

# **PENGARUH SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN ALAT TULIS KANTOR TERHADAP PENGENDALIAN INTERN PADA PT. BANK SULUTGO CAPEM RANOTANA**

**Novenia Andrely\*<sup>1</sup>, Silvy T. Sambuaga\*<sup>2</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Email: [silvytsambuaga@gmail.com](mailto:silvytsambuaga@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Setiap entitas mempunyai aset yang disebut persediaan. Dalam mengolah persediaan diperlukan adanya sistem informasi sehingga persediaan dapat diolah dengan baik dan tidak menyebabkan hambatan terhadap aktivitas perusahaan seperti pengendalian intern perusahaan. Salah satu sistem informasi yang digunakan adalah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor. Dengan adanya Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor, persediaan alat tulis dapat diolah dengan lebih mudah. Adapun tujuan penelitian ini: Untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana, apakah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor berpengaruh terhadap Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana dan Bagaimana implementasi Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor untuk meningkatkan Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana. Jenis penelitian adalah kuantitatif dan metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu menggambarkan fenonema atau masalah yang terjadi pada suatu objek penelitian. Penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan alat kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi yang diambil adalah karyawan PT. Bank SulutGo Capem Ranotana dengan jumlah 26 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Sedangkan hasil analisis penelitian koefisien kolerasi menunjukkan bahwa Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor memiliki hubungan yang kuat dan signifikan untuk meningkatkan Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

**Kata Kunci : Persediaan, Alat Tulis Kantor, Pengendalian Intern**

## **A. PENDAHULUAN**

Kemajuan era globalisasi dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat. Kemajuan teknologi mempunyai peranan yang sangat penting dalam era globalisasi, terutama dalam menyampaikan informasi dan pengolahan data secara akurat, cepat dan efisien. Penggunaan komputer adalah salah satu solusi dalam penyajian informasi dan data secara akurat, cepat dan efisien sehingga memudahkan seseorang dalam mengambil keputusan. Hal ini juga membantu seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan sehingga bisa menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi akibat kelalaian manusia (*human error*). Untuk memenuhi kebutuhan informasi diperlukan adanya pengolahan yang sistematis dengan cara membentuk suatu sistem. Perbankan memiliki peranan penting dalam memajukan ekonomi Indonesia, perbankan harus menghadapi tantangan baik secara internal maupun eksternal. Pimpinan mempunyai peranan penting dalam pengendalian, baik pengendalian ekstern dan intern. Setiap Instansi baik Pemerintahan atau Swasta selalu memiliki aset, baik aset lancar dan tidak lancar.

Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) Nomor 05 disebutkan bahwa Persediaan mencakup barang dan perlengkapan yang dibeli dan disimpan untuk digunakan misalnya barang habis pakai seperti alat tulis kantor, barang tak habis pakai seperti komponen peralatan dan pipa, dan barang bekas pakai seperti komponen bekas. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya tidak lepas dari penggunaan alat tulis kantor. Tidak adanya alat tulis kantor yang memadai maka aktivitas pengendalian intern perusahaan akan terganggu. Oleh karena itu, untuk mengelola persediaan alat tulis kantor secara efektif diperlukannya kegiatan pendataan, pencatatan dan pelaporan persediaan alat tulis kantor baik secara manual atau sistem.

Berdasarkan uraian tersebut, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana? 2) Apakah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor berpengaruh terhadap Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana? 3) Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor untuk meningkatkan Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui Bagaimana Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

2) Untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor berpengaruh terhadap Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana. 3) Untuk Mengimplementasikan Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

Sedangkan menurut (Bahagia 2006) pada prinsipnya persediaan adalah suatu sumber daya menganggur yang keberadaannya menunggu proses lebih lanjut, maksud proses

lebih lanjut disini dapat berupa kegiatan produksi seperti dijumpai pada kegiatan manufaktur, kegiatan pemasaran yang dijumpai pada sistem distribusi, ataupun kegiatan konsumsi seperti dijumpai pada sistem rumah tangga, perkantoran, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka masalah yang dikaji ini adalah:

1) Bagaimana Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana? 2) Apakah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor berpengaruh terhadap Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana? 3) Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor untuk meningkatkan Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana?.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui Bagaimana Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana. 2) Untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor berpengaruh terhadap Pengendalian Intern di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana. 3) Untuk Mengimplementasikan Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor di PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

Pengertian system: Menurut Romney dan Steinbart (2015:3) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Pengertian sistem menurut Diana & Setiawati (2011:3) sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mempergunakan metode sebagai berikut: 1) Metode deskriptif (Descriptive Metode): 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, Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor dan Pengendalian Intern 2) Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*): Metode ini mengadakan penelitian langsung ke instansi untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengenai Sistem Informasi Persediaan alat Tulis Kantor dan Pengendalian Intern 3) Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research): Penelitian yang dilakukan

dengan cara mengumpulkan bahan- bahan dari berbagai literatur dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor dan Pengendalian Intern. Skala pengukuran kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan yang diberi skor:

SS	: Sangat setuju	Skor : 5
S	: Setuju	Skor : 4
N	: Netral	Skor : 3
TS	: Tidak setuju	Skor : 2
STS	: Sangat tidak setuju	Skor : 1

Pengumpulan datanya dengan menggunakan kuesioner yang secara langsung ditujukan kepada 26 orang responden dengan terlebih dahulu diujicobakan kesampel ujicoba penelitian untuk mengetahui validitas dan realibilitasnya. uji validasi dilakukan dengan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 26 orang responden. Instrumen yang sahih memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sahif apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud Arikunto dalam Sugiyono (1998 : 124). Lebih lanjut dikatakan teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik korelasi product moment dari Pearson. Nilai korelasi ( $r$ ) dibandingkan dengan 0,3, jika korelasi ( $r$ ) lebih besar dari 0,3 maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.

Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien  $\alpha$  (*alpha*) Cronbach (Riduwan, 2002 : 142). Instrumen (kuisisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai  $\alpha$  dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6 (Sugiono 2014). Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) terhadap variabel terikat yaitu Pengendalian Intern (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dengan mengikuti Formula *Pearson* :

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

Dan untuk menguji keberanjan derajat  $r$  digunakan uji signifikan antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut (Sugiyono 2013:242) :

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
00,00 – 0,19	Sangat rendah
00,20 – 0,39	Rendah
00,40 – 0,59	Cukup
00,60 – 0,79	Kuat
00,80 – 0,100	Sangat Kuat

**Sumber : Metodologi Penelitian Bisnis oleh Sugiyono, 2013:242**

Regresi ini digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya), bila dua atau lebih variabel sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya), jadi analisis regresi linear sederhana akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.5 prediktor regresi berganda yang dirumuskan oleh penