam dan luar), stiker, sampul buku, pembungkus, selipat (*folder*), selebaran (*leaflet*), amplop dan kop surat, tas belanja, katalog, iklan majalah dan surat kabar.
- b) Media luar ruangan (*outdoor*), contohnya: spanduk (*banner*), papan nama, umbul-umbul, *neon-box*, *neon-sign*, *billboard*, baliho, *mobile box*.
- c) Media elektronik (*electronic*), contohnya: radio, televisi, internet, film, program video, animasi komputer.
- d) Tempat pajang (*display*), contohnya: etalase (*window display*), *point of purchase*, desain gantung, *floor stand*.
- e) Barang-barang kenangan (*special offer*), contohnya: kaos, topi, payung, gelas, aneka *souvenir*, sajadah, tas dan sebagainya.

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis dan metode penelitian

Ada beberapa macam cara dalam memperoleh data tentang Gula aren. Dari semua data yang terkumpul, akan diolah dengan cara mengelompokkan data-data sesuai dengan bagiannya

b. Pengumpulan data

Ada beberapa huruf metode yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang akurat. Maka, dalam perancangan ini dibutuhkan beberapa data yaitu primer dan sekunder. Data primer berupa adalah data yang diperoleh langsung dari hasil peneltian berupa wawancara, dan data sekunder adalah penulis mencari informasi tambahan dari sumber yang lain seperti studi Pustaka dan literatur dari internet.

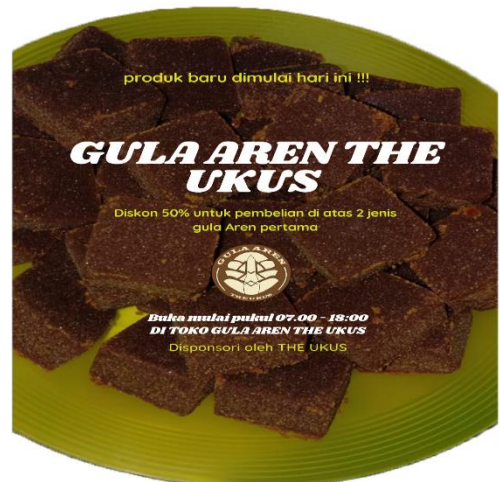
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tahap – tahap beriklan di Bussines Manager

Poster yang digunakan untuk promosi di facebook, antara lain adalah :



Gambar 1. Poster 1



Gambar 2. Poster 2

Keterangan

Nama media : Poster

Skala : 19 %

Format : Potrait

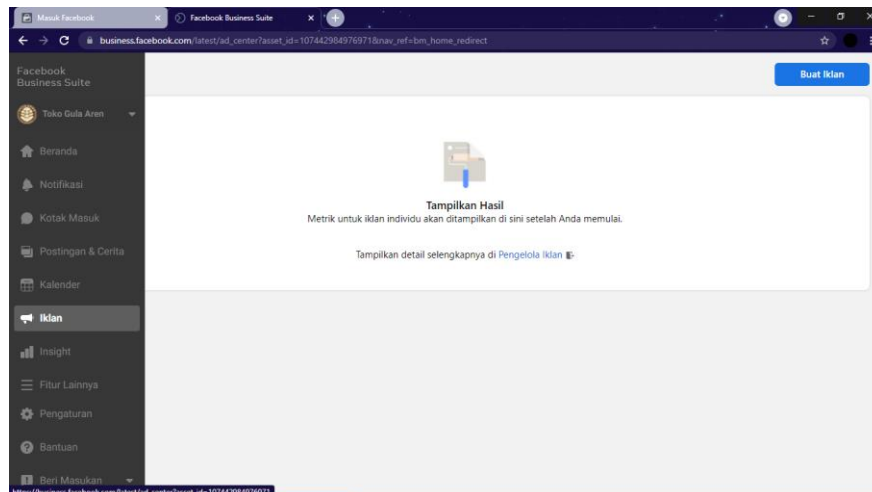
Keterangan

Nama media : Poster

Skala : 19 %

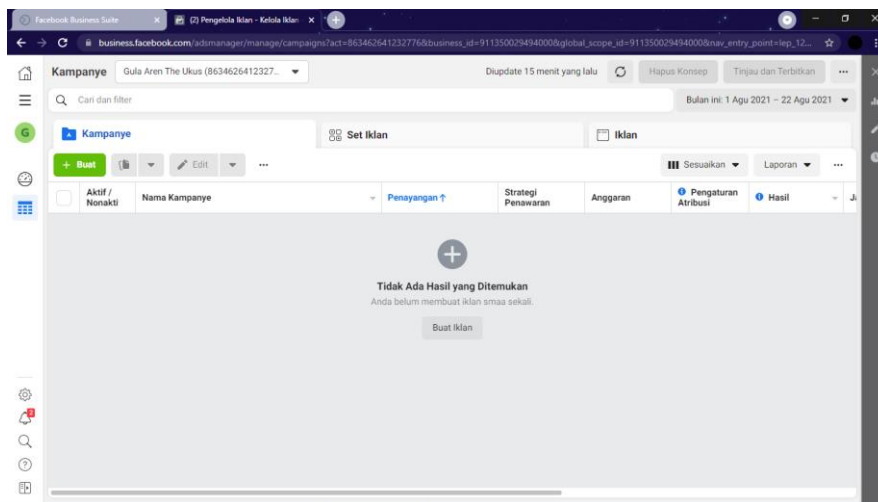
Format : Potrait

- Ketika kita sudah masuk di dashbord dari bisnis manager, klik iklan lalu klik pengelola iklan.



Gambar 3. Tampilan untuk pergi ke pengola iklan

- Ini adalah tampilan dasar dari pengelola iklan, pastikan akun bisnis sudah sesuai dengan akun bisnis yang kita buat sebelumnya. Lalu klik buat.

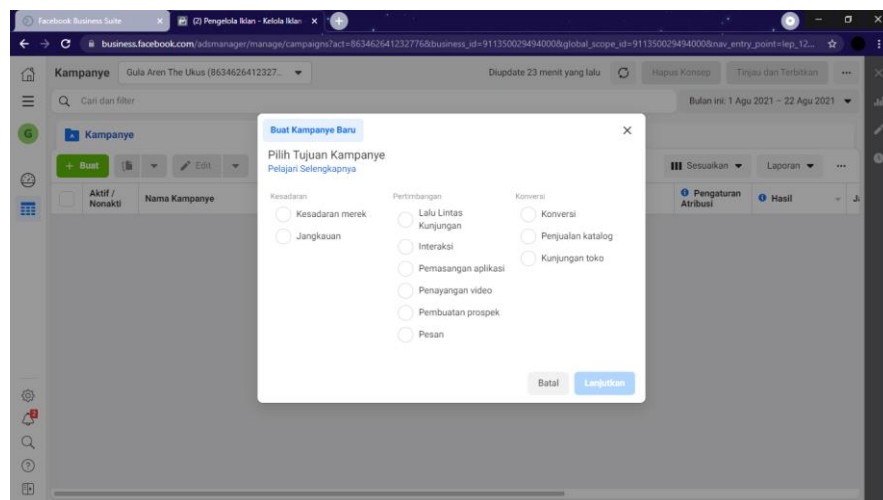


Gambar 4. Dashbord dari pengelola iklan

Kampanye (campaign)

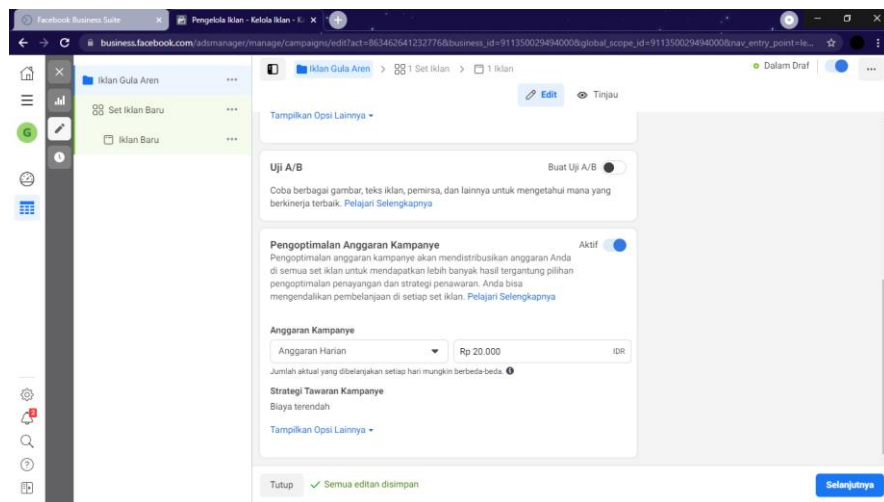
Kampanye (campaign) adalah bagian dari Facebook Ads yang berisi kumpulan dari beberapa adset. Pada campaign ini anda bisa memilih dan menentukan tujuan dari iklan yang sedang berjalan.

- Pilihlah tujuan dibuatnya sebuah kampanye. Pilihlah sesuai dengan tujuan anda lalu klik lanjutan. Setelah itu isikan nama kampanye yang akan dibuat.



Gambar 5. Menu tujuan kampanye

- Aktifkan pengoptimalan anggaran kampanye yang tujuannya untuk memberikan kekuasaan kepada Facebook untuk mengelola uang kita dalam mendistribusikan ke semua set iklan. Lalu klik selanjutnya.

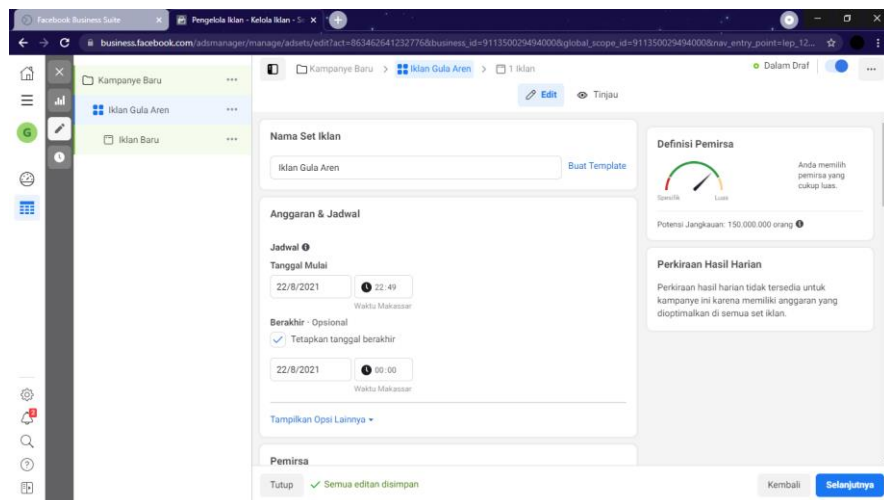


Gambar 6. Pengelolaan anggaran kampanye

Set Iklan (ad set)

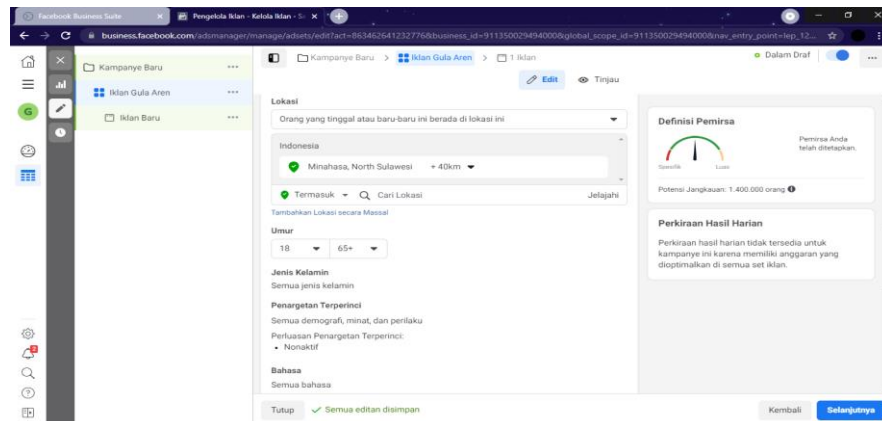
Adset adalah kumpulan dari beberapa ad. Dalam adset ini anda bisa melakukan penargetan, penjadwalan, penawaran, anggaran, dan peletakana iklan.

- Tampilan awal menu Set Iklan, lalu isikan nama dari set iklan itu anda.



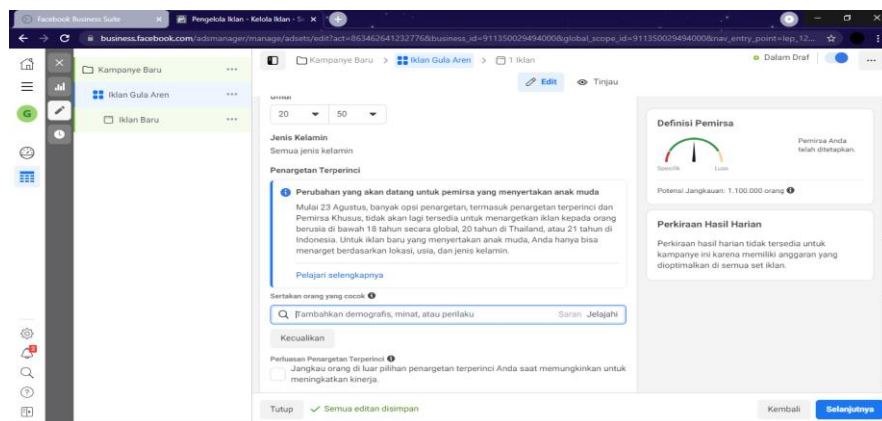
Gambar 7. Tampilan awal Set Iklan

- Setel lokasi yang akan menjadi target dari sebuah produk.



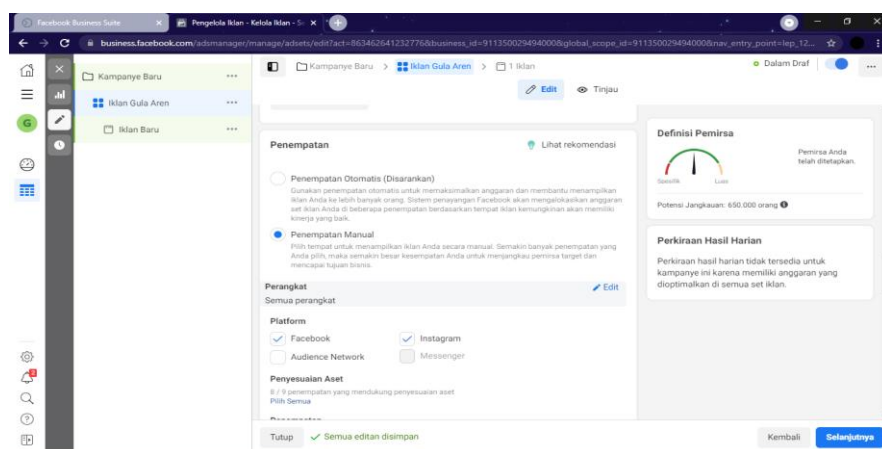
Gambar 8. Setelan lokasi

- Masukkan jenis kelamin, umur, dan targetan terperinci, serta jangan centang kotak tentang perluasan penargetan terperinci.



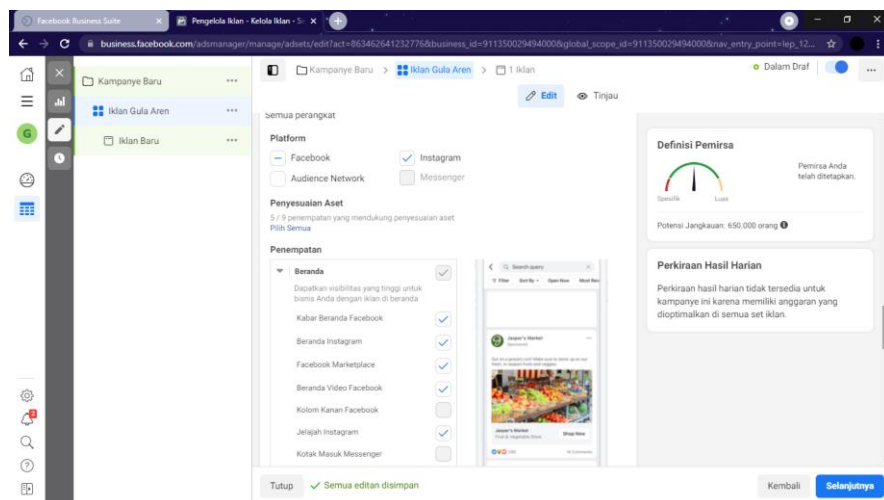
Gambar 9. Setelan untuk targetan terperinci.

- Atur tentang penempatan sebuah iklan, bisa manual atau otomatis



Gambar 10. Setelan penempatan sebuah iklan

- Kita bisa memilih dimana saja yang akan kita lakukan promosi, seperti beranda facebook, beranda instagram dan lain-lain. Lalu klik selanjutnya.

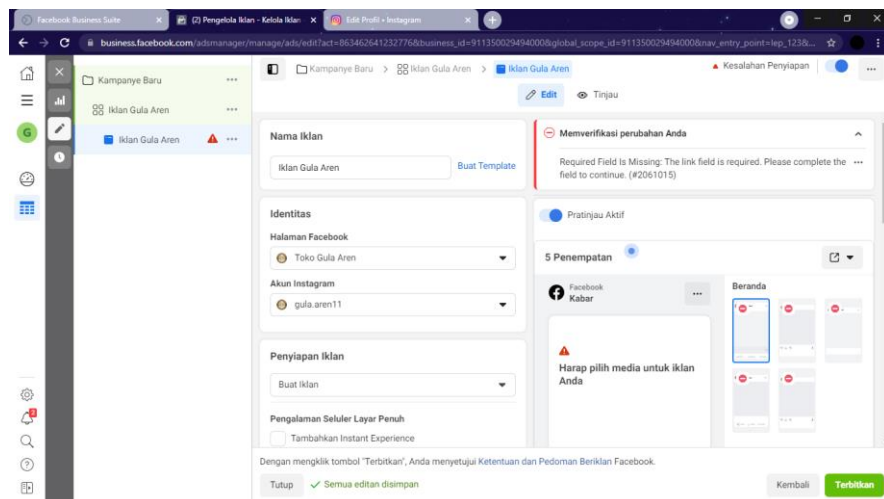


Gambar 11. Setelan penempatan sebuah iklan

Iklan (ad)

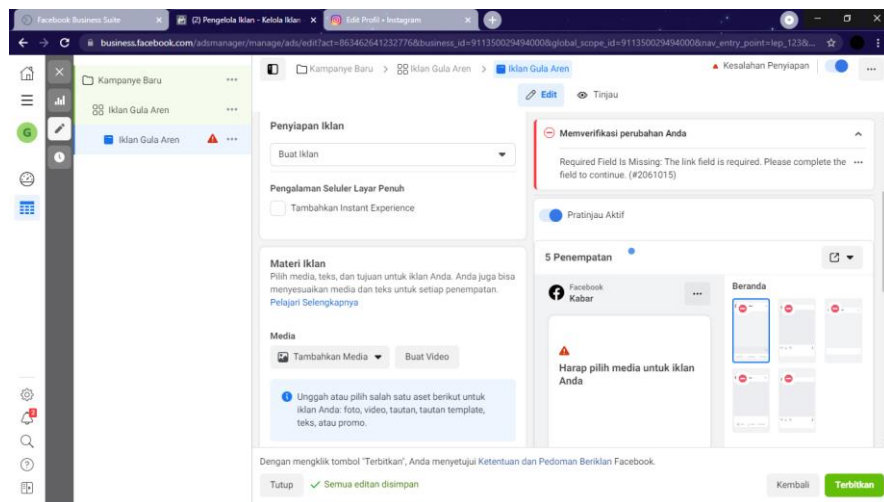
Ad adalah materi iklan yang akan dipromosikan kepada target market, biasanya ada banyak materi iklan yang dibuat seperti dalam bentuk video dan foto.

- Isi nama dari sebuah iklan. Kaitkan iklan dengan sebuah halaman dan instagram.



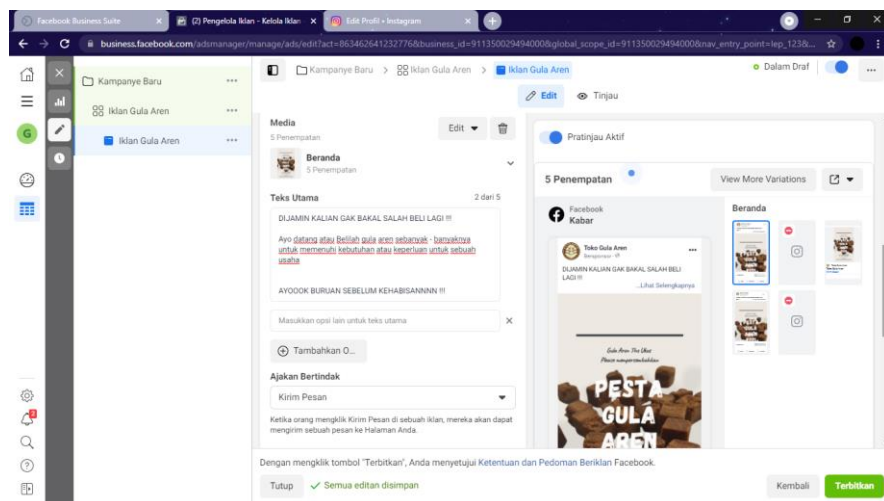
Gambar 12. Pengaitan halaman dan sebuah instagram

- Ketika kita akan menggunakan postingan yang baru, maka kita klik buat iklan dan klik tambahkan media.



Gambar 13. Pemilihan foto yang akan di jadikan iklan

- Isikan teks utama yang akan menjadi kata kata yang membuat orang orang berminat tentang produk kita. Kita juga bisa mengatur tampilan nanti ketika diposting akan seperti apa. Setelah selesai klik terbitkan.



Gambar 14. Menu preview iklan

Gambar 14 menunjukkan tampilan iklan yang sudah selesai dan siap untuk digunakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis dari hasil rancangan media promosi ini adalah dengan dibuatnya perancangan ini dapat meningkatkan promosi terhadap Gula Aren di minahasa selatan sekaligus bisa meningkatkan penjualan untuk produk Gula Aren ini lewat media sosial., jenis perancangan ini menggunakan fitur yang bagus dari facebook

yaitu business manager, yang membuat kita tidak perlu ribet untuk mempromosikan Gula Aren di media sosial.

b. Saran

Keberhasilan suatu usaha dan pemasaran merupakan hasil dari ketelitian dalam memilih media yang tepat dan efektif. Akan tetapi, sebagai usaha yang bergerak di bidang produk nusantara maka penulis memberikan beberapa saran untuk jangka panjangnya bila promosi melalui Media Sosial merupakan sarana yang efektif untuk melakukan promosi, hendaklah dilakukan secara berkelanjutan agar produk gula aren ini bisa lebih dikenal oleh masyarakat luas dan informasi yang diberikan dapat semakin menyebar secara otomatis

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Abdullah. 2021. "Perancangan Desain Konten Media Sosial Instagram ESBEEYEE sebagai Media Promosi.
<https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/5621/1/17420100010-2021-UNIVERSITASDINAMIKA.pdf>, diakses pada tanggal 10 agustus 2021
- Hakim, Aziz Adisurianto. Rahman, Yanuar. 2017. Perancangan media promosi perusahaan Arnis Wigati (AW)
- Ibrahim, Adzikra. "Pengertian Literatur dan jenis – jenisnya".
<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-literatur-dan-jenis-jenisnya/>, diakses pada tanggal 13 agustus 2021
- Saputra, Aditya Tri. 2011. Perancangan media promosi Kedai Nusantara Jangongan Melalui media Komunikasi Visual
- Saputra, Ardiyan Indra. 2013. Perancangan media promosi Denaro Pizza dan Resto Yogyakarta
- Yulianto, Alice Patricia Chiquita. Nugroho, Adjie. 2014. Perancangan komunikasi pemasaran untuk memperluas pasar produk kaos asli semarang

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PENGAWASAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. AREA
MANADO**

Jesica E.Y. Undap

Polteknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik Manado, (0431)-815212
Jurusan Administrasi Bisnis, Politenik Negeri Manado

Email : Jessicaundap99@gmail.com

ABSTRACT

In the era of the industrial revolution 4.0, it becomes a challenge for every company to compete with each other to show quality products. The purpose of this study is to find out the Influence of Discipline and Supervision on Employee Performance on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado area. This type of research is quantitative research and research methods using descriptive research methods. The study took samples from one population using questionnaires as a data collection tool. The population is taken by employees of PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado area. The employees in question amounted to 78 employees but the sample involved amounted to 37 respondents using the Simple Random Sampling method. The analysis used is Descriptive Statistical Analysis, Total Score, Multiple Linear Regression Analysis, and Correlation. The results of the study's study the simultaneous correlation coefficient value $r = 0.663$ showed that Discipline and Supervision had a strong and significant relationship to improved employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado area. The coefficient of determination indicates that an increase in employee performance, 44% are influenced by discipline and supervision together, while the remaining 56% is influenced by other factors. The results of the analysis showed that Discipline and Supervision had a significant influence on improving employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado area. For this reason, Discipline and Supervision need to be considered and maximized by the leadership and the company by paying more attention to internal and organizational factors regarding Discipline and Supervision to improve employee performance.

Keywords: *Discipline, Supervision, Employee Performance*

1. PENDAHULUAN

Pada Era Globalisasi saat ini, tidak satupun Negara yang luput dari gelombang perubahan tersebut. Seluruh negara, terutama negara-negara berkembang sampai Negara maju menghadapi berbagai tantangan baru yang membawa konsekuensi pada perubahan atau pembaharuan yang akan mempengaruhi kehidupan umat manusia. Pemerintah Indonesia mengusahakan adanya peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai

peranan yang penting dalam perusahaan lain untuk menciptakan pekerjaan yang berkualitas. Menurut Bangun (2012:31), manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang melaksanakan kegiatan pengadaan, pelatihan, dan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, serta pemeliharaan sumber daya manusia. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sastrohadiwiryono (2002:79), Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan.

Pemimpin dalam sebuah perusahaan harus melakukan sistem pengawasan yang baik agar budaya perusahaan, visi dan misi dapat tercapai dan perusahaan dapat mendapatkan hasil yang baik. Menurut Fahmi dan Irham (2013:96). Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi perusahaan oleh sebab itu pimpinan harus memperhatikan peralatan dan karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan yang ada agar pekerjaan bisa berjalan dengan baik, salah satu elemen dalam sumber daya manusia yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan.

Kinerja menurut Sedarmayanti *dalam* Syafrina (2011:260), kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado membuat peraturan untuk mengatur kedisiplinan karyawan. Disiplin karyawan harus ditingkatkan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang terwujud dalam kinerja karyawan. Ketidaksiplinan karyawan dapat menghambat aktivitas kerja dan penyelesaian pekerjaan. Beberapa karyawan Bank Mandiri sering tidak mentaati aturan jam masuk kantor atau terlambat masuk kantor. Waktu masuk kantor jam 08.00 wita, namun karyawan sering masuk kantor di atas jam 08.00 wita, demikian halnya dengan waktu istirahat yang sudah di atur pada jam 12.00 s/d jam 13.00 wita. Pemanfaatan jam istirahat sering melewati waktu yang sudah di atur, sehingga waktu yang digunakan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab menjadi berkurang, dan hal ini menghambat penyelesaian pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari kerja tersebut.

Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kurang optimal sehingga memberikan peluang bagi karyawan untuk melanggar peraturan yang terkait dengan disiplin kerja. Motivasi kerja karyawan kurang optimal karena kurang mendapatkan pengawasan pimpinan. Karyawan sering melalaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pimpinan dan sering kurang memiliki semangat dalam melaksanakan aktivitas kerja dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan pengawasan yang optimal oleh pimpinan kepada karyawan, diharapkan para karyawan lebih disiplin dalam aspek waktu, dan tanggung jawab dan aturan yang berlaku dalam perusahaan agar supaya kinerja karyawan meningkat dan apa yang menjadi tujuan perusahaan tercapai.

Pentingnya disiplin kerja dan pengawasan untuk dikaji lebih mendalam agar penerapannya di lingkungan kerja secara optimal akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

2. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Disiplin

Menurut hartatik (2014:183), menyebutkan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan Perusahaan serta norma – norma sosial yang berlaku.

b. Pengertian Pengawasan

Menurut Terry (2008:164), mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menilai kesesuaian pekerjaan para anggota organisasi pada berbagai bidang dan berbagai tindakan manajemen dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

c. Pengertian Kinerja

Mangkunegara *dalam* Widodo (2016:131), mengemukakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independen) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh

Disiplin dan Pengawasan sebagai variabel bebas (independent) terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (dependent).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- d. *Metode deskriptif (Descriptif Metode)* Metode ini dimana 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, Disiplin dan Pengawasan serta Kinerja karyawan.
- e. *Metode Penelitian Lapangan (Field Research)* Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai Disiplin dan Pengawasan serta Kinerja karyawan.
- f. *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)* Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan Disiplin dan Pengawasan serta Kinerja karyawan, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016: 225), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.. lebih lanjut dikatakan oleh Siregar (2011:128), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap Karyawan yang diolah langsung oleh Penulis dan menggunakan Google Form lewat *online*.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016:225), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen., lebih lanjut dikatakan oleh Siregar (2011:128), data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Disiplin Kerja Dan Pengawasan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Pelaksanaan disiplin pada saat covid 19 melanda banyak perusahaan atau perbankan yang jam operasionalnya berubah, bank mandiri area manado jam operasionalnya mulai pukul 08.00 s/d 16.00. Oleh karena itu, agar pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai rencana maka karyawan harus disiplin agar kinerja dapat berjalan baik untuk mencapai tujuan perusahaan atau visi dan misi perusahaan. Untuk itu peneliti ingin mengkaji serta menganalisis Disiplin karyawan melalui indikator : 1) Balas Jasa, 2) Keadilan, 3) Sanksi Hukuman, 4) Ketegasan Pimpinan .

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Disiplin karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sebesar 70,02% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan baik, walau masih terdapat Gap sebesar 29,08%. Dari kajian serta temuan diatas bahwa Disiplin karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada sub indikator yang kurang baik agar mampu menunjang berbagai sistem kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pentingnya pengawasan diharapkan dapat memotivasi kinerja karyawan agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik,. Untuk itu menurut Mockler (1994:241), mengatakan bahwa Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado selalu berusaha melakukan Pengawasan karyawan seperti mengontrol setiap pekerjaan karyawan, melakukan briefing, melakukan evaluasi dan memonitoring pekerjaan karyawan akan tetapi pengawasan tersebut masih kurang maksimal, karena di setiap bagian yang ada masih banyak yang belum melaksanakan briefing, rapat evaluasi dan control kepada kinerja karyawan tapi dari pimpinan sangat baik dalam menetapkan target yang akan dicapai per bulan, dan sangat baik dalam merancang estimasi capaian target. Namun belum sepenuhnya pelaksanaan sistem Pengawasan berjalan sebagaimana mestinya dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan yang ada pada setiap bagian kerja yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Untuk itu peneliti ingin

mengkaji serta menganalisis Pengawasan karyawan melalui indikator : 1) Menetapkan standard, 2) Penentuan Pengukuran, 3) Membandingkan, 4) Melakukan Tindakan.

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Pengawasan karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sebesar 68,55% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan baik walau masih terdapat Gap sebesar 31,50% yang perlu ditingkatkan agar, sistem Pengawasan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado lebih dimaksimalkan agar menjadi sangat baik.

Dari kajian serta temuan diatas bahwa Pengawasan karyawan Bank sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi agar mampu menunjang berbagai sistem kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

b. Pengaruh Disiplin (X₁) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat. Selain itu, Disiplin bagi perusahaan merupakan keharusan untuk mampu ditaati dan dijalankan oleh karyawan yang ada. Untuk itu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sebagai Perbankan yang selalu terkait dengan penerapan ilmu dan teknologi perlu meningkatkan Disiplin melalui menaati peraturan yang ada di perusahaan.

Untuk membahas pengaruh Disiplin dengan peningkatan Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado ternyata mempunyai korelasi yang kuat terhadap hasil kerja karyawan. Namun secara keseluruhan Disiplin di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dikategorikan baik dan dapat dilihat dari rentang skala nilai dari 2,51-3,75 maka nilai mean variabel disiplin adalah 3,28 dan dikategorikan Baik. Namun Disiplin belum sepenuhnya dilakukan oleh Karyawan walaupun sudah ada tata tertib pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado, namun permasalahan terkait dengan Disiplin masih saja terjadi. Hal tersebut terlihat dari instrument jawaban responden temuan pada sub indikator penelitian karyawan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado sudah baik dalam penerapannya tetapi masih ada kesenjangan atau gap walaupun sangat kecil karena di temukan masalah seperti. 1) masih ada karyawan yang datang kantor tidak tepat waktu, 2) Masih ada karyawan yang belum bertanggung jawab dengan tugas dan pekerjaan yang diberikan sehingga tugas dan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang

diberikan, 3) Masih kurangnya motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan, 4) Masih ada karyawan yang belum disiplin untuk mengenai seragam yang ada di perusahaan.

Hal ini sesuai dengan hasil analisis Koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas Disiplin dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kinerja karyawan.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,743 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} sebesar 3,743 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,032 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,535$ dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara variabel Disiplin dan Kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas (Disiplin) terhadap variabel terikat (Kinerja) ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,286 mempunyai arti bahwa sebesar 28,6% variasi Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dipengaruhi oleh variasi Disiplin karyawan, sedangkan sisanya sebesar 71,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Disiplin terhadap Kinerja karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,432 Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Disiplin, maka akan semakin tinggi pula Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Disiplin maka semakin rendah tingkat Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Secara empiris dibuktikan oleh Handoko (2001:208), Disiplin kerja merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Kinerja dapat diukur dari sikap disiplin yang dimiliki masing-masing karyawan. Disiplin kerja yang tinggi secara otomatis akan menghasilkan kinerja yang baik pula

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam Disiplin kerja karyawan mampu diterapkan dengan baik dan berdampak nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2013:193), Disiplin dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado mampu meningkatkan Disiplin dalam bekerja dengan cara balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman dan ketegasan pimpinan Hal ini akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sesuai dengan sasaran mutu kerja setiap bagian kerja yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian Rizal (2017), Adolf Samuel Batoto dan Alex Winarno (2019), Bachtiar (2018), Ade Muslimat *et al* (2020), yang menemukan hasil bahwa Disiplin berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja yang berarti semakin baik kondisi Pengawasan maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Untuk itu dalam rangka meningkatkan Disiplin pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado harus menjalankan 5 cara yaitu: 1) Ciptakan ruang kerja yang nyaman dan kondusif, 2) Jangan terlalu banyak aturan kepada karyawan, 3) *reward dan Punishment*, 4) Pelatihan dan refreshing secara periodic, 5) penerapan teknologi dalam pengawasan karyawan

Jika perusahaan mampu melaksanakan peningkatan Disiplin secara maksimal tentunya akan membawa dampak terhadap peningkatan Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dalam menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas ternyata Disiplin secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Artinya apabila Disiplin meningkat tentunya akan mampu meningkatkan

c. Pengaruh Pengawasan (X₂) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Pentingnya pengawasan diharapkan dapat memotivasi kinerja karyawan agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, selain itu pengawasan juga dapat

dilakukan untuk membimbing karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga terhindar dari kesalahan-kesalahan yang tidak diharapkan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Pengawasan yang baik akan memberikan efek yang baik pula karena karyawan akan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hasil kerja merupakan tolak ukur penilaian pimpinan terhadap karyawan, sehingga pengawasan sangat perlu dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan.

Untuk membahas pengaruh Pengawasan dengan peningkatan Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado ternyata mempunyai korelasi yang kuat terhadap hasil kerja karyawan. Namun secara keseluruhan pengaruh di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dikategorikan baik dan dapat dilihat dari rentang skala nilai dari 2,51-3,75 maka nilai mean variabel pengawasan adalah 3,76 dan dikategorikan Baik. Pengawasan belum sepenuhnya dilakukan oleh Karyawan walaupun sudah ada Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado, namun permasalahan terkait dengan Pengawasan masih saja terjadi. Hal tersebut terlihat dari instrument jawaban responden temuan pada sub indikator penelitian karyawan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado belum sepenuhnya baik dalam penerapannya karena di temukan masalah seperti: 1) Masih kurangnya ketersediaan tenaga ahli untuk memperbaiki peralatan-peralatan yang rusak, 2) Pimpinan masih belum konsisten dalam memberikan tugas kepada rekan kerja, 3) Masih kurangnya evaluasi oleh pimpinan mengenai apa yang dikerjakan seperti briefing.

Sedangkan dari hasil temuan penelitian dapat dilihat juga masih terdapat karyawan yang menjalankan Pengawasan dengan baik dan benar yang dikategorikan sangat baik dapat dilihat dari rentang nilai mulai dari 3,76-5,00. Dimana hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang sangat baik yang ditemukan mengenai sistem pengawasan yaitu: 1) Standar produksi untuk mengukur kinerja karyawan, 2) penetapan patokan atau target yang ditetapkan oleh perusahaan dan termasuk dalam kategori sangat baik, 3) Profesional dalam pemeriksaan berkas yang telah di masukkan karyawan maupun pelanggan, 4) Target yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan

Akibat kurang maksimalnya Pengawasan tentunya akan membawa dampak terhadap penurunan Kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Untuk itu

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado perlu memberdayakan dengan, 1) Memberikan pengukuran setiap kinerja karyawan, 2) membandingkan hasil capaian dan rencana atau estimasi awal, 3) serta melakukan tindakan atas apa yang dikerjakan karyawan.

Hal ini sejalan juga dengan hasil temuan penelitian karyawan yang ada dimana instrument jawaban keseluruhan Pengawasan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado sudah dikategorikan baik. Jika dilihat hasil analisis prosentase total skor Pengawasan yaitu 68,55% yang dikategorikan baik walaupun masih terdapat kesenjangan 31,50% yang masih perlu diupayakan agar dalam menyelesaikan kerja di dunia perbankan selalu mampu menjalankan sistem Pengawasan secara maksimal dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Dari hasil analisis korelasi dan regresi sederhana juga membuktikan bahwa Pengawasan sangat berpengaruh serta mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Kinerja karyawan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Koefisien regresi variabel bebas Pengawasan yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas Pengawasan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kinerja karyawan. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,21 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} sebesar 5,21 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2,032 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Hasil analisis korelasi didapat $r = 0,661$ dikategorikan secara parsial mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara variabel Pengawasan dan variabel Kinerja. Besarnya pengaruh variabel bebas Pengawasan terhadap variabel terikat (Kinerja) ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square). Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,437 mempunyai arti bahwa sebesar 43,7% variasi Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dipengaruhi oleh variasi Pengawasan karyawan, sedangkan sisanya sebesar 56,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak

dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Sesuai dengan pendapat Kurniawan (2014:185), Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,408 Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Pengawasan karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado, maka akan semakin tinggi pula Kinerja yang terbentuk pada karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Pengawasan maka semakin rendah tingkat Kinerja yang akan dihasilkan karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian Abyad (2014), Susanti (2017), dan Winarno (2019) yang menemukan hasil bahwa Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja yang berarti semakin baik kondisi Pengawasan maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

Untuk itu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado perlu memberdayakan dengan, 1) Menambah tenaga ahli untuk memperbaiki peralatan yang rusak agar jika terjadi kerusakan pada peralatan akan segera diatasi, 2) Lebih konsisten dalam pemberian tugas kepada karyawan, 3) selalu memberikan briefing/arahan kepada karyawan dan memberikan evaluasi capaian dan apa yang dikerjakan, 4) serta melakukan tindakan. Ini perlu dilakukan agar sistem Pengawasan berdampak terhadap peningkatan Kinerja Karyawan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Jika bank mampu melaksanakan sistem Pengawasan dengan baik tentunya akan membawa dampak terhadap peningkatan Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dalam menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Setiap perusahaan mengharapkan karyawan dapat berkinerja dengan baik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan Pengawasan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado penting dilakukan agar kesalahan kinerja atau hasil kerja bawahannya yang terjadi dapat segera diperbaiki. Ada 3 (tiga) langkah dalam melaksanakan hal tersebut, yaitu : 1) membuat standar, 2) membandingkan kegiatan standar, dan 3) tindakan perbaikan. pengawasan mempunyai hubungan yang erat sekali dengan perencanaan (*planning*),

kebijaksanaan (*policies*), tujuan (*objective*), pengorganisasian (*organizing*), dan dengan pengawasan itu sendiri (*control*). Begitu juga dengan prosedur, pelaksanaan, dan kegiatan-kegiatan lain harus diterapkan disamping metode dari pada pengawasan.

Jika perusahaan mampu melaksanakan peningkatan Pengawasan secara maksimal tentunya akan membawa dampak terhadap peningkatan Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dalam menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas ternyata Pengawasan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Artinya apabila karyawan diberdayakan dengan baik tentunya akan mampu meningkatkan Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

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

1. Disiplin masih perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel disiplin pada PT. bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado termasuk di kategori sudah baik masih perlu ditingkatkan lagi.
2. Pengawasan terhadap karyawan yang ada belum maksimal masih harus ditingkatkan karena dari hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel Pengawasan pada PT. bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado termasuk di kategori sudah baik masih perlu di perhatikan, dimaksimalkan dan ditingkatkan,
3. Kinerja karyawan masih perlu dimaksimalkan dengan lebih baik lagi hasil kerja karyawan. Dari hasil analisis tentang jawaban Total skor responden, menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan pada PT. bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado dikategorikan baik tapi masih perlu dimaksimalkan lagi agar lebih baik lagi.

b. Saran

1. Mengoptimalkan pengawasan terhadap disiplin kerja karyawan dan secara tegas memberikan sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan disiplin kerja agar memiliki efek jera.

2. Karyawan lebih bertanggung jawab dalam mentaati peraturan perusahaan terkait disiplin kerja yang diwujudkan dalam sikap memanfaatkan waktu kerja sesuai aturan sehingga penyelesaian pekerjaan dapat dikerjakan secara efisien dan efektif.
3. Perusahaan membuat sistem pengukuran kinerja karyawan dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Erlangga.
- Bernard, A. S. 2012. *An Introduction to Enterprise Architecture*. Bloomington: AuthorHouse. Bumi Aksara
- Fahmi, 2014 . *Manajemen Kepemimpinan*. Bandung: Alfabeta.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bumi Aksara: Jakarta
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Suka Buku
- Hasibuan , Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Katiandagho Christian, Sylvia L. Mandey, Lisbeth Mananeke. 2014. *Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado*. jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1592-1602
- Pangarso Astadi, Putri Intan Susanti. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 9. No. 2, hal 145-160.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi, 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Siregar, Evelin dan Hartini Nara. 2011. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanti, Ike. 2017. *Pengaruh Disiplin Kerja, Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt.Mmw Di Sidoarjo*
- Toding, Anastasya Yuyun. 2016 . *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pipit Mutiara Indah Di Desa Sekatak Buji Kecamatan Sekatak Kabupaten Bulungan*, eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (2): 386-399 ISSN 2355-5408
- Veronika, Nurmeini. 2018. *Pengaruh Disiplin Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Tirta Sibayakindo Kabupaten Karo*. jurnal medan

THE EFFECT OF WORK PRESSURE AND CONFLICT ON QUALITY OF WORK AT PT. BANK SULUTGO PAAL DUA SUB-BRANCH OFFICE

Kezia Natalie Tesyalonica Wantania

Manado State Polytechnic: Raya Politeknik Street, Manado (0431) 815212
Business Administration Study Program, Manado State Polytechnic

Email : kexiawantania@gmail.com, ivonemandang@gmail.com

ABSTRACT

The quality of a company is determined by how well its resources can handle pressure and work conflicts. The subjects in this study were employees at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office, a company engaged in financial management or banking administration. This study aims to find out the pressures and conflicts between employees at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office and how to overcome these pressures and conflicts to improve the quality of the company's work. The study was designed as qualitative research and used descriptive data exposure. Work pressure is an unavoidable demand in a temporary work environment. At the same time, conflict is a social process between two or more people in which one party tries to get rid of the other party by destroying him or making him helpless. These two processes that occur will cause other work to be delayed and disrupt employees' focus. So companies should apply the quality of cooperation and behavior to improve the pressures and conflicts they face.

Keywords: Pressure, Conflict, Quality, Employees

1. INTRODUCTION

Background of the Problem

Human resources are the main key that determines the development and success of every company. Human resources in the company are in charge of managing in a human resource management department. Human resource management is the efficient and effective use of several individuals and can optimally achieve organizational or company goals. It takes experts of high quality, both intellectually and morally.

In every job position, one must always maintain the capabilities and professional ethics to realize each personal advantage so that the company can develop and compete in the international world. Because of this basis, sometimes company resources experience various pressure and conflicts between employees in achieving common goals.

Problem Identification

The objectives of this research are to find out how the forms of employee work pressure, how conflicts occur between employees, and to find out whether work pressure and conflict affect the quality of work of the employees of PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office.

2. THEORETICAL BASIS

Work pressure, conflict, and quality and work goals of employees of work are variables that will underlie the problem. Work pressure describes situations that arise, such as psychological stress in adverse emotional reactions to work-related problems. High pressure can also cause frustration and anxiety in someone who is working.

According to Sarooj and Maad (The Influence of Performance Leadership Types with Work Pressure as a Mediation Variable, 2016:124), work pressure is defined as a response brought about by various external events. It can take the form of negative experiences. Another definition that describes work pressure by Steve M. Jex (The Influence of Performance Leadership Types with Work Pressure as a Mediation Variable, 2016) means that work pressure tends to adopt the concept of *stimulus* (stimulus), *response* (response), and the relationship *stimulus-response*.

The factors that generally cause work pressure that occurs in a person are as follows workplace atmosphere work, roles and functions, work and roles that change suddenly, relationships between colleagues and leaders, conflicts among colleagues and leaders, setting the job, lack of incentives and awards from the head, disappointed in the working atmosphere, change positions within the organization, changes in the structure and management of the organization.

Factors or aspects of generating work pressure according to Munandar (Perception of Justice, Work Pressure and Morale in Civil Servants, 2009:125) can be divided into intrinsic factors, namely factors related to individuals, and extrinsic factors related to the environment or physical demands, and personal threats to individuals. Intrinsic factors related to the task or workload. Extrinsic factors are related to individuals which include employee relations at work and employee roles in organizations. These factors include discomfort that occurs in the work environment.

When there is work pressure that can affect a person's individual, it will be followed by another problem, namely conflict involving two individuals or groups. In the Big Indonesian Dictionary compiled by Poerwadarminta (Sociology of Conflict - Theories and Analysis, 2009:4), conflict means a conflict or dispute. The conflict itself appears in the form of a conflict of ideas and physicality between two opposing parties.

Meanwhile, Lewis A. Coser (Sociology of Conflict - Theories and Analysis, 2009:22), means conflict has a positive function if we can manage it and appropriately express and affect pragmatic or multidisciplinary conflict sociology, which uses to manage conflict in companies or other organizations. From the definitions above, conflict is a

condition resulting from will, values, or goals to achieve, which causes an uncomfortable situation both within individuals and between groups.

According to Melayu S.P Hasibuan (Human Resource Management, 2000:199), things that cause competition and conflict are goals to be achieved, human ego, needs, differences of opinion, misunderstandings, feelings of harm, and feelings of sensitivity. The same plans to be completed will stimulate competition and conflict among individuals or groups of employees. Every employee or group is always striving to achieve better recognition than others. To motivates the emergence of competition or conflict in obtaining the best performance.

The thing that cannot be ignored when work pressure and conflict occurs is that the quality of work will decrease. The quality of work from the creation and progress that a person has achieved in the field of duty. The quality of work can also interpret as performance, which means another is work performance. Performance is always a sign of the success of an organization and the people in the organization.

Edison et al. (2016), means the quality of work or performance results from a process that refers to and is measured over a certain period based on a predetermined agreement. Meanwhile, Stoner and Freeman (Management, 2010: 487) argue that the Quality of work is the key that must function effectively to succeed.

From the explanation above, it can conclude that the quality of work is the availability of a person or group in carrying out an activity to complete responsibilities with results as expected by a company.

According to Robbins (2015), the factors that influence the quality of work are based on several factors as the basics of individual behavior which include biographical characteristics, abilities and learning, values, attitudes and job satisfaction, commitment, perception and decision making, motivation.

On the other hand, according to Prawirosentono in Sutrisno (2010:176), suggests that to measure the quality of employee work, it is necessary to factor in the assessment of work implementation, namely as follows effectiveness and efficiency, authority and responsibility, discipline and initiative.

3. RESEARCH METHOD

The Types and Research Methods

Place and time in this final project research is at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office, starting from March 2, 2021 – June 4, 2021. In this final project the author

uses a qualitative descriptive research method, which describes the problems occurs in a company, as well as looking for solutions to the problem.

The Types of Data

The type of data used is Secondary Data. Secondary data is data obtained through data that has been researched and collected by other parties related to the writing of the author's Final Project, and secondary data can be obtained more easily and quickly through libraries, research locations, the internet and others. Secondary data are taken from the research location in the form of company history, vision and mission, company logo, organizational structure and human resources.

Data Collection Methods

With several types of existing methods, the authors chose to take 2 types of data collection methods, namely observation or observation and literature study to be used in this study, case studies of employees of PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office.

Observation is an activity of a process or object with the intention of feeling and then understanding the knowledge of a phenomenon based on previously known knowledge and ideas, to obtain the information needed to continue a research. Observations that the authors do in this study is to observe directly the work activities at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office.

Literature study means data collection techniques by reviewing books, literature, notes, and various reports related to the problem to be solved (Nazir: 1988). In addition to making observations within the company, to complete the author's data, a literature study was also carried out to solve the writing and preparation of the Final Project by taking several theories related to the author's research from the library and the internet.

4. RESULTS AND DISCUSSION

Results

Looking at the factors that occur in terms of work pressure and existing conflicts, the author finds the problems that occur. The following is an explanation of the work pressure factor.

The first one is the role and function of the job. This factor is related to a person's task or workload. Work pressure does not always lead to negative things such as work stress but in fact there are still many individuals who place their duties and responsibilities at work

which is difficult to do because they do not understand the role and function of their work. Sometimes an employee's misunderstanding in carrying out his work duties can become a workload.

This is what the author observes happening at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office. Lack of understanding of individual duties and responsibilities results in a person entering a phase in the form of stress or work pressure.

The second is work and roles that are always changing suddenly. In research at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office authors see a case like this. This often changing work and role will have an impact on work pressure for employees, which means like one second here and there suddenly which creates new pressure on someone because they have to always position themselves as proficient workers in every new type of work.

Furthermore, completing the problem variables encountered, then taken from the conflict factors, the authors describe them as follows:

The first one is human ego. Apart from individual sentences, organizational work is a job that fellow employees should try to be able to manage their respective egoism for the benefit of working together. The human ego that always wants to be more successful than other employees will lead to competition or conflict as the authors researched at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office.

In this study, it can be seen that the lack of control over the egoism of each employee causes relative conflicts, for example, because one employee feels he is more experienced, smarter and other reasons that ultimately reduce mutual respect between employees and look for gaps in other employees, either for the purpose of success, individual and personal problems between employees.

The second is differences of opinion. Differences of opinion can lead to competition or conflict. Because every person or group is too adamant that his opinion is the most appropriate. If differences of opinion are not resolved, there will be competition or conflict which sometimes causes small divisions to be carried away by the situation.

The problems that the authors found at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office there are various differences of opinion between employees that occur too often, the basis of which can also be related to the previous point of egoism.

The third is misunderstanding. Misunderstanding that often occurs between individual employees or groups because the basis is communication. Communication between employees' and employees' and employees to superiors is not good or effective.

Sometimes misunderstandings occur due to a lack of openness from employees in expressing their opinions, which ultimately lead to personal conclusions and misunderstandings will occur more often in work because they do not believe that open communication is a way to reduce disputes or conflicts.

Discussion

After discussing the factors of work pressure and conflict, below is a description of the factors or measures regarding the quality of work for companies, especially research at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office as follows:

The first one is effectiveness and efficiency. Said to be effective when it reaches the goal, said to be efficient when it has been satisfactory. In research at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office can still be said that the quality of employee work is effective because the company is able to achieve its goals, but the results are not yet efficient. Of the several goals banking that must be achieved, there are several things that have not been satisfactory. This is because the two previous subjects, namely work pressure and conflict, have slowly reduced the effectiveness and efficiency of the employee's work quality.

The second is authority and responsibility. In a good organization the authority and responsibility have been delegated properly, without any overlapping of tasks. PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office of the delegation's duties have not been fully implemented properly, the responsibilities and authorities of each employee have not been implemented in accordance with the Standard Operating Procedure, due to work pressure and conflicts faced and can be said to reduce the quality of work.

The third is discipline. Discipline shows a condition or attitude of respect that exists in employees towards company rules and regulations. The discipline factor has not been applied by all employees at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office according to research results, because the company's regulations and provisions have not been implemented to the maximum such as completing responsibility tasks according to the specified time, which indicates the quality of employee work has decreased as it should.

The fourth and the last is initiative. One's initiative is related to the power of thought, creativity in the form of ideas to plan something related to organizational goals. How can an employee in the company be able to take the initiative for the advancement of work if there is work pressure and conflict in the organization, that's what researchers get at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office. The company's goals have not been aligned with the results carried out by each employee, meaning that these two problems have affected the quality of employees.

With the explanation of the factors of work pressure and conflict that the author has described, along with the quality of work that should be carried out by the company as above, the influence of work pressure and conflict that occurs at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office has really been very influential in the quality of work of employees, and should reduce the factors of these problems to achieve an increasing quality of work in work as an organization or company.

5. CONCLUSION AND RECOMMENDATION

CONCLUSION

Two factors focused on the discussions, namely work pressure and conflict, often occur and greatly influence employees' quality of work at PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office. The workplace situations like rules often change, different work arrangements, and lack of understanding of job descriptions, employees feel pressured to work. In addition, individual egoism ultimately leads to a lack of respect for the opinions of others; the result is that differences of opinion and misunderstandings often lead to disputes and conflicts for employees, reducing the quality of work in the organizational structure.

The quality of work is the responsibility of each individual and must be the primary goal in employment, especially for PT. Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office. Effectiveness and efficiency, authority and responsibility, discipline, and initiative to implement the quality of work in a company.

RECOMMENDATION

Based on the results of the discussion with the problems found, the authors provide the following suggestions like provide special training every three months or job descriptions for each section to explore and understand the duties and responsibilities at work to reduce the lack of work pressure for existing employees, organizing joint activities such as recreation and entertainment for employees as a team, to reduce a sense of individualism to create openness, a positive atmosphere in the work environment, and improve the quality of employees in working together, and establish a club within the office of PT Bank SulutGo Paal Dua Sub-Branch Office, in charge of managing activities such as recreation or entertainment to strengthen sense of friendship among the employees and manager.

REFERENCES

- Anwar Y., Edison E., Komariah I. 2016. Human Resource Management Strategy and Change in Order to Improve Employee and Organizational Performance. Bandung: Alfabeta
- Goodman JD and Ritzer G. 2004. Modern Sociological Theory (p. 73). Jakarta: Prenada Media.
- Hasaribuan S.P.M 2000. Human Resource Management (p. 199). Jakarta: Literary Earth
- Soerjono and Soekanto. 2006. Sociology an Introduction (p. 86). Jakarta: Rajawali
- Susan N. 2009. Sociology of Conflict – Theories and Analysis (p. 4). Jakarta: Kencana
- Tisnawati S., E. 2005. Introduction to Management (p. 290). Jakarta: Kencana
- Usma H. 2010. Management (Theory, Practice and Educational Research) (p.487) edition 3. Jakarta: Bumi Aksara
- Astuti KD 2009. Perceptions of Justice, Work Pressure and Morale in Civil Servants (p. 125). Journal of Psychology. Faculty of Psychology Gunadarma University. Vol. 2 Number. 2 <http://ejournal.gunadarma.ac.id/files/journals/7/articles/266/public/266-791-1-PB.pdf> (accessed July 2, 2021)
- Basri S. 2011 Definition of Work Pressure and Satisfaction Work. <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/01/job-stress-dan-job-satisfaction.html> (accessed July 2, 2021)
- Budiyono R. 2016. The Influence of Performance Leadership Type with Work Pressure as a Mediation Variable (p. 124). Journal of TIE Semarang, Department of Management, College of Economics (STIE) Semarang, Vol. 8, Number 3 October issue. <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/stiesmg/article/view/140/136> (accessed July 2, 2021)
- Irwan M. 2017. The Effect of Stress and Work Conflict on Employee Performance at PT. Kalla Cocoa Industry in Makassar City: Thesis. <http://repository.uin-alaududin.ac.id> (accessed July 3, 2021)
- Ramayana. 2017. The Effect of Work Pressure on Employee Performance (Case Study at BRI Syariah Palopo City): Thesis. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint> (accessed July 3, 2021)
- Sari M. 2008. Relationship between Work Conflict and Employee Performance at PT. Al-Falah Islamic Rural Bank: Final Project. <http://repository.unpas.ac.id/30250/6/SKR> (accessed July 3, 2021)
- Sari PR. 2015. The Effect of Work Stress and Work Conflict on Employee Performance at Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta: Thesis. <https://eprints.uny.ac.id=pdf> (accessed July 3, 2021)
- Bank SulutGo via <https://www.banksulutgo.co.id/profile/read/7/logo-bank-sulutgo.html> (accessed July 3, 2021)

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR WILAYAH V MANADO**

Monica G. E. Pandelaki¹, Jeaneta J. Rumerung²

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

¹Politeknik Negeri Manado, Jurusan Administrasi Bisnis

² Politeknik Negeri Manado, Jurusan Administrasi Bisnis

Monicagrace628@gmail.com, rumerungj310167@gmail.com

ABSTRACT

Human resources are very important organizational assets, namely as thinkers, planners, and controlling organizational activities, therefore their existence in an organization cannot be replaced by other resources. Human resources as the driving force of the organization to communicate every time they carry out their organizational activities. Continuous good communication is needed to produce good performance from employees. The purpose of this study is to determine the effect of communication on employee performance at PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. This type of research is quantitative research and research methods use research methods Descriptive namely describing phenomena or problems that occur in an object of research. The population taken is all the employees in PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado with the total of 55 employees while the sample is 30 respondents. The analysis used is regression analysis and simple correlation. The results of the research analysis show that Communication has a very strong and significant relationship to Employee Performance in PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado with $R=0,718$ and coefficient determination 51,6% determine of communication by employee performance and 48,4% is determine with another factor. For that reason, communication needs to be considered by companies in general in improving employee performance, so that what becomes the company's goals can be achieved. And as a suggestion, so that communication goes well, employees should need to maintain good relations with their leaders or fellow employees. In order to create good communication in the company so that work is carried out smoothly and improve employee performance.

Keywords : Communication and Performance

1. PENDAHULUAN

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting, karena tanpa adanya komunikasi yang baik maka organisasi dan perusahaan juga tidak akan bisa berjalan dengan baik. Menurut Redi Panuju (2001) komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan suatu sinergi. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi.

Proses komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan berbagai masalah yang dapat berdampak kurang baik terhadap pencapaian suatu organisasi terutama dengan timbulnya kesalah pahaman dan konflik yang mungkin akan terjadi. Komunikasi yang baik yaitu dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka dapat mengerjakannya dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka jika sedang berada dibawah standar.

Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Hersey and Blanchard, 1933). Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Setiap karyawan mempunyai kemampuan berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja yang dirasakannya. Namun, karyawan juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang mempengaruhi kinerjanya. Pengertian kinerja karyawan menunjuk kepada kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja karyawan akan meningkat apabila mereka terlibat aktif dalam proses kegiatan pada organisasi atau perusahaan dimana mereka bekerja. Dengan mereka terlibat dalam proses kegiatan maka karyawan akan tahu dengan jelas mengenai apa yang harus dikerjakan yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau perusahaan.

Komunikasi yang baik dan kinerja yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dari perusahaan tersebut. Komunikasi yang baik akan mampu mengembangkan tugas yang diembannya sehingga kinerja karyawan dalam perusahaan dapat menjadi lebih baik. Begitupun sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalin hubungan yang baik maka yang akan muncul adalah sikap otoriter atau sikap yang acuh, perbedaan pendapat sampai akan menimbulkan konflik yang berkepanjangan yang akan berdampak pada hasil kerja yang menjadi tidak maksimal. Komunikasi yang berlangsung dengan baik dapat menunjang organisasi perusahaan mencapai tujuannya terutama organisasi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado merupakan kantor wilayah di daerah Manado yang melakukan seluruh sistem kerja dari kantor cabang dan unit untuk dikirimkan langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta. Dalam hubungan kerja kantor cabang dan unit dengan kantor pusat dibutuhkan komunikasi yang baik agar system kerja perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Penerapan Komunikasi merupakan faktor penting dalam menunjang kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah

V Manado. Beberapa kendala terkait dengan konsep pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado sering menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan aktivitas kerja karyawan. Komunikasi belum berlangsung secara efektif dan optimal. Hal ini ditunjukkan pada saat pimpinan memberikan arahan dan instruksi kerja kepada karyawan, banyak karyawan yang tidak mendengarkan dengan jelas apa yang pimpinan berusaha sampaikan sampai mengakibatkan perbedaan pendapat yang cukup besar. Pada saat pimpinan wilayah memberikan arahan saat pertemuan *morning briefing* tentang pencapaian target untuk mempertahankan kantor wilayah sebagai nomor satu, tidak berlangsung dengan baik karena informasi yang disampaikan tidak diterima dan dipahami dengan baik.

Hambatan dalam komunikasi juga terjadi ketika manajer logistik menyampaikan informasi berupa arahan bahwa kendaraan-kendaraan karyawan yang ada di halaman kantor agar diparkir didalam basement kantor tapi banyak yang karyawan yang tidak menanggapi Informasi tersebut sehingga banyak nasabah yang akan melakukan transaksi di kantor cabang kesusahan untuk menemukan tempat parkir untuk kendaraan mereka sehingga akhirnya mereka tidak jadi melakukan transaksi tersebut yang berimbas pada target kantor yang tidak tercapai. Hambatan komunikasi antara sesama karyawan masih sering terjadi mis komunikasi karena ketidakjelasan dalam menyampaikan informasi, masalah yang penulis amati yaitu seperti pada saat keluar surat ketetapan tentang pakaian atau dresscode yang baru untuk dipakai setiap harinya oleh karyawan, hanya beberapa karyawan yang mengetahui jika pakaian yang dipakai telah diubah karena mereka tidak menerima informasi dari karyawan yang telah mengetahui informasi itu terlebih dahulu, maka terjadi miskomunikasi dan konflik saat diadakannya *morning briefing*.

Arus komunikasi secara diagonal atau komunikasi silang antara karyawan di department yang satu dengan department lain yang masih kurang optimal seperti pada saat karyawan yang seharusnya memberikan informasi tentang laporan keuangan non-tunai setiap hari pada karyawan bagian keuangan tidak menginformasikan kembali tentang laporan keuangan yang harus diterima oleh Karyawan bagian keuangan, ketika Karyawan bagian keuangan mencoba menghubungi karyawan yang bersangkutan nomor yang dituju tidak dapat dihubungi sehingga mengakibatkan konflik internal antara bagian keuangan kantor wilayah dan kantor cabang. Hambatan lain yang terjadi antara karyawan departemen satu dengan departemen yang lain adalah saat bagian keuangan yang sudah kehabisan stok untuk perlengkapan yang harus meminta izin untuk mengambil barang baru dengan surat permintaan barang ke bagian logistic, tapi bagian logistic yang menunda-nunda pemberian perlengkapan ke bagian keuangan yang membuat bagian keuangan terlambat mendapatkan perlengkapan tersebut

sehingga berakibat pada pekerjaan mereka yang tertunda karena bagian logistik mengabaikan informasi yang telah disampaikan. Permasalahan inilah yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dan hasil kerja mereka pun jadi kurang maksimal.

Permasalahan lainnya yaitu beberapa karyawan yang kurang teliti dalam bekerja karena instruksi kerja kurang jelas sehingga mengakibatkan pekerjaannya tidak berjalan dengan baik. Masih ada karyawan yang belum tepat waktu dalam mengerjakan tugasnya, dan terdapat beberapa karyawan menunda penyelesaian pekerjaannya karena tidak mengikuti arahan dari pimpinan dan tidak mendengarkan saran dari rekan kerjanya sehingga mengakibatkan pekerjaannya tidak selesai tepat waktu. Permasalahan inilah yang menyebabkan kinerja karyawan menurun yang dapat dilihat dari hasil kerja yang kurang maksimal.

2. LANDASAN TEORI

a. Konsep Komunikasi

Pengertian Komunikasi

Menurut Lydia Harlina Martono & Satya Joewana (2008), Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Empat komponen inti dari komunikasi adalah sumber, penerima, pesan dan saluran. Selanjutnya definisi komunikasi menurut Nurudin (2016) proses komunikasi adalah usaha menyampaikan suatu gagasan untuk menerima umpan balik dari gagasan yang kita sampaikan.

Mulyana, D. (2008) menjelaskan komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respon pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau symbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non-verbal (non kata-kata), tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa kedua pihak yang berkomunikasi punya suatu system symbol yang sama. Menurut Hovland (2009) menyatakan komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*)

Kembali menurut Nurudin (2016) Komunikasi dapat terjalin jika unsur-unsur dalam komunikasi terpenuhi. Tiga unsur pokok yang terdapat dalam komunikasi yaitu usaha, penyampaian pesan antar manusia. Jika salah satu unsur hilang maka komunikasi tidak dapat berjalan.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli tersebut maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Komunikasi adalah proses penyampaian atau pengiriman informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.

Bentuk-bentuk Komunikasi

Menurut Dirman & Juarsih (2014) yakni ada empat bentuk – bentuk dalam komunikasi:

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi dengan diri sendiri dengan tujuan untuk berfikir, melakukan penalaran dan menganalisis.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan respon verbal maupun non verbal berlangsung secara langsung.

3. Komunikasi kelompok kecil, Komunikasi kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan yang relatif kecil yang masing – masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yang sama dan mempunyai derajat organisasi tertentu diantara mereka. Misalnya, komunikasi antar kepala jurusan dengan para dosen yang dipimpinnya.

4. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa cetak maupun elektronik yang dikelola sebuah lembaga atau orang yang tersebar. Pesan-pesan secara umum disampaikan serentak.

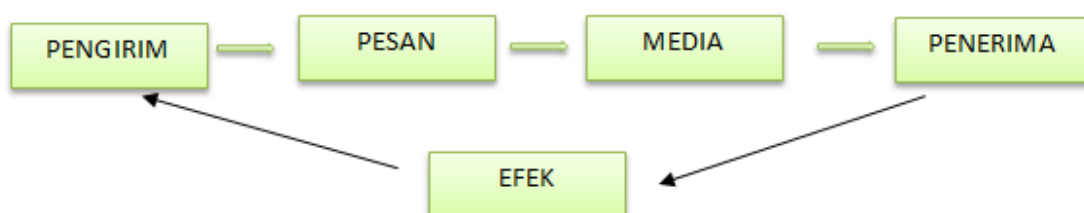
5. Komunikasi Publik

Komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang yang tidak bisa dikenali satu persatu.

Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka bisa dikatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur Komunikasi, yaitu :

Gambar 1. Unsur Komunikasi



Sumber : (Cangara,2012:25).

1. Pengirim Pesan. Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari pemikiran pengirim pesan. Sebelum mengirimkan pesan, pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan arti tersebut ke dalam satu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran.
2. Pesan. Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.
3. Saluran. Saluran adalah jalan yang dilalui dari si pengirim dengan si penerima. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Di samping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap dan peraba.
4. Penerima Pesan. Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
5. Efek. Efek adalah respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan.

Indikator Komunikasi

Menurut Gibson *et al.* (1997) indicator variabel komunikasi (X) yang akan diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam perusahaan, Untuk lebih mudah dimengerti komunikasi vertikal adalah komunikasi antara pimpinan dan karyawannya begitun sebaliknya.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan sama, yaitu komunikasi antara sesama karyawan.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada

pada jalur struktur yang sama. Yang dimaksud adalah sesama karyawan dari dalam satu perusahaan tapi dalam divisi yang berbeda-beda.

b. Konsep Kinerja

Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2001), Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud dengan kualitas di sini adalah dilihat dari segi kebersihan, kehalusan dan ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaan nya. Sedangkan, yang dimaksud dengan kuantitas itu dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai atau karyawan tersebut.

Bernardin dan Russel dalam Ruky, (2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Pengertian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donelly, Gibson dan Ivancevich, 1994)

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006)

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seorang pegawai atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau instansi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama.

Indikator Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja karywan secara individu ada lima indikator yaitu Robbins, 2006:260.

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan

- b. Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dilaksanakan dan dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas merupakan pekerjaan yang dilakukan menggunakan segala sumber daya yang ada seperti sarana dan prasarana yang ada di perusahaan

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variable yaitu, variable yang mempengaruhi (variabel *independent*) dan variabel yang dipengaruhi (variabel *dependent*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi sebagai variabel bebas (*independent*) terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Metode deskriptif (Descriptif Metode)

Metode ini dimana 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 dua variabel utama yaitu, Komunikasi dan Kinerja karyawan.

2) Metode Penelitian Lapangan (Field Research)

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai komunikasi dan kinerja karyawan.

3) Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan Komunikasi terhadap kinerja karyawan, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebar kuesioner ke semua karyawan tetap maupun honor pada perusahaan di Manado yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari

karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap karyawan yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis Deskriptif Statistik untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel dari jawaban kuesioner responden. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 30 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan menggunakan fasilitas Data *Analysis* dari SPSS. Deskripsi variabel komunikasi dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 1. Deskripsi Varibel Penelitian Komunikasi (X) dan Kinerja (Y)

	X	Y
Mean	61	62
Standard Error	1.525266135	1.33901090046754
Median	60	63
Mode	60	61
Standard Deviation	8.354226682	7.33406474931375
Sample Variance	69.79310345	53.7885057471265
Kurtosis	4.86043341	0.181732075223901
Skewness	-1.171737542	-0.54263545219819
Range	44	29
Minimum	31	46
Maximum	75	75
Sum	1830	1862
Count	30	30
Confidence Level(95,0%)	3.119519463	2.73858474323333

Sumber : Pengolahan Data Primer (2020)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel komunikasi pada tabel 1. diperoleh nilai Maximum 75 memiliki Range 44 serta nilai Variance 69.7831. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai Maximum 75 dan Minimum 46 memiliki Range 29 serta nilai Variance 53.7885. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja karyawan pada PT.

Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

b. Pengaruh Komunikasi pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado

Tabel 2. Hasil Korelasi Variabel Komunikasi (X) Terhadap Kinerja (Y)

		Y	X
Pearson Correlation	X	1.000	.718
	Y	.718	1.000
Sig. (1-tailed)	X	.	.000
	Y	.000	.
N	X	30	30
	Y	30	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 2. menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel komunikasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Koefisien korelasi R sebesar 0,718. Jadi, dapat dikatakan bahwa hubungan antar variabel komunikasi (X) dan kinerja karyawan (Y) memiliki hubungan erat (kuat).

Tabel 3. Model Summary

Model Summary^a									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.718	.516	.499	6.417	.516	29.856	1	28	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 3. menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi menunjukkan angka 0,516 hal ini menunjukkan 51,6% variabel komunikasi mempengaruhi variabel kinerja karyawan dan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4. Coefficients

Coefficients			
Model		Unstandardized	Coefficients
		B	Std. Error
1	(Constant)	15.073	8.819
	X	.730	.134

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 4. menunjukkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien untuk variabel komunikasi sebesar 0,730 dengan konstanta sebesar 15,073 sehingga diperoleh model persamaan regresi $Y = 15,073 + 0,730X$. Persamaan regresi menunjukkan adanya pengaruh

yang positif variabel komunikasi terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan apabila Komunikasi meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan juga akan meningkat sebesar 73%.

Hasil pengujian analisa statistik menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa konsep komunikasi yang diterapkan pada perusahaan pada dasarnya sudah berlangsung dengan baik. Komunikasi Vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam perusahaan, artinya komunikasi berupa informasi yang disampaikan pimpinan kepada karyawan dimana pimpinan melaksanakan kebijaksanaan, peraturan dan prosedur kerja mengenai pelaksanaan kerja karyawan. Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi mendatar yaitu komunikasi yang dilakukan antar sesama karyawan dimana apa yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan baik tanpa harus tertekan oleh jabatan atasan dan bawahan. Komunikasi Diagonal yang disebut juga komunikasi silang merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Yang dimaksud adalah sesama karyawan dari dalam satu perusahaan tapi dalam divisi yang berbeda-beda .

Indikator yang paling dominan adalah komunikasi diagonal atau komunikasi silang dimana indikator ini adalah yang paling mempengaruhi komunikasi Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya seperti penelitian Dimas Okta Ardiansyah (2016) dan Ali Baba (2012) yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis komunikasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. Indikator yang paling dominan adalah komunikasi diagonal atau komunikasi silang dimana indikator ini adalah yang paling mempengaruhi komunikasi Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado.
2. Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan pada

PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado sudah baik tetapi perlu ditingkatkan agar pekerjaan yang diselesaikan atau *output* yang telah dikerjakan karyawan mampu membuat perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan mendorong karyawan agar dapat mempunyai kualitas kerja yang baik

3. Penerapan komunikasi vertical antara bawahan kepada atasan menggunakan konsep *Upward Communication* dimana karyawan diberikan kesempatan untuk menyampaikan informasi/laporan kerjanya kepada atasan atau pimpinan. *downward communication* dimana pimpinan memberikan instruksi kerja yang jelas kepada bawahannya agar dapat dipahami dan pekerjaan yang karyawan lakukan akan lebih baik dan terarah sehingga hasil kerja karyawan dapat maksimal. Sedangkan komunikasi horizontal penerapannya belum begitu baik untuk itu perusahaan harus memperbaiki proses komunikasi antar karyawan yang ada di kantor. Komunikasi diagonal atau komunikasi silang yang terjadi diperusahaan sudah berjalan cukup baik, karena ketika ada karyawan dari satu cabang akan menyampaikan permasalahan kepada kantor wilayah mereka dapat langsung menyampaikan kepada pimpinan mereka atau langsung berhubungan dengan manajer terkait dan menyelesaikan masalah yang terjadi

b. Saran

1. Komunikasi antara pimpinan dan karyawan harus ditingkatkan lagi sehingga tidak terjadi lagi kesalahpahaman yang dapat berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Komunikasi antara karyawan dengan karyawan harus diperbaiki dan harus menjalin komunikasi yang baik agar tidak terjadi miskomunikasi yang mengakibatkan menurunnya kualitas pekerjaan. Arus komunikasi secara diagonal atau komunikasi silang yaitu antara karyawan yang berada di departmen yang satu dengan departmen lain yang harus lebih dioptimalkan agar kinerja karyawan meningkat.
2. Menggunakan media komunikasi yang tepat untuk menunjang berlangsungnya proses komunikasi secara efisien dan efektif

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Setiawan, 2016, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Karya Subur Teknik Utama*. Jurnal.
- Albertus Wijanarka, 2018, *Pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan Pada Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Panggang*. Jurnal.
- Ali Baba, 2012, *Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Bosowa Maros*. Jurnal.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Arikunto, 2002. *Metodologi Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bernardin dan Russel, 2002, *Human Resources Management: An Experimental Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Budi, Rayudaswati, 2010, *Pengantar Ilmu Komunikasi : KRETAKUPA Print*, Makassar.
- Devito, 2014, *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Kharisma
- Diana Tri Utami, 2013, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya Bandung*. Jurnal.
- Didi Wandi,dkk, 2019, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Probinsi Banten*. Jurnal.
- Dimas Okta Ardiansyah, 2016, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja*. Jurnal.
- Donelly, Gibson and Ivancevich, 1994. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses. Edisi keempat*. Jakarta: Erlangga
- Doni Priansa, 2014, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, Priantara Diaz
- Effendy, 2014, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Adithya Bakti
- Gibson, James L, 1997, *Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gronlund dan Linn, 1990, *Measurement and Evaluation in Teaching*. New York: Macmillan Publishing Company
- Hersey dan Blanchard, 1993, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hal Inc
- Joseph A, 2016, *The interpersonal Communication Book, edisi 14*. New York: Pearson
- Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Martono & Joewana, 2008, *Menangkal Narkoba dan kekerasan*
- Mulyana, D, 2008, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nurudin, 2016, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Panuju, 2001, *Komunikasi Organisasi: dari konseptual-teoritis ke empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Pateda, Mansyur
- Rein Gust, 2015, *Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di divisi Sekertaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia*. Jurnal.
- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Risdianto Pangi, 2017, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum kota Manado*. Jurnal.
- Riska Rumpa, 2013, *Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Produktivitas kerja pada kantor dinas pendidikan kota Manado*. Jurnal.
- Robbins, 2006, *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Jakarta: Erlangga
- Robert L. Mathis dan Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Emban Patria
- Rogers & Kincaid, 1998, *communication Network; Towards a new paradigm for research*

- Ross, 1983, *Speech Communication: Fundamentals and Practice: Fundamentals and Practice*. New Jersey: Prentice
- Santoso, 2012, *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Meida Komputindo
- Siregar, 2011, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada
- Siyoto Sandu dan Muhammad Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Suci Rahmawati, 2016, *Pengaruh Komunikasi dan Komitmen terhadap kinerja karyawan pada CV Eq trans Sukoharjo Surakarta*. Jurnal.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tubbs dan Moss, 2016, *Ilmu Bahasa (Linguistik)*. Yogyakarta: Deepublish

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC PASAR SEGAR PAAL DUA MANADO**

Veren Prang, Meiske Manopo, Lietje Lumatauw
Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, (0431) 815212
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado
Email : octaviaprang@gmail.com

ABSTRACT

Employee performance has an important role for a company, especially service companies. Employee performance must be able to provide satisfaction to its customers. So this study aims to determine the effect of employee performance on customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The type of research is quantitative research and research methods using descriptive research methods, field research methods and literature review research methods. Research that takes a sample from one population by using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is customers at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The customers in question amounted to 80 people but the sample involved was 44 respondents using the Simple Random Sampling method. The analysis used is descriptive statistical analysis, total score, correlation analysis and simple linear regression analysis. The results of research analysis correlation coefficient value $r = 0,756$ (75.6%) indicate that employee performance has a strong and significant relationship to customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The coefficient of determination shows that 57.2% customer satisfaction is influenced by employee performance, while the remaining 42.8% is influenced by other factors. The results of the analysis show that employee performance has a significant influence on customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. For this reason, employee performance needs to be considered by leaders and companies so that they can increase customer satisfaction.

Keywords : Employee Performance, Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Kinerja karyawan dalam perusahaan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, kinerja karyawan merupakan cerminan citra diri perusahaan kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan nasabah.

PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado mengutamakan pelayanan nasabahnya, kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado melakukan upaya untuk membuat nasabahnya merasa puas baik terhadap produk maupun kinerja karyawannya. Ada beberapa nasabah yang masih kurang puas dengan kinerja karyawan di PT Pegadaian (Persero), karena kinerja karyawan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) ini termasuk kurang cepat pada saat proses transaksi yang dilakukan, dimana hal ini dapat membuat nasabah atau pelanggan untuk tidak datang kembali bertransaksi di PT Pegadaian (Persero).

Dapat dilihat juga masalah – masalah yang ada di perusahaan pula yaitu, masih ada karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga nasabah harus menunggu karena pelayanan kurang cepat dalam proses menaksir barang jaminan. Kurang puasnya nasabah dengan kinerja karyawan dikarenakan masih ada karyawan yang belum terlalu menguasai sistem aplikasi yang ada sehingga transaksi menjadi terhambat. Selain itu, masih ada karyawan yang kurang teliti dalam proses transaksi yang mengakibatkan kesalahan dalam menginput data. Nasabah merasa belum puas terhadap pelayanan yang ada, yaitu ketika nasabah mengajukan pertanyaan seringkali karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan dari nasabah.

2. LANDASAN TEORI

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil atas yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai (Mathis dan Jackson, 2002). Kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Anwar, 2000) adalah: 1) faktor kemampuan, 2) faktor motivasi. Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan pengetahuan (knowledge). Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai mengarah pada usaha mencapai tujuan perusahaan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2010). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan

konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan adalah *pleasureable fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan (Oliver, 2010). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wright, 2007). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Yamit, 2013). Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Sumarwan, 2012). Menilai kepuasan konsumen, menganjurkan penggunaan multi-item scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan (Oliver, 2010). Dalam pengukuran kepuasan, indikator yang digunakan adalah: ketanggapan pelayanan, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh dengan jasa (Supranto, 2011).

3. METODE PENELITIAN

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 kinerja karyawan sebagai variabel bebas (independent) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependent).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Metode deskriptif (*Descriptive Methode*)

Metode ini dimana 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 dua variabel utama yaitu, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

b. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

c. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu :

3. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Menurut Susanti (2014:15) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap nasabah yang diolah langsung oleh Penulis.

4. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2015:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja karyawan agar perusahaan dapat dijalankan. Untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang maksimal maka karyawan harus bekerja keras untuk memenuhi kepuasan dari

nasabah, karena kinerja dari karyawan memegang peranan yang sangat penting bagi kepuasan nasabah. Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, maka dilakukan pembahasan berdasarkan hasil observasi dan analisis data yang dilakukan. Dari hasil penelitian didapat nilai koefisien korelasi $r = 0,756$ menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat (erat) antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado

Berdasarkan analisis data atau pengolahan data diperoleh persamaan regresi $Y = 11,313 + 0,585 X$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta adalah 11,313 dan nilai koefisien arah regresi adalah 0,585. Hal itu menunjukkan bahwa pada saat kinerja karyawan bernilai (0), maka kepuasan nasabah akan bernilai 11,313, sedangkan jika kinerja karyawan dinaikkan satu kesatuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat satuannya yaitu sebesar 11,898. Dengan demikian kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha, sehingga dengan memuaskan nasabah maka perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka perlu memperhatikan kinerja karyawan.

Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,572$ menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado 57,2% dipengaruhi oleh kinerja karyawan, sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan untuk uji T dengan t hitung 7,491 lebih besar dari t tabel 2,019 yang berarti kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian dari Widyawati (2019) dan Eno Virgiawansyah (2019) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan kajian teoritis, terdapat 4 faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah. Keempat faktor ini adalah kualitas, kuantitas, waktu dan sumber daya. Tentunya keempat faktor tersebut harus ditingkatkan dan diperbaiki agar supaya terjadi peningkatan kepuasan nasabah yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas totalitas tampilan dan karakteristik jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan dari nasabah. Kualitas harus ditingkatkan yaitu dengan mengerjakan pekerjaan dengan teliti agar hasil kerja yang dihasilkan akurat dan tidak membuat kesalahan sehingga hasil pekerjaan bersih dan rapih.

Kuantitas yaitu banyaknya jumlah pekerjaan atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh karyawan tersebut. Untuk memperbaiki kuantitas pada karyawan yaitu dengan mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan. Dalam hal ini karyawan melakukan penaksiran barang sesuai dengan taksiran yang ditentukan oleh perusahaan

Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilaksanakan, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Karyawan harus tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta dapat menggunakan waktu sebaik-baiknya untuk kegiatan di luar kantor maupun waktu dalam bekerja. Dalam hal ini karyawan memperhatikan standar waktu yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melayani nasabah.

Sarana prasarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Tanpa alat atau sarana , tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Karyawan harus dapat menggunakan Sarana dan prasarana yang ada agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar yaitu dengan pelatihan kepada karyawan untuk menggunakan sistem yang ada pada perusahaan.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

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

1. Kinerja karyawan masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel kinerja

karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado termasuk di kategori cukup baik dengan prosentase 69,8% masih perlu ditingkatkan.

2. Kepuasan nasabah masih perlu ditingkatkan dengan lebih baik lagi agar nasabah dapat merasa puas. Dari hasil analisis tentang jawaban total skor responden, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado dikategorikan cukup baik dengan prosentase 73,1% dan masih perlu ditingkatkan.
3. Variabel kinerja karyawan dengan thitung 7,491 lebih besar dari ttabel 2,019 yang berarti variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. Bila kinerja karyawan baik maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apabila PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado ingin meningkatkan kepuasan dari nasabah maka perusahaan perlu memperhatikan kinerja dari karyawan agar tidak terjadi hal-hal yang membuat nasabah merasa kurang puas.
2. Kualitas harus ditingkatkan yaitu dengan mengerjakan pekerjaan dengan teliti agar hasil kerja yang dihasilkan akurat dan tidak membuat kesalahan sehingga hasil pekerjaan bersih dan rapih dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan
3. Karyawan tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta dapat menggunakan waktu sebaik-baiknya untuk kegiatan di luar kantor maupun waktu dalam bekerja.

4. Karyawan harus dapat menggunakan Sarana dan prasarana yang ada agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar yaitu dengan pelatihan kepada karyawan untuk menggunakan sistem yang ada pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Gava Media
- Budihardjo. 2016. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta : Raih Asa Sukses
- Djati. 2005. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan pada Front Stage Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Universitas Krsiten Petra Surabaya
- Edison E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Eno Virgiawansyah. 2019. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. TRITAMA Rental Mobil Pontianak*. Skripsi. Universitas Tanjungpura Pontianak
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ismiyati. 2010. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Sri Wibowo Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Emban Patria
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : STIE YKPN
- Mangkunegara P. A. 2005 *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.
- Prasetyo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persaja
- Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Santoso. 2012. *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo
- Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Simanjuntak. 2010. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI
- Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitati dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2006. *PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono. 2016. *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi

- Utami, Santi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Widyawati. 2019. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

STRATEGI PEMASARAN PRODUK BAKSO “TN” DI DESA SULUUN KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Florensia Abeba¹ · Nancy Mandey²

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

^{1, 2} Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

nhjmandey@gmail.com florenabebe@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah UKM di Kota Manado telah membawa perubahan dalam perekonomian masyarakat. Namun kurangnya pengetahuan pemasaran serta teknologi menyebabkan kegiatan penjualan UKM hanya dilakukan secara tradisional yakni menjual secara langsung ke end user. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor factor yang mempengaruhi penjualan produk bakso baik faktor internal, factor eksternal maupun factor peluang dan factor tantangannya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui Strategi marketing yang sebaiknya digunakan oleh usaha produk bakso TN ini. Untuk mencapai tujuan ini maka digunakan metode penelitian dengan analisis SWOT. Hasil yang telah diperoleh dari hasil analisis yaitu bahwa Usaha produk Bakso memiliki kekuatan yakni: harga produk terjangkau, bakso dibuat secara manual, kualitas bahan baku terbaik, sikap yang ramah. Factor kelemahan seperti: banyak pesaing, kurang variasi produk, keterbatasan modal usaha, kurang promosi, lokasi usaha kurang strategis. Identifikasi factor peluang: mengikuti permintaan konsumen, minat konsumen terhadap bakso tinggi, kemajuan teknologi dan informasi, banyak event kuliner. Factor ancaman yakni: harga yang tidak stabil, promosi pesaing, konsumen sensitive harga, isu daging non halal, pesaing bakso makin banyak. Berdasarkan hasil penelitian ini maka Strategi terbaik yang harus dilakukan usaha produk bakso berada pada kuadran 1, sehingga UKM bakso TN perlu melakukan strategi agresif.

Keywords: Strategi pemasaran, strategi agresif, bakso

1. Pendahuluan

Semakin pesatnya persaingan bisnis menuntut berbagai perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis dengan tujuan mencapai target yang telah direncanakan agar perusahaan tersebut terlihat lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan yang lain. Oleh karena itu, agar dapat menarik konsumen melakukan pembelian, maka sebuah perusahaan menerapkan suatu strategi yang tepat sesuai dengan keadaan pasar dan pesaing yang dihadapi. Strategi pemasaran dapat dipengaruhi oleh beberapa factor seperti riset dan analisis pasar, keputusan tentang

produk, penetapan harga, promosi maupun distribusi (marketing mix). Strategi pemasaran adalah pendekatan pokok yang digunakan oleh unit bisnis dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan terlebih dahulu yang di dalamnya tercantum keputusan-keputusan pokok mengenai target pasar, penempatan produk pasar, dan bauran pemasaran. Dengan menjalankan strategi pemasaran yang baik, maka perusahaan dapat memasarkan produknya dengan lancar sehingga tidak sedikit orang yang mengenal produk apa yang dijual dan juga dapat bersaing ketat dengan usaha-usaha yang lain. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sedikit banyak mengubah pola strategi pemasaran. Sebelum terciptanya internet, strategi pemasaran dengan model konvensional seperti itu, saat ini disebut dengan pemasaran offline. Namun ketika internet sudah lazim digunakan dan dimanfaatkan, pola strategi pemasaran menjadi lebih luas dengan adanya internet. Penggunaan internet dan fasilitasn yang ada di dalam internet untuk melakukan kegiatan pemasaran dikenal sebagai e-marketing atau system online. Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa adanya internet merubah beberapa elemen traditional marketing.

Usaha TN yang berlokasi di desa Suluun Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan, mulai menjalankan usahanya pada bulan Mei 2021. Rumah makan ini menyediakan beberapa jenis makanan misalnya bakso kuah, bakso cilok, tinutuan, dan mie cakalang. Berdasarkan data sementara yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan pemilik rumah makan tersebut bahwa tidak dapat menggunakan strategi pemasaran dengan baik seperti promosi produk secara online, banyaknya pesaing sehingga penjualan produk ini tidak meningkat, adanya kenaikan harga bahan baku saat ini yang tidak menentu yang berpengaruh terhadap naik turunnya penjualan. Penelitian ini akan meneliti bagaimana strategi pemasaran yang harus dilakukan Usaha TN dalam menghadapi pesaingnya dengan menggunakan metode analisis SWOT.

Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan, sasaran, kebijakan, dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu pada masing-masing tingkatan dan acuan, serta alokasinya sebagai 4

tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah (Wanti, 2020).

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apa saja factor internal dan factor eksternal yang mempengaruhi pemasaran bakso pada Usaha TN di desa Suluun Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.
- 2) Strategi marketing apa yang harus dilakukan oleh usaha TN dengan menggunakan metode analisis SWOT?

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui factor internal dan factor eksternal pemasaran bakso pada Usaha TN di Desa Suluun Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan
- 2) Menentukan dan menganalisis strategi marketing pemasaran yang dilakukan usaha TN

2. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Strategi Pemasaran

American Marketing Association dalam Assauri mengatakan bahwa startegi pemasaran adalah hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang berkaitan dengan mengalirkan barang dan jasa dari produsen sampai ke konsumen. Dalam hal ini banyak keputusan strategi pemasaran yang harus dibuat jauh sebelum produk itu dihasilkan, seperti keputusan mengenai produk itu harus dikaitkan dengan sasaran pasar yang dituju. Demikian pula mengenai tingkat harga jual yang direncanakan serta kegiatan iklan jauh sebelum barang atau jasa di produksi.

b. Tahap Perumusan Strategi

Perumusan strategi didasarkan pada analisis yang menyeluruh terhadap pengaruh faktor-faktor lingkungan eksternal dan internal perusahaan. Lingkungan eksternal perusahaan setiap saat berubah dengan cepat sehingga melahirkan berbagai peluang dan ancaman yang datang dari pesaing utama maupun dari iklim bisnis yang senantiasa berubah.

Perumusan strategi mencakup kegiatan mengembangkan visi dan misi suatu usaha, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan

kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk organisasi, dan memilih strategi tertentu untuk digunakan (Cut, 2015).

a. Faktor Internal

Menurut Selly (2015) kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif, yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategi dalam mencapai sasarannya; sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Kekuatan dan kelemahan tersebut ada dalam kegiatan manajemen, pemasaran, keuangan, produksi atau operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi manajemen di setiap perusahaan.

Faktor Eksternal

Lingkungan eksternal terdiri atas dua faktor strategi, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Peluang sebagai situasi dari faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan bisa melampaui pencapaian sasarannya, sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya (Hidayati, 2018).

c. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threats). Analisis SWOT banyak dipakai dalam penyusunan perencanaan strategi bisnis (Strategic Business Planning) yang bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan, berikutnya semua perubahannya dalam menghadapi pesaing.

Kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal dan eksternal merupakan faktor yang harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. SWOT adalah singkatan dari lingkungan internal strengths (kekuatan) dan weakness (kelemahan) serta lingkungan eksternal

opportunities (peluang) dan threats (ancaman). Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal (peluang dan ancaman) dan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) (Kus, 2018).

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis data

Data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi, wawancara. Data sekunder diperoleh dari usaha TN. Data yang diperlukan meliputi: gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data yang terkait pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan yaitu pengumpulan data langsung pada objek penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Disamping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan (library research)

b. Metode Analisis Data

Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT atau *Streng,Weaknes, Opportunity, Threat* (Diana, 2017). Analisis ini digunakan untuk mengetahui mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari usaha bakso lainnya. Analisis ini menjadi dasar pengambilan kebijaksanaan guna memilih strategi pemasaran. Kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. SWOT adalah singkatan dari lingkungan Internal Strengths dan Weakness serta lingkungan eksternal Opportunities dan Threats yang dihadapi dunia bisnis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Usaha RM. TN beroperasi sejak bulan April tahun 2021 yang berada di desa Suluun Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Saat dirintis memiliki 2 orang pekerja atau orang yang membantunya dalam berjualan. Mempersiapkan segala keperluan untuk berjualan produk bakso. Rumah Makan TN sendiri menyediakan berbagai macam makanan yaitu: bakso kuah, ikan masak, dan bermacam-macam gorengan yang tersedia dalam rumah makan tersebut.

Identifikasi Faktor-Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan) pada RM.

TN

Factor kekuatan dan kelemahan yang terdapat di dalam lingkungan internal tempat usaha RM. TN yang meliputi sebagai berikut:

1) Identifikasi Faktor Kekuatan

a. Proses produksi bakso secara manual.

Dengan bakso yang di produksi secara manual atau di buat sendiri maka menjadikan produk bakso menjadi lebih berkualitas dan menjadikan produk bakso dengan tekstur yang lembut.

b. Harga produk yang terjangkau

Dengan harga yang terjangkau membuat produk bisa laku di pasaran. Karna harga yang sesuai dengan kantong konsumen.

c. Kualitas dari bahan baku

Kualitas bahan baku adalah yang nomor satu, karena tingkat pemasaran penjualan sangat ditentukan oleh kualitas bakso yang diproduksi haruslah terjamin.

d. Sikap yang ramah kepada konsumen

Sikap yang ramah kepada konsumen juga sangat penting, karena konsumen akan merasa nyaman jika penjual bersikap ramah terhadap konsumen.

2) Identifikasi Faktor Kelemahan

a. Banyaknya Pesaing

Dengan banyaknya pesaing dengan penjualan produk yang sama dan dengan harga yang sama-sama terjangkau membuat produk bakso di RM. TN menjadi sepi.

b. Kurangnya variasi produk

Kurangnya variasi produk dari segi bentuk sehingga membuat para konsumen bosan dengan produk bakso RM. TN.

c. Keterbatasannya modal usaha

Keterbatasan modal usaha untuk pengadaan alat produksi dan untuk menambah variasi pada produk bakso..

d. Kurangnya promosi produk

Kurangnya promosi produk sehingga produk bakso dari RM. TN belum terlalu dikenal di kalangan masyarakat

- e. Lokasi tempat usaha kurang strategis
dengan lokasi tempat usaha yang tidak begitu strategis, membuat konsumen sulit untuk mengetahui bahwa ada usaha produk bakso yang dijual oleh RM. TN

Identifikasi Faktor-Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman) pada RM. TN

Factor peluang dan ancaman yang terdapat di dalam lingkungan eksternal yang ada pada tempat usaha RM. TN meliputi sebagai berikut:

1) Identifikasi Faktor Peluang

- a. Mengikuti permintaan konsumen
Dengan adanya permintaan konsumen ini, bisa membuat rasa bosan konsumen terhadap produk bakso yang dijual. Menerima saran dan masukkan konsumen dengan baik, demi terciptanya loyalitas pelanggan.
- b. Minat Konsumen mengkonsumsi bakso sangat tinggi
Tidak sedikit masyarakat yang begitu suka dengan bakso. Baik anak-anak, remaja dan pemuda sampai orang tua begitu menyukai makanan bakso.
- c. Kemajuan teknologi dan informasi
Kemajuan teknologi dan informasi berpengaruh positif bagi RM. TN untuk menciptakan inovasi dan variasi produk bakso yang dapat menarik informasi dan memasarkannya melalui media informasi.
- d. Mengikuti setiap event-event kuliner yang ada
Dengan mengikuti berbagai event-event kuliner maka produk bakso RM. TN akan lebih dikenal oleh masyarakat luas dan bisa secara langsung mempromosikan produk kepada calon konsumen

2) Identifikasi Faktor Ancaman

- a. Harga bahan baku yang bisa saja naik
Naiknya harga bahan baku merupakan ancaman serius bagi kelangsungan tempat usaha RM. TN dimana, ketika bahan baku naik, harga bakso masih tetap sama, jika ikut dinaikan maka pelanggan pun akan berkurang dan pendapatan semakin kecil.

b. Promosi produk dari usaha lain yang lebih baik

Usaha bakso lain yang sudah terkenal pasti juga memiliki promosi produk yang bagus, itulah mengapa konsumen selalu memilih tentang apa yang sudah dikenal dan terkenal di kalangan masyarakat.

c. Konsumen semakin sensitif terhadap produk dan harga

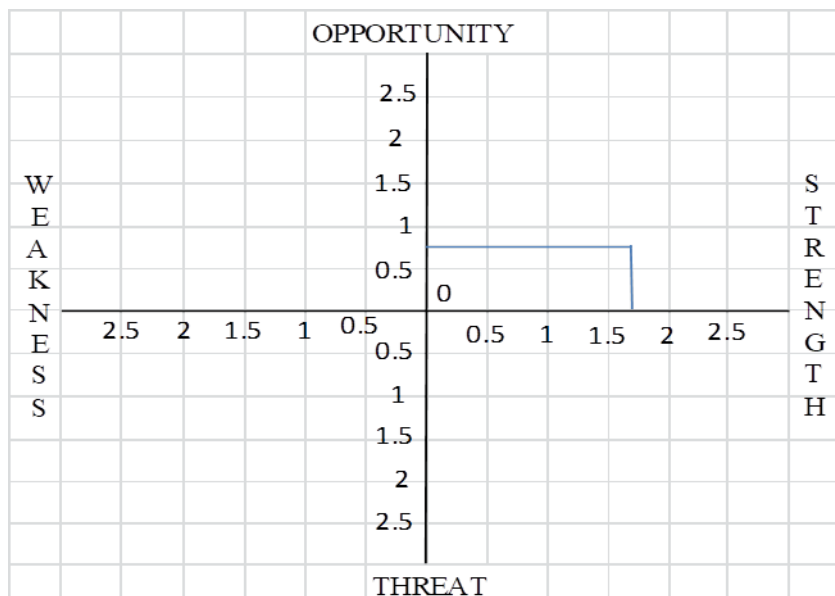
Perilaku konsumen yang terlalu sensitive pada suatu produk dan harga akan sangat mempengaruhi tingkat penjualan. Seperti isu produk yang ditawarkan tidak higienis atau harga yang tinggi.

d. Isu negative tentang kandungan daging babi dalam bakso

Adanya isu pencampuran daging sapi dengan daging babi yang merupakan ancaman serius bagi RM. TN. Bila hal itu terjadi, maka kepercayaan konsumen akan berdampak negative pada RM. TN.

e. Semakin banyak produk pesaing dipasaran yang terkenal dan murah

Produk bakso daging yang dimiliki perusahaan pesaing sudah memiliki pasar dalam skala luas. Dengan begitu, maka produk bakso daging produk pesaing lebih dikenal oleh masyarakat dari pada produk bakso daging hasil olahan RM. TN.



Berdasarkan table perhitungan analisis SWOT diatas dapat diketahui nilai X dan Y dari perhitungan tersebut. nilai X adalah 1.70 nilai ini diperoleh dari pengurangan

factor internal antara kekuatan dan kelemahan. Sedangkan pada nilai Y diperoleh nilai 0.86. nilai ini diperoleh dari pengurangan factor eksternal antara peluang dan ancaman. Dari total nilai yang diperoleh antara nilai X dan nilai Y, diperoleh strategi yang perlu ditingkatkan berada pada kuadran 1, dan disebut dengan strategi S-O atau disebut juga dengan strategi agresif.

b. Pembahasan

Setelah mengidentifikasi factor-faktor internal dan eksternal yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman dalam penjualan bakso di RM. TN, maka diperoleh beberapa strategi yang dapat dipertimbangkan, antara lain:

1. Strategi S-O

Strategi S-O (Strength-Opportunity) atau strategi kekuatan-peluang adalah strategi yang menggunakan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal. Strategi S-O yang dapat dirumuskan adalah :

- Proses produksi bakso secara manual membuat produk lebih terpercaya kualitasnya karena diproduksi sendiri.
- Mempertahankan harga produk yang terjangkau
- Mengutamakan kualitas bahan baku agar supaya baik untuk dikonsumsi

2. Strategi W-O

Strategi W-O (Weakness-Opportunity) atau strategi kelemahan-peluang adalah strategi untuk meminimalkan kelemahan yang ada dengan memanfaatkan peluang eksternal. Strategi W-O yang dapat dirumuskan adalah:

- Penguatan modal usaha untuk memenuhi permintaan produk oleh konsumen
- Mencari lokasi yang lebih strategis sehingga memudahkan jangkauan konsumen
- Membuat promosi produk semenarik mungkin yang bisa menarik hati para pelanggan dan bisa dikenal oleh masyarakat luas.

3. Strategi S-T

Strategi S-T (Strength-Threat) atau strategi kekuatan-ancaman adalah strategi untuk mengoptimalkan kekuatan internal yang dimiliki dalam menghindari ancaman. Strategi S-T yang dapat dirumuskan adalah :

- Mempertahankan kualitas produk untuk mengantisipasi produk pesaing
- Meningkatkan kepercayaan konsumen untuk menekan isu negative pada kandungan bakso.
- Mencoba alternative lain sebagai bahan baku.

4. Strategi W-T

Strategi W-T (Weakness-Threat) atau strategi kelemahan-ancaman adalah strategi untuk meminimalkan kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal. Strategi W-T yang dapat dirumuskan adalah:

- Membuat merk produk pada produk bakso dan mempromosikannya agar produk lebih terkenal.
- peningkatan saran pemasaran agar bisa bersaing

5. SIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran yang perlu ditingkatkan berada pada kwadran 1, yaitu meningkatkan kekuatan dan mengurangi peluang. Beberapa hal yang perlu dilakukan seperti: mempertahankan proses produksi bakso secara manual. mempertahankan harga produk yang terjangkau, Mengutamakan kualitas bahan baku agar supaya baik untuk dikonsumsi

2. Faktor Internal

Pada matriks IFE menunjukan bahwa factor proses produksi bakso yang secara manual dan kualitas dari bahan baku memiliki nilai bobot 0.23. nilai ini merupakan bobot tertinggi dalam factor kekuatan dan menunjukan bahwa factor ini memiliki dampak yang sangat penting

terhadap penjualan bakso oleh RM. TN jika dibandingkan dengan factor kekuatan lainnya. Factor kurangnya promosi dan tempat usaha yang kurang strategis merupakan factor yang mempengaruhi penjualan bakso dengan memiliki bobot 0.12.

3. Matriks EFE menjelaskan tentang bobot tertinggi pada factor peluang yaitu minat konsumen mengkonsumsi bakso sangat tinggi yang memiliki nilai bobot 0,18. nilai ini merupakan bobot tertinggi dalam factor peluang dan menunjukkan bahwa factor ini memiliki dampak yang sangat penting terhadap penjualan bakso oleh RM. TN jika dibandingkan dengan factor peluang lainnya. Elemen ancaman, factor banyaknya produk pesaing dipasaran yang lebih terkenal dan lebih murah merupakan factor yang mempengaruhi penjualan bakso dengan memiliki bobot 0,19. nilai ini merupakan bobot tertinggi dalam factor ancaman dan menunjukkan bahwa factor ini memiliki dampak yang penting terhadap penjualan bakso oleh RM. TN

b. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Marketing usaha
Strategi marketing yang ada pada usaha RM. TN harus diperhatikan dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi untuk mendorong tercapainya minat beli dari pada konsumen
2. Promosi penjualan produk
Untuk promosi penjualan produk yang ada pada RM. TN agar supaya lebih ditingkatkan dengan menggunakan media sosial dan media cetak sehingga produk bisa diketahui dan dikenal oleh kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Cut Nurul Ilhami 2015 Strategi Pemasaran Pada UD. Arafah Di Blang Pulo Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Skripsi tidak di terbitkan. Aceh barat, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis Universitas Teuku Umar
- Yuliyanti 2011 Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Dalam Pencapaian Target di PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Salatiga. Tugas akhir tidak diterbitkan Program Studi D III Perbankan Syariah, Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga.
- Selly Ayu Merdekawati 2015 Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan IB BDW Modal Kerja Di BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta. Skripsi belum diterbitkan. Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kaligaja Yogyakarta
- Nova Prasetyawati 2015 Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Murabahan Di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ungaran. Tugas akhir belum diterbitkan. Salatiga, Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Diana Puspita Sri dan Abdirizal Oktafianto 2017 Penentuan strategi Bisnis Menggunakan Analisis Swot dan Matriks IFAS-EFAS pada CV. Dinasty
- Kus Daru Widayati 2018 Implementasi SWOT Strategi Pemasaran Online dan Offline pada PT Roti Nusantara Prima Cabang Jatiasih, Bekasi Volume 2 No. 2 September 2018.
- Hidayati Fauziah Pasaribu 2018 Penerapan Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran pada PT. Arma Anugerah Abadi Medan. Skripsi tidak di Terbitkan. Medan, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Wanti Ningsih 2020 Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pembiayaan Usaha Mikro. Skripsi belum diterbitkan. Metro, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

PENGARUH FASILITAS KANTOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. AREA MANADO

Rizaldy Dunggio¹, Selfy Manueke², Robby T. Mamusung³
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

Abstract

In facing competition in the global era, companies are required to work more effectively and efficiently. The purpose of this study was to determine the effect of office facilities on employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. The type of research is quantitative research and the research method uses descriptive research methods. Research that takes a sample from one population by using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is the staff of employees in the division of Micro Banking Cluster 1, 2 and the division of Human Capital & General Affairs at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. The employees in question are 78 employees but the sample involved is 37 respondents using the Simple Random Sampling method. The analysis used is Descriptive Statistical Analysis, Total Score, Simple Linear Regression Analysis and Correlation. The results of research analysis Simultaneous correlation coefficient $r = 0.542$ (54.2%) indicates that Office Facilities have a very strong and significant relationship to Employee Performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. The coefficient of determination indicates that employee performance, 29.3% is influenced by office facilities, while the remaining 70.7% is influenced by other factors. The results of the analysis show that Office Facilities have a significant effect on increasing employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. For this reason, office facilities need to be considered by leaders and companies by paying more attention to internal and organizational factors regarding office facilities so that they can improve employee performance.

Keywords : Office Facilities, Employee Performance

I. PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan di era global, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan untuk menjalankan

kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya.

Untuk meningkatkan kinerja, seorang karyawan harus dapat mengoperasikan atau memanfaatkan fasilitas yang ada. Fasilitas kantor merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kantor yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

Fasilitas kantor pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado dapat dikatakan kurang memadai. Hal ini dapat dilihat yaitu masih kurangnya jumlah komputer dan ada komputer yang tersambung dengan sistem namun masih ada komputer yang belum tersambung dengan jaringan internet, masih terbatasnya alat scan dokumen. Alat tersebut terhubung dengan salah satu komputer karyawan sehingga dapat mengganggu karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya, mesin fotokopi tidak bisa mengkopi banyak dokumen, lemari arsip yang sudah penuh sehingga dokumen arsip banyak yang diletakkan di meja. Berdasarkan observasi penulis pada Bank Mandiri terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan fasilitas kantor yaitu fasilitas peralatan kerja dan fasilitas perlengkapan kerja. Fasilitas peralatan kerja yang tersedia yaitu seperti personal computer (PC) yang dapat dipakai untuk membuat surat, membuat grafik, menyimpan data atau arsip, dan analisa data. Masih kurangnya tempat penyimpanan arsip karena sudah penuh. Masih kurangnya alat scan sehingga memakan waktu dan mengganggu pekerjaan karyawan lainnya. Mesin fotocopy tidak bisa mengkopi otomatis banyak dokumen sekaligus, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Fasilitas perlengkapan kerja adalah semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Fasilitas perlengkapan kerja yang kurang

memadai seperti alat penyegar atau pendingin ruangan (AC) kurang berfungsi dengan baik, banyak kursi yang rodanya sudah rusak sehingga sulit untuk di geser, lemari arsip yang sudah penuh, masih kurangnya perlengkapan masak dan alat pencuci.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Fasilitas

Kata fasilitas berasal dari bahasa Belanda “faciliteit” yang artinya prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah melakukan sesuatu dan fasilitas juga bisa anggap suatu alat. Menurut Lupiyoadi (2011), fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi serta fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Tjiptono 2008:184). Menurut Moenir (2015: 119), fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Sedangkan kantor berasal dari bahasa Belanda “Kantoor” adalah sebutan untuk tempat yang digunakan untuk perniagaan atau perusahaan yang dijalankan secara rutin. Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982:25), kantor adalah unit organisasi terdiri atas tempat, staf personel dan operasi ketatausahaan guna membantu pimpinan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kantor adalah balai (gedung, rumah, ruang) tempat mengurus suatu pekerjaan atau juga disebut tempat bekerja.

Dengan adanya fasilitas kantor yang memadai, maka karyawan dapat menjalankan aktivitas pekerjaannya dengan baik untuk mencapai tujuan

perusahaan. Fasilitas kantor yang baik pada akhirnya bisa akan mempengaruhi kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Siagian (2017) fasilitas kantor sangat penting untuk menunjang kelancaran tugas yang dilakukan oleh karyawan. Menurut Sofyan (2013:10) jenis-jenis fasilitas kantor terdiri dari:

- 1) Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
- 2) Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- 3) Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
- 4) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris gudang dan lainnya.
- 5) Tanah, yaitu aset yang terhampar luas baik yang digunakan di tempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
- 6) Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
- 7) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

Sedangkan menurut Faisal (2005) indikator fasilitas dibagi menjadi 5 yaitu:

1. Sesuai dengan kebutuhan, yaitu peralatan kerja yang disediakan perusahaan dapat mendukung kebutuhan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja, yaitu fasilitas kantor yang disediakan dapat memaksimalkan hasil kerja karyawan.

3. Mudah dalam penggunaan, yaitu fasilitas yang disediakan dapat mempermudah kerja karyawan
4. Mempercepat proses kerja, fasilitas kantor yang disediakan perusahaan dengan maksud agar karyawan lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.
5. Penempatan ditata dengan benar, Penataan fasilitas didalam ruangan kerja karyawan juga perlu diperhatikan perusahaan, karena dengan penataan yang baik dapat mempermudah dan mempercepat proses kerja karyawan.

B. Konsep Kinerja Karyawan

Banyak pengertian mengenai kinerja seperti yang dikemukakan oleh Darodjat (2015:105), kinerja berarti tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan. Komariyah (2016:190) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan Sedarmayanti (2017:185) mengatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja, sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi, Menurut Fahmi (2016:176), kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit* yang dihasilkan selama satu periode waktu, Lebih lanjut dikatakan Griffin dalam Sinambela (2012:7), Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. Menurut Mangkunegara dalam Suparno (2015:131), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Kaswan (2012:187) menyatakan kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak/besar mereka memberi kontribusi organisasi, Menurut Nawai dalam Suparno (2015:131), kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material, Cardosa Gomes dalam Mangkunegara (2010:9), mengemukakan Kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas, Menurut Noor (2013:272), Kinerja merupakan hasil yang dicapai karyawan menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, Menurut Foster dan Seeker dalam

Suparno (2015:131), menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, menurut Kusriyanto dalam Mangkunegara (2010:9), Kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Menurut Simajuntak (2011:1), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, Menurut Sinambela (2016:480), kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja karyawan ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Dari beberapa pengertian diatas, dapatlah disintesis bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada beberapa indikator kinerja karyawan menurut Bintoro dan Daryanto sebagai berikut:

- a. Kualitas, adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan menghasilkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang cepat.
- b. Ketepatan waktu, yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
- c. Inisiatif, yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau karyawan dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
- d. Kemampuan, yaitu diantara beberapa factor yang mempengaruhi Kinerja karyawan seseorang, ternyata yang dapat di intervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah factor kemampuan yang dapat di kembangkan.
- e. Komunikasi, merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah

yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara karyawan dan para atasan, dan juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenaggungan.

C. Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut: Diduga Fasilitas Kantor berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2008;13), adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (*variabel independent*), dan variabel yang dipengaruhi (*variabel dependent*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kantor sebagai variabel bebas (*independent*), terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*). Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian di Tarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:119).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *probability sampling* yaitu dengan menggunakan metode *simple random sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Menurut Sugiyono (2013:122), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n = jumlah elemen/ anggota sampel

N = jumlah elemen/ anggota populasi

E = error level (tingkat kesalahan) (catatan:umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5 % atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 78 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,10, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$
$$n = \frac{78}{1 + (78 \cdot 0,1^2)}$$

= 36,737 dibulatkan menjadi 37 orang

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 36,373 dibulatkan menjadi 37 orang.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis korelasi dan regresi linier sederhana.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

Hasil analisis validitas untuk semua instrumen pada variabel Fasilitas Kantor (X), dan Kinerja karyawan (Y) semuanya valid karena semua instrumen diatas $r = 0,3$. Instrumen yang memiliki nilai validitasi yang tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima belas skor pertanyaan atau instrumen pada variabel Fasilitas Kantor (X) dan kelima belas skor pertanyaan atau instrumen pada variable Kinerja karyawan (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian. Tabel 1 dan Tabel 2 dibawah ini menunjukkan pengukuran validitas untuk kedua variabel Fasilitas Kantor (X) dan Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 1. Uji Validitas variabel Fasilitas Kantor (X)

Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Jawaban Pertanyaan 1	0.44	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 2	0.51	0.33	Valid

Jawaban Pertanyaan 3	0.36	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 4	0.37	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 5	0.39	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 6	0.38	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 7	0.36	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 8	0.44	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 9	0.34	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 10	0.35	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 11	0.43	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 12	0.40	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 13	0.37	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 14	0.37	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 15	0.37	0.33	Valid

Sumber : hasil data olahan tahun 2021

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kinerja karyawan

ItemPernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Jawaban Pertanyaan 1	0.68	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 2	0.81	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 3	0.38	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 4	0.73	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 5	0.61	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 6	0.72	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 7	0.37	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 8	0.68	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 9	0.66	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 10	0.69	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 11	0.67	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 12	0.65	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 13	0.61	0.33	Valid

Jawaban Pertanyaan 14	0.34	0.33	Valid
Jawaban Pertanyaan 15	0.35	0.33	Valid

Sumber: hasil data olahan Ms.Excel 2021

Uji reliabilitas adalah alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (*alpha*), *Cronbach*. Instrumen (kuesioner), penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari *Cronbach's* antara 0,5 sampai 0,6, (Sugiyono *dalam* Langoy 2016:58). Tabel 3 dan Tabel 4 dibawah ini menggambarkan hasil uji reliabilitas variabel Fasilitas Kantor dan variabel Kinerja Karyawan.

Tabel 3. Uji Reliabilitas variabel Fasilitas Kantor

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas Kantor (X)	0.72	Reliability

Sumber: Hasil Olahan Data Ms Excel 2021

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Fasilitas Kantor sebesar 0,72 ini berarti instrument penelitian variable Fasilitas Kantordapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable > 0,6.

Tabel 4. Uji Reliabilitas variabel Kinerja karyawan

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja karyawan (Y)	0.65	Reliability

Sumber: Hasil Pengolahan Data Ms Excel 2021

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Kinerja karyawan sebesar 0,65 ini berarti instrumen penelitian variable Kinerja Karyawan dapat dinyatakan reliabel dan layak dijadikan variable dalam pengukuran penelitian.

B. Hasil Analisis Hubungan dan Pengaruh

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas Fasilitas Kantor (X), terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y), digunakan analisis korelasi sederhana dengan mengikuti Formula *Pearson* .

Tabel 5. Model Summary

Korelasi Fasilitas Kantor (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Correlations		Kinerja karyawan	Fasilitas Kantor
Pearson Correlation	Kinerja karyawan	1.000	.542
	Fasilitas Kantor	.542	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja karyawan	.	.000
	Fasilitas Kantor	.000	.
N	Kinerja karyawan	37	37
	Fasilitas Kantor	37	37

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.542 ^a	.293	.273	8.75131	1.271

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kantor

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Tabel 5 dan Tabel 6 menunjukkan hasil analisis korelasi antara variabel Fasilitas Kantor (X) terhadap kinerja karyawan (Y) dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,542$ yang menunjukkan bahwa Fasilitas Kantor memiliki hubungan cukup kuat dan signifikan terhadap peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Area Manado. Nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu $r^2 = 0,293$ menunjukkan bahwa variasi Kinerja Karyawan pada PT. Bank

Mandiri Area Manado 29,3% dipengaruhi oleh Fasilitas kantor, sedang sisanya 70,7% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 7. Model Summary Regresi Sederhana
Output Coefficients variabel Fasilitas Kantor (X)
terhadap variabel Kinerja karyawan (Y)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model				t		Sig.		
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.237	10.749		1.324	.194		
	Fasilitas Kantor	.866	.227	.542	3.811	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Tabel 7 menunjukkan hasil regresi linier sederhana. Persamaan regresi antar variabel fasilitas kantor terhadap kinerja karyawan adalah $Y = 14,23 + 0.866 X$ yang menunjukkan pengaruh yang positif. Hasil persamaan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan ditentukan oleh fasilitas kantor pada PT. Bank Mandiri Area Manado dengan konstanta sebesar 14,23 dan koefisien regresi variabel X sebesar 0,866 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapatlah ditarik kesimpulan bahwa Fasilitas Kantor berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Fasilitas kantor yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado kurang memadai sehingga perlu untuk lebih ditingkatkan lagi supaya dapat mencapai tujuan perusahaan ke depan.

Sebagai saran untuk fasilitas kantor, perusahaan harus menyediakan peralatan yang sesuai dengan keperluan karyawan agar dapat membantu pekerjaan karyawan, Semua karyawan dapat menggunakan fasilitas kantor kapan saja ketika dibutuhkan untuk membantu pekerjaan. Apabila PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado ingin meningkatkan kinerja karyawan maka perusahaan perlu memperhatikan Fasilitas Kantor yang diperlukan karyawan. Selanjutnya, perusahaan sebaiknya membuat jadwal evaluasi dalam memantau setiap peralatan seperti setiap 6 atau 12 bulan untuk mengantisipasi masa penyusutan peralatan yang ada. Untuk kelanjutan penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai fasilitas kantor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado atau perusahaan lain yang terkait dengan permasalahan diatas sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi dan dapat juga disempurnakan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Any Noor. 2013. *Manajemen Event*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Kinerja karyawan (Pertama)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Griffin, E. (2012). *In A First Look At Communication Theory (p. eight edition)*. Amerika: McGrew Hill.
- Kaswan. 2012. *Coaching dan Mentoring Untuk Pengembangan SDM dan Peningkatan Kinerja karyawan Organisasi*, Bandung: Alfabeta.
- Koyong Albert (2011). "Pengaruh fasilitas kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan". *Jurnal Manajemen*, Vol.9 No.1.
- Kusrianto, Adi (2010). *Pengantar Tipografi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara P Anwar, 2009. *Kinerja karyawan : PT. remaja rosdakarya*,bandung.

- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nawawi Ismaili. 2015. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja karyawan, Edisi Pertama*, Penerbit Prenadamedia Group Jakarta.
- Pabundu. Tika H. Moh, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja karyawan Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi. 2016. MSDM “*Kebijakan Kinerja Karyawan*”. BPFE: Yogyakarta.
- Ranupandojo, H., dan Suad Husnan, 1984, *Manajemen Personalia*, Edisi III, Yogyakarta: BPFE.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: ALFABETA
- Robbins, Stephen P., and Timothy A Judge, *Organizational Behavior*, 16th edition (2016), New Jersey, Pearson Prentice Hall. (R&J)
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja karyawan dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Siagian Mauli. 2017. *Analisis Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja karyawan Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Pemerintahan Kecamatan Lubuk Baja Batam*. Jurnal AKBAR JUARA, Vol. 2, No. 3.
- Simanjuntak, P.J.2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja karyawan*. Lembaga Penerbit Univ. Indonesia, Jakarta.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja karyawan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Sofyan. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sofyan, D. K. (2013). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Kerja Pegawai BAPPEDA*. Mallikussaleh Industrial Engineering Journal Vol. 2 No.1 , 18-23.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Susanti Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*.
- Tjiptono Fandy, 2008 .*Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset

PENTINGNYA PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM
MELAKUKAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK
SULUTGO CABANG PEMBANTU RANOTANA

Jonatahan J. Walukow¹, Grace Joice S. N. Rumimper², Jimmy Pangemanan³
Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik Manado, (0431)815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Email : gracejoicer@gmail.com, Jemmypangemanan65@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu hal yang mencolok dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu kinerja karyawan. Dengan membuat kinerja karyawan maksimal maka diperlukan kepemimpinan yang transformasional dalam melakukan penilaian. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana peran kepemimpinan transformasional dalam melakukan penilaian kinerja karyawan pada PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana. Fokus penelitian adalah Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Melakukan Penilaian Kinerja Karyawan. Sub Fokus adalah kharisma, inspirasi, stimulasi intelektual, pertimbangan individu, relevance, Reliability, Sensitivity, dan Acceptability. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif studi kasus, metode pengumpulan data Observasi, wawancara dan dokumentasi yang meliputi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan dalam melakukan penilaian kinerja belum objektif dan transparan. Hal ini disebabkan karena adanya nepotisme dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga membuat kinerja karyawan menurun karena tidak adilnya pimpinan dalam melakukan penilaian. Kesimpulan dengan adanya hambatan tersebut Pimpinan PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana harus adil dan transparan dalam melakukan penilaian kinerja, harus dapat menilai kinerja karyawan sesuai dengan hasil kerja agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci : Pimpinan Transformasional dan Penilaian Kinerja Karyawan.

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi dituntut untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam persaingan global. Pimpinan perusahaan yang menjadi bagian dari suatu organisasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugasnya secara profesional dengan dilandasi oleh kepribadian dan etika yang sesuai kebutuhan organisasi. Keberadaan sistem perbankan harus mampu menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan

kehidupan lokal, nasional dan internasional. Disinilah pimpinan mempunyai peran yang penting dalam melakukan pembaharuan perbankan secara terencana, terarah dan berkesinambungan. Oleh karena itu pimpinan harus mampu mewujudkan tuntutan terhadap terwujudnya tata kelola yang baik (good governance) sangat diperlukan dalam perusahaan itu sendiri. Menyadari pentingnya hal ini, maka dukungan karyawan yang bekerja giat untuk kepentingan perusahaan sangat dibutuhkan, demi tercapainya tujuan organisasi itu sendiri dengan melakukan berbagai pendekatan berupa penilaian kinerja karyawan dari pimpinan puncak. Para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, perlu diarahkan untuk saling bekerja sama di dalam suatu unit kerja, tidak secara terpisah. Peranan kepemimpinan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini menunjukkan kurang efektifnya peran pimpinan dalam memotivasi serta mempengaruhi bawahan untuk bekerja dengan maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan melihat begitu kompleks permasalahan yang dihadapi perusahaan saat ini maka diperlukan pimpinan yang penuh komitmen untuk memperbaiki kondisi faktual yang terjadi sehingga mampu membawa perubahan dalam mencapai visi dan misi PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana.

Permasalahan yang dihadapi PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana maka pimpinan harus membuat perubahan yang cepat sebagai Agent of Change dalam mencapai visi dan misi PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana. Kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi, mendorong dan menggerakkan orang-orang dengan emosinya atau menggerakkan emosi-emosi bawahan pada keadaan yang lebih baik untuk memperoleh kepatuhan, kepercayaan, respek, dan kerjasama secara royal untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan tidak lagi didasarkan pada gaya kepemimpinan semata-mata, namun yang terpenting adalah mampukah pemimpin menggunakan emosinya dan tidak semata-mata mengandalkan rasio karena hal ini berarti, dengan komitmen yang tinggi didasarkan pada hati nurani, pemimpin menjalankan perannya. Pada sisi lain, bawahan akan membentuk suatu persepsi subyektif mengenai dasar nilai-nilai yang ingin disampaikan pimpinan melalui gaya kepemimpinannya.

Sedangkan pakar manajemen modern berpendapat bahwa gaya kepemimpinan yang tepat adalah gaya yang dapat menyatuhkan tiga variabel situasional, yaitu hubungan pimpinan dan anggota, struktur tugas, serta posisi kekuasaan sehingga dapat dikatakan bahwa gaya kepemimpinan yang terbaik adalah jika posisi kekuasaan itu moderat. Hal ini sesuai dengan Path-Goal Model dimana suksesnya seorang pimpinan tergantung pada kemampuannya dalam menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan lingkungan dan karakteristik individual bawahannya.

Dalam manajemen modern, gaya kepemimpinan yang paling tepat untuk dikembangkan adalah gaya kepemimpinan yang partisipatif atau fasilitatif, serta involvement-oriented style yang terpusat pada komitmen dan keterlibatan bawahan. Untuk gaya kepemimpinan yang efektif harus menggunakan gaya kepemimpinan yang berbeda dalam situasi yang berbeda. Jadi tidak tergantung pada satu pendekatan untuk semua situasi. Artinya seorang pimpinan mampu menerapkan gaya-gaya kepemimpinan, membedakan situasi, menentukan gaya yang sesuai untuk situasi tertentu serta mampu menggunakan gaya tersebut secara benar. Hasil observasi di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana, usaha pembenahan-pembenahan manajemen kinerja secara keseluruhan selalu dievaluasi seperti, perbaikan kualitas sistem pelayanan telah dilakukan secara kontinue setiap tahun dengan mengevaluasi penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan melalui penilaian kinerja karyawan yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah penilaian kinerja dari pimpinan agar mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena selalu dievaluasi.

Berdasarkan pengamatan dan survey awal yang dilakukan di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana menunjukkan adanya keluhan tentang proses penilaian kinerja dari pimpinan yaitu sikap pimpinan yang kadangkala bertentangan dengan visi dan misi, pimpinan kurang berkomunikasi tentang penilaian kinerja kepada karyawannya, pimpinan yang tidak objektif dan profesional dalam memberi penilaian kepada karyawannya, pimpinan yang tidak dapat membantu karyawannya dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh karyawan, pimpinan juga kurang memberikan perhatian dan nasehat kepada karyawannya, dan tidak ada reward and punishment kepada karyawan. Semua itu dapat berdampak pada kualitas kinerja

karyawan yang semakin menurun, dan kurangnya rasa hormat dan kepercayaan karyawan kepada pimpinannya. Dalam rangka melaksanakan perubahan yang fundamental seperti kondisi yang sedang terjadi dengan permasalahan yang sangat kompleks seperti yang disebutkan diatas maka didunia perbankan dibutuhkan suatu model kepemimpinan transformasional yang mempunyai kharisma pimpinan, inspirasi pimpinan, stimulasi intelektual dan pertimbangan individual dalam melakukan perubahan yang terencana, terstruktur dan sistimatis dalam mencapai visi dan misi organisasi Fokus dan Sub fokus Penelitian

Fokus

Penelitian Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Peran kepemimpinan transformasional dalam melakukan penilaian kinerja karyawan.

Sub fokus

Penelitian Berdasarkan pada latar belakang masalah maka yang menjadi fokus penelitian adalah Peran Kepemimpinan Transformasional. Sedangkan Subfokus penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Untuk mendeskripsikan kharisma pimpinan dalam menjalankan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana. 2) Untuk mendeskripsikan inspirasi pimpinan dalam menjalankan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana. 3) Untuk mendeskripsikan stimulasi intelektual pimpinan dalam menjalankan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana. 4) Untuk mendeskripsikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh pimpinan di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah gaya kepemimpinan transformasional dalam penilaian kinerja karyawan di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana?”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1) Mendeskripsikan kharisma pimpinan dalam menjalankan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana.

2) Mendeskripsikan inspirasi pimpinan dalam menjalankan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting dalam manajemen organisasi. Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya keterbatasan-keterbatasan tertentu pada diri manusia. Dari sinilah timbul kebutuhan untuk dipimpin dan memimpin. Kepemimpinan didefinisikan ke dalam ciri-ciri individual, kebiasaan, cara mempengaruhi orang lain, interaksi, kedudukan dalam organisasi dan persepsi mengenai pengaruh yang sah. Menurut Kartono dalam Putra (2018 : 32) menyatakan pemimpin, dalam pengertian yang luas ialah seseorang yang memimpin, dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, menunjukkan, mengorganisir atau mengontrol upaya/usaha orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi. Dalam pengertian yang terbatas ialah seseorang yang membimbing, memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya, dan akseptansi/penerimaan secara sukarela oleh pengikutnya.

Sedangkan menurut pendapat Moekijat dalam Putra (2018 : 6) ada tiga pengertian pemimpin :

1) Pemimpin adalah seseorang yang membimbing dan mengarahkan atau menjuruskan orang lain. 2) Pemimpin adalah seseorang yang dapat menggerakkan orang lain untuk mengikuti jejaknya. 3) Pemimpin adalah seseorang yang berhasil menimbulkan perasaan ikut serta, perasaan ikut bertanggung jawab kepada bawahannya, terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan dibawah pimpinannya.

Menurut Ivancevich, et. al (2008:413), kepemimpinan adalah penggunaan pengaruh dalam suatu pengaturan organisasi atau situasi, menghasilkan pengaruh yang berarti dan mempunyai dorongan untuk menyelesaikan sasaran. Artinya bahwa kepemimpinan terjadi pada saat seseorang menggunakan pengaruhnya kepada orang lain terhadap pencapaian tujuan dalam suatu organisasi. Berdasarkan beberapa konsep para ahli yang telah dikemukakan di atas maka dapat disintesis

bahwa kepemimpinan merupakan pola perilaku dan kemampuan pimpinan menjalankan peran untuk mempengaruhi, mengarahkan, menginspirasi dan mendorong seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

b. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang-orang dengan emosinya atau menggerakkan emosi-emosi bawahan pada keadaan yang lebih baik untuk memperoleh kepatuhan, kepercayaan, respek, dan kerjasama secara royal untuk menyelesaikan tugas. Pendapat ini diperkuat oleh Goleman (2005:276), bahwa, “kepemimpinan sebagai rangkaian pertukaran sosial dimana pemimpin dapat menggerakkan emosi-emosi bawahan ke dalam keadaan lebih baik atau lebih buruk”. Kepemimpinan tidak lagi didasarkan pada gaya kepemimpinan semata-mata, namun yang terpenting adalah mampukah pemimpin menggunakan emosinya dan tidak semata-mata mengandalkan rasio karena hal ini berarti, dengan komitmen yang tinggi didasarkan pada hati nurani, pemimpin menjalankan perannya. Pada sisi lain, bawahan akan membentuk suatu persepsi subyektif mengenai dasar nilai-nilai yang ingin disampaikan pimpinan melalui gaya kepemimpinannya.

c. Kepemimpinan Transformasional

Salah satu teori yang menekankan suatu perubahan dan yang paling komprehensif berkaitan dengan kepemimpinan adalah teori kepemimpinan transformasional dan transaksional Bass, (1998:9). Kepemimpinan transformasional, atau sering juga disebut kepemimpinan kharismatik, pemimpin menciptakan visi dan lingkungan yang memotivasi para karyawan untuk berprestasi melampaui harapan. Dalam hal ini para karyawan merasa percaya, kagum, dan hormat kepada pemimpinnya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih apa yang diharapkan dari mereka. Bahkan Mereka jarang melampaui apa yang mereka perkirakan dapat mereka lakukan. Model pimpinan yang berkembang pesat dalam dua dekade terakhir ini didasarkan lebih pada upaya pemimpin untuk mengubah berbagai nilai, keyakinan, dan kebutuhan para bawahan.

d. Kinerja

Konsep kinerja merujuk pada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. Stoner (1995:113) berpendapat bahwa kinerja adalah prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan. Ini merupakan hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia. Sedangkan Bernardin and Russel (1998: 239) menjelaskan bahwa kinerja adalah catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Dari penjelasan di atas, dipahami bahwa kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh karyawan berdasarkan standar dan ukuran yang telah ditetapkan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

a. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode studi kasus dengan metode penelitian ini prosedur penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu mendesain penelitian, yakni membuat desain penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Menurut Kotler dalam Sugiyono (2014:347), menyatakan bahwa penelitian eksplanatori/penelitian kausal ialah penelitian yang bertujuan menguji (mengetes) hipotesis tentang hubungan sebab dan akibat. kemudian melakukan pengumpulan data dengan cara mengobservasi, mewawancarai, dan mendokumentasi data dari informan sebagai sumber data. Selanjutnya, penyusunan data, menganalisisnya dan menginterpretasi arti data yang dikumpulkan, kemudian membuat atau menyusun pelaporannya.

b. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:125) jenis pendekatan metode studi kasus ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Sebagai penelitian studi kasus, penelitian ini dilakukan secara rinci mengenai sesuatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam

tentang pentingnya peran kepemimpinan transformasional dalam melakukan penilaian kinerja di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Kepemimpinan Transformasional di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana

a. Kharisma: memberikan visi dan misi, menanamkan kebanggaan, meraih penghormatan dan kepercayaan.

Kepemimpinan merupakan upaya pemimpin mempengaruhi bawahannya untuk mendapatkan apa yang pemimpin inginkan dari bawahannya, sebagaimana dinyatakan Wayne dan Premeaux, “kepemimpinan adalah mempengaruhi orang lain untuk melakukan apa yang pemimpin ingin mereka lakukan dalam pencapaian visi organisasi”. (Wayne and Premeaux, 2000:332) Dalam pencapaian visi dan misi maka setiap perguruan tinggi butuh kepemimpinan dengan gaya kepemimpinan transformasional dalam mencapai tujuan organisasi karena pemimpin transformasional mencurahkan perhatian pada hal-hal dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing pengikut, Pemimpin transformasional mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru, dan mereka mampu menggairahkan, membangkitkan, dan mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra demi mencapai visi dan misi organisasi.

Untuk itu kepemimpinan transformasional harus mempunyai kharisma, inspirasi, stimulasi intelektual dan pertimbangan individual. Kepemimpinan yang ada di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai kharisma pimpinan pada kenyataan belum maksimal hal ini dapat diketahui bahwa pimpinan jarang sekali menyampaikan visi dan misi kepada karyawan. Hal ini diungkapkan informan dimana visi dan misi ada yang menyatakan tidak pernah disampaikan dan sebagian menyatakan bahwa visi dan misi disampaikan pimpinan hanya pada rapat dan itu pun tidak selalu disampaikan. Informan karyawan menyatakan visi dan misi hanya pernah baca di website dan bener yang ada di PT. Bank SulutGo Pusat. Untuk itu pimpinan harus sering

menyampaikan visi dan misi, sehingga bawahan sering mendengar visi dan misi sebagai sasaran dalam mencapai tujuan organisasi.

Mengingat pentingnya visi dan misi sebagai arah pencapaian organisasi maka seharusnya semua karyawan harus mengetahui dan menghafal visi dan misi yang telah dibuat dan ditetapkan oleh organisasi dalam hal ini PT. Bank SulutGo. Namun berdasarkan hasil penelitian dan temuan dilapangan secara factual pada umumnya , karyawan tidak menghafal dan memahami visi dan misi PT. Bank SulutGo. Karyawan harus memahami dan mengetahui visi dan misi sebagai arah dan tujuan pencapaian organisasi. Jika, karyawan tidak mengetahui arah organisasi tentunya sulit mencapai apa yang diharapkan seperti visi PT. Bank SulutGo yaitu : Menjadi Bank Inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

b. Inspirasi: mengkomunikasikan harapan tinggi, menggunakan symbol untuk memfokuskan pada usaha, menggambarkan maksud penting secara sederhana.

Dalam pencapaian visi dan misi gaya kepemimpinan transformasional menuntut untuk dalam setiap kesempatan dapat mengkomunikasikan, menyampaikan serta memotivasi dalam mempengaruhi dan mengarahkan bawahan agar selalu fokus pada pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan dalam mencapai target yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ogbonna dan Harris (2000:766-788) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepemimpinan yang diperankan dengan baik oleh seorang pemimpin mampu memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, hal ini akan membuat karyawan lebih hati-hati berusaha mencapai target yang diharapkan perusahaan, hal tersebut berdampak pada kinerjanya.

Temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dengan informan pimpinan jarang sekali memotivasi, mengkomunikasikan serta mengarahkan bekerja dengan fokus agar mampu bekerja secara maksimal sesuai dengan tugas yang diberikan. Penyampaian untuk bekerja secara fokus pada saat bawahan membuat kesalahan atau bekerja tidak maksimal. Sedangkan untuk pimpinan masih kurang memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan untuk menyampaikan program kerja yang ingin dicapai oleh organisasi sangat jarang

bahkan sebagai menyatakan tidak pernah menyampaikan secara sederhana sehingga pada umumnya karyawan tidak mengetahui program kerja perusahaan dalam pencapaian visi dan misi organisasi. Hal ini sejalan dengan di kemukakan Robbins (2003:130), bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Ini terlihat bahwa pemimpin yang ada harus mampu mempengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal serupa juga disampaikan oleh Newstrom dan Davis (2002:200), bahwa kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dan mendukung orang lain untuk antusias dalam mencapai tujuan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepemimpinan yang berhasil lebih bergantung pada perilaku, ketrampilan, dan tindakan yang tepat bukan bergantung pada karakteristik kepribadian.

c. Stimulasi intelektual: mendorong intelegensia, rasionalitas, dan pemecahan masalah secara hati-hati.

Peran pimpinan di perusahaan adalah bagaimana meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan melaksanakan pendidikan yang lebih tinggi untuk karyawan. Berdasarkan temuan penelitian dilapangan dimana sebagian besar informan menyatakan pimpinan jarang memotivasi karyawan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, padahal bisa membuat karyawan tersebut mendapatkan promosi. Dalam aktifitas keseharian pelaksanaan kegiatan pimpinan harus mampu memecahkan masalah yang dihadapi bawahan dalam hal ini, karyawan. Berdasarkan hasil temuan penelitian pimpinan kurang mampu memecahkan masalah yang dihadapi karyawan.

Berbagai masalah yang dihadapi, karyawan lambat menyelesaikan pekerjaan. Ini dapat dilihat dari masalah-masalah yang terjadi secara faktual dilapangan seperti : 1) Dalam bekerja banyak computer yang tersedia tidak sesuai dengan banyaknya , bahkan computer yang rusak tidak langsung ditindaklanjuti, 2) Peralatan perusahaan seperti printer banyak yang rusak dan tidak ditindaklanjuti, ini bisa melambatkan pekerjaan karyawan, 3) Kurangnya perhatian pimpinan terhadap dimana sering ditemui karyawan yang menunda pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas sangat dituntut pada pimpinan yang baru untuk peka melihat permasalahan-permasalahan yang sedang terjadi di perusahaan agar kinerja

karyawan lebih meningkat dalam pencapaian tujuan organisasi. Pada saat ini perusahaan menghadapi masalah yang harus dibenahi karena berdasarkan penilaian perusahaan, PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana selalu mendapatkan nilai kurang. Hal ini tentunya sangat memprihatinkan dan butuh perubahan untuk mengembalikan kondisi ini.

d. Pertimbangan individual: memberikan perhatian pribadi, melayani karyawan secara pribadi, melatih dan menasehati.

Perhatian pimpinan terhadap jalannya kegiatan organisasi terutama pelaksanaan pekerjaan bawahan merupakan wajib dilakukan pimpinan sebagai fungsi kontrol apakah proses pekerjaan sudah sesuai dengan job description dan sasaran mutu yang telah diprogramkan. Berdasarkan temuan penelitian dilaporkan pimpinan kurang memberikan perhatian terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam keseharian. Hal ini disebabkan berbagai pekerjaan tidak dievaluasi dan ditindaklanjuti oleh pimpinan. Untuk itu perhatian pimpinan terhadap pekerjaan karyawan perlu dimaksimalkan untuk mencapai hasil kerja yang lebih produktif secara keseluruhan.

Suatu gaya kepemimpinan transformasional adalah selalu mampu melayani dan menasehati dalam berbagai hal sebagai bentuk perhatian dan kepedulian terhadap karyawan. Berdasarkan temuan hasil penelitian sebagian besar informan menyatakan pimpinan selalu melayani pada saat diperlukan namun pimpinan jarang menasehati karyawan. Ini menunjukkan bahwa pimpinan selalu siap melayani bawahan tidak punya keterbatasan dalam memberikan yang terbaik terhadap bawahan namun pentingnya jika diikuti dengan nasehat terhadap bawahan baik yang terkait dengan pekerjaan maupun diluar pekerjaan karyawan. Setiap organisasi tentunya sudah kewajiban pimpinan untuk memberikan reward dan punishment terhadap bawahan maupun sebagai fungsi pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan secara faktual reward dan punishment belum sepenuhnya berjalan dengan baik, ini dapat dilihat dari : 1) Kurangnya tindak lanjut terhadap karyawan yang sering terlambat, 2) Surat teguran

kurang ditindaklanjuti oleh pimpinan, 3) Kurangnya komitmen dalam memberikan sanksi kepada karyawan, 4) Reward juga tidak ada.

Penilaian Kinerja Karyawan di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana

a. Relevance

Relevance menyiratkan bahwa harus ada kaitan yang jelas antara standar kinerja suatu pekerjaan dengan tujuan organisasi. Selain itu, ada hubungan yang jelas antara elemen-elemen dalam pekerjaan dengan dimensi yang dinilai dalam lembar penilaian. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan yang dilakukan. Hubungan yang ada kesesuaian antara hasil pekerjaan dan tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu. Untuk menilai prestasi kinerja karyawan perlu disusun indikator penilaian yang sesuai dengan tugas kerja mereka (Amir, 2015:23). Penilaian disini berkaitan dengan kinerja karyawan, karena pemimpin harus bisa menilai karyawan dengan kinerja yang dihasilkan karyawan, namun masalahnya pemimpin perusahaan melakukan penilaian tidak berkaitan dengan kinerja karyawan, melainkan melalui relasi, tidak melihat kinerja karyawannya.

b. Sensitivity

Sensitivitas menyiratkan bahwa sistem penilaian kinerja harus mampu membedakan karyawan yang bekerja produktif dengan karyawan yang bekerja kurang produktif. Hal tersebut sangat penting agar tidak mengurangi motivasi karyawan (Cascio, 2003:27). Hal ini yang menjadi masalah di perusahaan, pimpinan seharusnya dapat membedakan karyawan yang bekerja produktif dan yang kurang produktif, dan dengan membedakan hal itu pimpinan bisa melakukan penilaian, tetapi pimpinan perusahaan sendiri memberikan penilaian tidak sesuai dengan kemampuan karyawan.

c. Reliability

Hasil dari suatu sistem penilaian harus dapat dipercaya dan konsisten. Suatu sistem penilaian kinerja dikatakan mempunyai unsur reliabilitas yang tinggi jika dua penilai atau lebih memberi penilaian yang saling bersesuaian, tetapi memberi penilaian dengan perspektif yang berbeda (misalnya, supervisor, rekan kerja,

bawahan) dapat melihat kinerja individu yang sama secara sangat berbeda. Untuk memberikan data yang andal, setiap penilai harus memiliki kesempatan yang memadai untuk mengamati apa yang telah dilakukan oleh karyawan yang akan dinilai. Jika tidak, penilaian tersebut tidak dapat diandalkan. Sistem penilaian kinerja seharusnya diberitahukan kepada karyawan sebelum berlangsungnya penilaian, hal tersebut bertujuan untuk menjaga agar semua karyawan yang akan dinilai bertanggung jawab atas tugas-tugasnya (Marwansyah, 2014:38). Menurut sebagian karyawan pimpinan kurang kepekaan dalam melakukan penilaian dimana pimpinan memberikan penilaian tidak melihat hasil kerja nyata karyawan, melainkan hanya memberikan penilaian melihat dari relasi dari pimpinan.

d. Acceptability

Kemampooterimaan merupakan syarat yang paling penting diantara sistem penilaian kinerja lainnya, karena program pengembangan sumber daya manusia haruslah mendapat dukungan dari orang-orang yang akan melaksanakannya. Banyak sistem penilaian kinerja yang valid dan andal tetapi karena dianggap merepotkan maka ditolak oleh para pengguna (Cascio, 2003:45). Penilaian yang diberikan pimpinan kepada karyawan, kebanyakan karyawan tidak terima, karena pimpinan memberi penilaian kepada karyawan yang mempunyai hubungan relasi, yang dimana penilaian harusnya diukur dari kinerja karyawan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Penerapan gaya kepemimpinan transformasional di PT Bank SulutGo Cabang Pembantu Ranotana belum efektif . Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dalam pembahasan sebagai berikut : 1) Visi dan misi PT. Bank SulutGo pada umumnya tidak diketahui oleh karyawan. Pimpinan jarang menyampaikan visi dan misi perusahaan kepada karyawan sehingga banyak karyawan dalam hal ini tidak memahami apalagi mengetahuinya. Begitu pula hasil observasi dilapangan jarang sekali visi dan misi perusahaan ada dalam bener dan spanduk.

Hasil pengamatan dilapangan bener hanya ada dikantor pusat yang memuat visi dan misi. 2) Hasil temuan penelitian program kerja belum disosialisasikan dengan baik, masih banyak yang tidak diketahui oleh karyawan seharusnya

pimpinan mengsosialisasikan serta mengkomunikasikan kepada karyawannya tentang program kerja. 3) Hasil temuan keteladanan pimpinan belum menjadi contoh teladan bagi karyawannya sehingga masih banyak dari karyawan yang kurang percaya terhadap peran pimpinan untuk membawah perubahan terhadap pencapaian tujuan organisasi. 4) Hasil temuan peran komunikasi pimpinan terhadap karyawan kurang efektif dalam memotivasi untuk fokus pada pekerjaan. Kurangnya komunikasi berdampak terhadap lemahnya pengawasan terhadap pekerjaan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan. Jadi sesuai dengan pembahasan yang saya paparkan di atas, kepemimpinan merupakan salah satu factor dalam rangka peningkatan kinerja karyawan, karena pada dasarnya pemimpin sebagai tulang punggung pengembangan organisasi untuk mendorong dan memengaruhi semangat kerja yang baik kepada karyawan. Kepemimpinan yang ada di perusahaan belum maksimal dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga perlu ditingkatkan lagi.

b. Saran

1. Agar visi dan misi diketahui oleh bawahan maka pimpinan harus : a) Menyampaikan visi dan misi pada setiap pertemuan-pertemuan, b) Karyawan harus menghafal dan mengetahui visi dan misi perusahaan, c) Visi dan Misi harus ada di setiap kantor cabang dalam bentuk Bener, Spanduk.
2. Program kerja harus disosialisasikan dan dibagikan pada semua karyawan. agar semua bias mengetahui apa yang menjadi program kerja.
3. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik dan teladan dengan mendengarkan keluhan dari karyawan dan mampu memecahkan dengan cepat masalah-masalah yang sedang dihadapi karyawan.
4. Pimpinan harus berupaya selalu menjalin komunikasi yang baik dengan bawahan untuk menyampaikan visi dan misi, program kerja, masalah yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaan, serta mendengarkan keluhan karyawan. Disamping itu pimpinan juga harus membuat evaluasi dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B.M. and B.J. Avolio. 1994. Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Goleman. 2005. Kecerdasan Emosional Untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevich, Jhon M, Robert Konopaske and Michael T. Matternson. 2008. Organizational Behaviour and Management. New York: McGraw-Hill.
- Kartono. 2005. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2008. Organizational Behaviour, Eight Edition. International Edition. McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Luthans, F. 1995. Organizational Behavior. Seventh Ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Edisi Ke Lima. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, H. 2003. Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Putu, Sunarcaya. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur. Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Universitas Terbuka Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2003. Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ruky. Achmad. 2002. Sistem Manajemen Kinerja. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siagian. 2007. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Cetakan Pertama, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Stoner. 1995. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. Vol 2
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

KAJIAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN BIDANG ADMINISTRASI PADA PT. MANADO MEDIA GRAFIKA

Iyam L. Dua¹, Jeaneta J. Rumerung²

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

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : rumerungj310167@gmail.com

ABSTRAK

Menjaga efisiensi dan efektivitas adalah salah satu hal wajib yang harus dilakukan dalam bekerja. Efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan biaya yang dimiliki oleh karyawan. Metode ini bersifat deskriptif atau deskripsi komparatif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah kemudian mencari solusi untuk pemecahan masalah yang ada. Jenis data yang dikumpulkan yaitu data sekunder dengan melakukan pengamatan kepustakaan dan sumber-sumber data sekunder lainnya serta melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer. Tujuan penulisan ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan perkantoran secara efisien dan efektif pada divisi redaksi bagian online dan untuk mendeskripsikan peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja untuk kelancaran aktivitas kerja karyawan pada divisi redaksi bagian online. Setelah dilakukan observasi dan kajian teoritis, maka hasil penulisan menunjukkan karyawan belum menerapkan konsep efisien dan efektif secara optimal. Dari hasil observasi yang dilakukan, perusahaan perlu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan karena dengan adanya peningkatan ini maka tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan sasaran yang ditetapkan perusahaan. Kesimpulan yaitu upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam melaksanakan kegiatan perkantoran dapat dilakukan PT. Manado Media Grafika melalui beberapa tindakan yaitu: pembinaan, pengawasan dan pemberian reward.

Kata kunci: **Efisiensi dan Efektivitas**

1. PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam pengembangan organisasi. Implementasi peran SDM dapat dilihat dalam aktivitas tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai uraian tugas yang sudah diatur. Tujuan organisasi, baik instansi pemerintah maupun perusahaan dapat

dicapai apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sesuai kebutuhan organisasi. Kualitas sumber daya manusia tergambar pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, etos kerja dan kepribadian pegawai atau karyawan. Kinerja karyawan harus terus di tingkatkan agar hasil kerja yang diharapkan dapat dicapai dengan waktu yang tepat dan memberikan keuntungan maksimal bagi perusahaan.

Tenaga kerja merupakan penggerak kegiatan dalam suatu perusahaan dan juga merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, harus berkontribusi secara optimal sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat tercapai. Salah satu dimensi penting dalam sebuah lembaga adalah adanya penerapan waktu kerja yang teratur, terencana, dan tersusun dengan rapi agar memudahkan dalam pengawasan terhadap hasil yang telah dicapai dan tercipta suatu efisiensi dan efektivitas kerja dalam melaksanakan pekerjaan. Penggunaan waktu kerja sesuai rencana kerja dalam lingkungan perkantoran menunjukkan penggunaan sumber daya manusia yang terencana dan sistematis. Efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses kerja. Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien.

Proses kerja yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Efisiensi menurut Sedarmayanti (2001:112) pada prinsipnya adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan kegiatan yang dilakukan. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Dalam pencapaian hasil kerja yang optimal selain efisiensi di perlukan lagi efektivitas yang merupakan ukuran tingkat pemenuhan output atau tujuan proses kerja. Semakin tinggi pencapaian target atau tujuan proses kerja maka dikatakan proses tersebut semakin efektif.

Efektivitas dalam sebuah pekerjaan bisa dilihat dari tercapainya tujuan atau target yang sudah ditetapkan dalam manajemen waktu sebelumnya. Waktu adalah salah satu hal penting yang perlu diperhatikan, karena sedetik pun waktu tidak akan pernah bisa diulangi. Menjaga efektivitas dan efisiensi waktu adalah salah satu hal

wajib yang harus dilakukan terutama dalam bekerja. Manajemen waktu diperlukan agar bisa lebih produktif dalam bekerja.

Manajemen waktu dalam melaksanakan kegiatan perkantoran perlu diterapkan pada PT. Manado Media Grafika yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan dan periklanan. Berdasarkan pengamatan penulis penggunaan waktu kerja oleh karyawan belum menerapkan konsep efisien dan efektif. Hal ini dapat dilihat dari fenomena yang terjadi di perusahaan dimana karyawan tidak konsisten mengikuti peraturan waktu kerja yang terbagi dari 2 *shift* yaitu pada jam 07.30 s/d 15.30 dan jam 15.30 s/d 23.30. Selain itu juga penyelesaian kerja tidak tepat waktu, contohnya: karyawan sering tidak mencapai target pekerjaan atau target kerja sering tertunda dan jumlah berita dibuat tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan. Akibat dari keterlambatan tersebut, maka sering terjadinya tabrakan waktu dan tidak tercukupinya fasilitas kantor yang ada seperti komputer yang kurang menunjang karyawan bekerja disebabkan kedisiplinan waktu kerja karyawan yang kurang optimal, sehingga dapat menyebabkan kerugian pada PT. Manado Media Grafika.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan perkantoran secara efisien dan efektif pada divisi redaksi bagian online
2. Untuk mendeskripsikan peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja untuk kelancaran aktivitas kerja karyawan pada divisi redaksi bagian online

2. LANDASAN TEORI

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai peranan yang cukup penting di ranah industri, apa yang dilakukan oleh manajer SDM menggambarkan bagaimana aktifasi pengelolaan SDM di lingkungan perusahaan. Manajemen SDM adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada.

Menurut Gerry Dessler (2011: 31) Manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Fungsi-fungsi MSDM terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dilihat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan sesuai dengan tujuan organisasi.

b. Konsep Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu cara perusahaan dalam mengelola sumber keuangan, material, proses, peralatan, tenaga kerja maupun biaya secara efektif. Efisiensi bisa diartikan sebagai keadaan dimana manfaat yang sebesar-besarnya bisa dicapai dari suatu pengorbanan tertentu, dimana untuk memperoleh suatu manfaat tertentu diperlukan pengorbanan sekecil mungkin. Efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, didalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara factor-faktor tujuan, alat, tenaga dan waktu.

Menurut Ghinselli & Brown (2005:157) istilah efisiensi mempunyai pengertian yang sudah pasti, yaitu menunjukkan adanya perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahanya. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi berikut ini.

1. Hasil

Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika suatu usaha memberikan hasil yang maksimum. Maksimum dari segi mutu atau jumlah satuan hasil itu.

2. Usaha

Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum, mencakup lima unsur : pikiran, tenaga jasmani, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang).

Menurut Achmad (2007) “ Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara usaha yang telah dikorbankan dengan hasil yang dicapai. Pengertian efisiensi pada prinsipnya merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (*Output*) dengan kegiatan yang dilakukan serta sumber-sumber dan waktu yang dipergunakan (*Input*). Efisiensi adalah tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Efektivitas

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun efektivitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut, menurut Siagian (2007:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. kegiatan yang dimaksud adalah usaha yang dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut.

Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pada prinsipnya efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut salah satu ahli mengemukakan definisi tentang efektivitas sebagai berikut, menurut Umar (2003:121) efektivitas merupakan harapan yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat

dilaksanakan secara tepat, efektif, dan efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan, maka jelas bahwa sesungguhnya efektivitas waktu kerja tidak lain adalah seorang atau beberapa orang khususnya pegawai dalam satu unit organisasi atau perusahaan untuk dapat melaksanakan tujuan yang dicapai dalam suatu sistem yang ditentukan dengan suatu pandangan untuk memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri. Berdasarkan pendapat-pendapat diatas juga, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan seseorang atau beberapa orang yang terdapat dalam suatu kelompok ataupun organisasi untuk dapat melahirkan suatu kegunaan atau manfaat dari apa yang dikerjakan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif atau deskripsi komparatif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan, peristiwa, objek, aktivitas, karakteristik, dan hubungan kemudian mencari solusi untuk pemecahan masalah yang dihadapi dalam penelitian.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan beserta sumber data tertulis.

Metode Pengumpulan data adalah :

1. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan secara langsung kegiatan kerja yang berlangsung mengenai efisiensi dan efektivitas waktu kerja karyawan.

2. Wawancara

Penulis mencari data-data yang berhubungan dengan judul penelitian melalui wawancara dengan karyawan pada PT. Manado Media Grafika.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Efisiensi Dan Efektifitas Kerja Bidang Administrasi Pada Divisi Redaksi Bagian Online

Penerapan konsep efisiensi dan efektivitas dalam melaksanakan aktivitas kerja pada bidang administrasi yang tidak optimal berdampak pada tidak mencapai target hasil kerja yang ditetapkan. Beberapa karyawan di divisi redaksi bagian online belum memanfaatkan waktu kerja sesuai aturan perusahaan dengan optimal dan tidak disiplin waktu. Dalam indikator efisiensi, waktu merupakan unsur input yang harus di perhitungkan untuk menghasilkan pekerjaan-pekerjaan perkantoran.

Berikut ini adalah Peraturan yang ada pada PT. Manado Media Grafika khususnya pada Divisi Redaksi di Bagian Online dalam memperlancar aktivitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang maksimal yaitu peraturan jam kerja. Jam kerja pada PT. Manado Media Grafika di divisi redaksi bagian online dibagi dalam 2 *shift*, yaitu: *shift* pertama pada jam 07.30 s/d jam 15.30 dan waktu istirahatnya pada jam 12.00 s/d jam 13.00. *Shift* keduanya diatur pada jam 15.30 s/d jam 23.30 dan waktu istirahatnya pada jam 20.00 s/d jam 21.00.

Sesuai dengan hasil pengamatan, pelaksanaan kegiatan perkantoran belum efisien karena tidak disiplin waktu dalam bekerja sesuai pembagian *shift*. *Shift* pertama, karyawan seharusnya melakukan aktivitas kerja selama 8 jam termasuk istirahat, apabila karyawan masuk pada jam 10.00 pada *shift* pertama maka karyawan hanya melakukan aktivitas kerja selama 5 - 6 jam untuk bekerja. Disamping keterlambatan waktu masuk kantor, beberapa karyawan juga sering menggunakan waktu istirahat tidak sesuai aturan perusahaan yaitu jam 12.00 – 13.00, dan kembali melakukan aktivitas kerja setelah istirahat pada sekitar jam 14.00. Pada akhirnya hasil kerja yang seharusnya dihasilkan seperti mengedit berita yang sudah dikumpulkan wartawan sejumlah 42 berita perhari dengan 8 jam kerja tidak terealisasi karena jam kerja sebagai input sudah berkurang menjadi 5-6 jam kerja. Kenyataan yang terjadi, beberapa karyawan pada divisi redaksi hanya bekerja 5-6 jam kerja perhari dengan menghasilkan 31-32 berita yang di edit.

Efisiensi kerja karyawan pada divisi redaksi bagian online PT. Manado Media Grafika belum optimal. Berdasarkan pengamatan penulis kurangnya

perhatian karyawan dalam disiplin waktu dengan melanggar peraturan jam kantor dengan sering terlambat masuk kantor terutama keterlambatan yang diakibatkan urusan pribadi sehingga bisa menghambat dalam mengerjakan tugas kerjanya dalam pencapaian target. Karyawan yang kurang efisien dalam bekerja berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal dan bisa menghambat kelancaran aktivitas kerja karyawan lainnya dibagian percetakan, karena hasil berita yang sudah di edit akan dilanjutkan dengan kegiatan percetakan. Tindakan demikian bisa menghasilkan hasil kerja yang tidak maksimal sehingga kinerja karyawan yang rendah. Khusus untuk karyawan yang berstatus tidak tetap, kinerja yang kurang baik akan berdampak pada terhambatnya proses pengangkatan menjadi karyawan tetap.

Efektivitas dan efisiensi seling berkaitan karena organisasi dituntut harus mencapai tujuan atau target tetapi tujuan itu harus dicapai secara efisien dan efektif. Efektivitas kerja karyawan di divisi redaksi bagian online belum optimal karena tidak mencapai target hasil kerja sesuai ketentuan perusahaan. Hal ini di tunjukkan dengan pekerjaan mengedit berita sebanyak 42 berita sesuai target tetapi yang dikerjakan hanya rata-rata 31-32 berita perhari.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan sering dijumpai kendala-kendala yang dapat menghambat kelancaran aktivitas kerja karyawan di divisi redaksi bagian online. Diantaranya dapat berupa waktu kerja yang kurang efisien dan efektif dalam melaksanakan pekerjaan. Banyak yang memiliki modal dan tenaga kerja yang lengkap tetapi tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan semula. Hal ini dapat terjadi karena kurang baiknya pelaksanaan penerapan waktu kerja atau kedisiplinan waktu kerja yang masih kurang pada divisi redaksi bagian online. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dan hasil yang memuaskan harus melalui pemanfaatan atau penerapan pentingnya efisiensi dan efektivitas waktu kerja karyawan dengan tepat, sesuai dengan standartisasi dan pengendalian waktu kerja dengan tepat.

Efisiensi dan efektivitas kerja karyawan belum sepenuhnya diterapkan maksimal, karena sesuai dengan pengamatan yang penulis lihat dari aktivitas keseharian karyawan pada PT. Manado Media Grafika khususnya di Bagian

Online, dimana setiap harinya karyawan menunjukkan adanya ketidakdisiplinan waktu kerja, karyawan tidak konsisten dengan waktu yang telah diatur oleh perusahaan yang terdiri dari 2 *shift*, karyawan sering tidak mencapai target pekerjaan, sering terjadinya tabrakan waktu bekerja dan penggunaan peralatan kantor seperti komputer dan printer. Fasilitas kantor seperti komputer yang ada belum cukup memadai sehingga penggunaannya sudah di atur sesuai dengan shift kerja.

Karyawan di divisi redaksi bagian online kurang efektif dalam bekerja dengan memanfaatkan waktu kerja yang sudah diatur. Hal ini berdampak pada beberapa hal berikut ini :

- 1) Target hasil kerja tidak tercapai, yang seharusnya membuat 42 berita dalam 8 jam hanya dapat membuat 31-32 berita dalam waktu 5-6 jam.
- 2) Membutuhkan tenaga ekstra untuk mengejar target, karyawan harus menggunakan tenaga serta pikiran secara berlebihan untuk mengejar target berita yang telah ditentukan perusahaan.
- 3) Sering terjadinya tabrakan waktu dan tidak kecukupnya fasilitas kantor yang ada seperti komputer yang kurang menunjang karyawan bekerja.
- 4) Harus adanya kerja lembur sehingga menguras waktu, tenaga dan pikiran para karyawan dan banyaknya waktu kerja yang terbuang percuma dikarenakan kedisiplinan yang kurang.

Gambaran di atas menunjukkan bahwa karyawan divisi redaksi bagian online kurang efektif dalam bekerja karena target hasil kerja tidak dicapai secara maksimal. Menurut Umar (2003:121), efektivitas merupakan harapan yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.

b. Optimalisasi Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Untuk Kelancaran Aktivitas Kerja Karyawan Pada Divisi Redaksi Bagian Online.

1. Penerapan Efisiensi Kerja

Terdapat dua teknik untuk mengukur efisiensi, yaitu orientasi *input* dan orientasi *output*. Dalam pengukuran efisiensi yang berorientasi pada *input* menunjukkan sejumlah *input* dapat dikurangi secara proporsional tanpa mengubah jumlah *output* yang dihasilkan sedangkan pengukuran efisiensi yang berorientasi

pada *output* ditunjukkan bilamana sejumlah *output* dapat ditingkatkan secara proporsional tanpa mengubah jumlah input yang digunakan. Indikator efisiensi merupakan ukuran terhadap hubungan antara *input* dengan *output* untuk suatu waktu tertentu.

Karyawan divisi redaksi bagian online harus disiplin dalam waktu kerja untuk mengoptimalkan efisiensi kerja. Penggunaan waktu kerja 8 jam setiap hari harus digunakan sebagai input untuk membuat atau mengedit berita yang sudah dikumpulkan wartawan sesuai ketentuan perusahaan bahwa setiap karyawan yang memiliki tugas mengedit berita, harus mengerjakan tugas mengedit sebanyak 42 berita. Efisiensi pelaksanaan kegiatan perkantoran dapat dicapai, dilihat dari 2 segi yaitu:

1. Hasil

Setiap karyawan pada divisi redaksi bagian online dapat dikatakan bekerja secara efisien apabila karyawan memberikan hasil secara maksimum dari suatu usaha, dikatakan maksimum apabila jam bekerja selama 8 jam dapat menghasilkan 42 berita yang bermutu sesuai dengan ketentuan perusahaan.

2. Usaha

Karyawan dapat dikatakan bekerja secara efisien apabila hasil yang ditentukan tercapai dengan usaha yang minimum, pada saat karyawan di divisi redaksi bagian online dapat membuat 42 berita dalam 8 jam bekerja tanpa menggunakan pikiran, tenaga, waktu, ruang dan benda secara berlebihan atau harus dengan usaha yang minimum.

Apabila karyawan menerapkan konsep efisiensi dalam melaksanakan kegiatan perkantoran dengan memanfaatkan waktu dan peralatan kantor secara efisien maka hasil kerja yang merupakan output yang dihasilkan dapat dicapai secara maksimal. Hasil kerja yang maksimal menunjukkan pencapaian kinerja yang tinggi karena karyawan bekerja sesuai standard dan prosedur yang sudah diatur oleh perusahaan. Kinerja yang dicapai secara maksimal, seperti menghasilkan berita yang di edit sebanyak 42 buah dalam 8 jam kerja akan ditindaklanjuti oleh bagian percetakan yang akan mencetak berita yang sudah di edit dan siap dicetak. Hal ini

menunjukkan hasil kerja divisi redaksi bagian online akan memperlancar aktivitas kerja karyawan dibagian percetakan.

2. Penerapan Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja karyawan pada divisi redaksi bagian online dapat ditingkatkan dengan mencapai target yang sudah ditetapkan, baik dari segi jumlah dan mutu. Untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan, maka perlu di upayakan penerapan beberapa langkah dibawah ini:

1. Tetapkan SOP Yang Jelas

Setiap karyawan pada divisi redaksi bagian online dapat dikatakan efektif dalam bekerja apabila SOP yaitu pembagian 2 shift, shift pertama jam 07.30 s/d 15.30 dan shift kedua jam 15.30 s/d 23.30 dapat dijadikan acuan untuk karyawan melakukan pekerjaan dalam peningkatan efektivitas kerja. Penetapan tujuan dan target yang jelas, seperti mengedit berita sebanyak 42 setiap hari (8 jam kerja) harus dicapai pada hari itu juga. Dengan adanya standar kerja, karyawan dapat mengukur sudah sejauh mana pekerjaan mengedit berita yang telah mereka lakukan.

2. Lingkungan Kerja Yang Baik

Lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan pada divisi bagian online merasa nyaman saat melakukan pekerjaannya sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif, dengan memperhatikan fasilitas kantor seperti komputer dan juga suasana kerja, komunikasi yang baik selama bekerja sehingga performa karyawan juga meningkat.

3. Memberikan Pelatihan

Karyawan pada divisi redaksi bagian online dapat dikatakan bekerja secara efektif apabila karyawan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam bekerja, setiap bulannya karyawan mengikuti pelatihan SDM sebagai agenda rutin.

4. Yakinkan Karyawan Bahwa Mereka Bisa

Pimpinan perusahaan dapat meyakinkan karyawan bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan dengan tepat waktu dan mendorong karyawan untuk lebih berani dalam menyampaikan ide-ide baru dan

pendapatnya bagi kemajuan perusahaan merupakan langkah dalam meningkatkan efektivitas sehingga karyawan dapat dikatakan bekerja secara efektif.

5. Berikan Apresiasi

Untuk meningkatkan efektivitas sehingga karyawan pada divisi redaksi bagian online bekerja secara efektif, pimpinan perusahaan ada baiknya memberikan pujian ketika karyawan berhasil mencapai target perusahaan karena karyawan pasti senang apabila hasil kerjanya dihargai dan mendapatkan apresiasi. Apresiasi yang diberikan akan meningkatkan semangat kerja karyawan untuk bekerja dengan lebih baik lagi kedepannya.

Untuk dapat menerapkan disiplin kerja maka diperlukan adanya tindakan yang tegas dari seorang pimpinan karena pimpinan harus dapat mengambil keputusan yang tegas pada pegawai yang melanggar peraturan-peraturan. Jika pimpinan dengan tegas menindaklanjuti ketidakdisiplinan karyawan maka tujuan dari perusahaan bisa tercapai maksimal. Sanksi atau hukuman dapat diberikan pada karyawan yang melanggar peraturan yang berlaku di perusahaan. Sanksi atau hukuman berperan penting dalam disiplin karyawan karena dengan adanya sanksi yang telah ditetapkan maka seorang karyawan akan merasa takut untuk melanggar peraturan yang ada di perusahaan. Sanksi atau hukuman yang diberikan bagi pegawai yang tidak menaati adalah teguran, surat peringatan I, surat peringatan II dan pemutusan hubungan kerja (PHK). Dengan adanya pemberian sanksi atau hukuman bagi karyawan yang bersalah, pada dasarnya bermaksud untuk menumbuhkan kesadaran bagi karyawan agar menaati segala peraturan yang telah ditetapkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini menunjukkan kedisiplinan waktu kerja karyawan pada divisi redaksi bagian online masih rendah menyebabkan terhambatnya aktivitas kerja pegawai sehingga membuat pencapaian target tidak optimal. Jam kerja seharusnya 8 jam untuk menghasilkan 42 berita tidak berjalan dengan optimal, dengan dilakukannya efisiensi dalam bekerja karyawan dapat menunjukkan

kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan waktu kerja.

2. Untuk mencapai kinerja karyawan agar lebih efektif sehingga pencapaian target dapat tercapai dibutuhkan karyawan yang taat aturan dan disiplin dalam waktu bekerja guna untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
3. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas karyawan dalam melaksanakan kegiatan perkantoran dapat dilakukan PT. Manado Media Grafika melalui beberapa tindakan yaitu : pembinaan, pengawasan dan pemberian reward.

b. Saran

Dalam penulisan tugas akhir terkait efisiensi dan efektivitas kerja karyawan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya perlu meningkatkan lagi dalam hal peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan terutama kedisiplinan waktu, harus konsisten dalam menerapkan jadwal dan aturan, membiasakan lebih konsentrasi pada tugas kerja masing-masing agar supaya bisa tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan jangan mengaitkan kepentingan pribadi dengan urusan kantor.
2. Untuk pimpinan sebaiknya memberi peringatan dan motivasi setiap pegawai yang datang terlambat, penghargaan juga diberikan kepada karyawan yang menaati aturan sehingga dapat menambahkan dan mewujudkan kedisiplinan waktu dengan baik, memberikan pembinaan dengan keteladanan-keteladanan pimpinan dan yang terakhir memberikan hukuman dan sanksi yang berupa teguran secara lisan maupun surat peringatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2007. *Teori Efisiensi dan Efektivitas*. Yogyakarta: Andi
- Agustamanesia, EDR. 2017. *Tingkat kemampuan mengelola waktu mahasiswa*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Ahmad, Faizurah. Dalam Skripsi. 2014. *Efektivitas Waktu Kerja*. Makassar: Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan
- Amirullah dan Bodiyo, H. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Apriliawati, Rizki. 2013. *Pengaruh Manajemen Waktu Pada Mahasiswa Bandung*: ITB.
- Dessler, Gerry. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Edward, JB. 2004. *Definisi Efisiensi Dan Prinsip Berlakunya Efisiensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghinselli dan Brown. 2005. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Gomes, FC. 2003. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Gorontalo, Sarini. 2016. *Pentingnya Disiplin Karyawan Dalam Menunjang Aktivitas Kerja*. Manado: Kantor Pelayanan Keuangan Negara Dan Lelang
- Hasibuan S. P Malayu Drs. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Jones. 2002. *Tiga Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Maupun Norma-Norma Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rahmawati, Wuri. 2017. *Pentingnya Disiplin Waktu Kerja Dalam Menujang Kinerja Pegawai*. Manado: Kantor Pelayanan Pajak Pratama
- Raintung, Firanda. 2016. *Pentingnya Efisiensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Manado: PT. Kimia Farma Trading Distribution
- Robbins. 2006. *Indikator efisiensi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sedarmayanti. 2001. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian. 2007. *Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Steers, RM. 2005. *Indikator efektivitas kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tangkilisan, SD. 2002. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Umar. 2003. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widodo, SE. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

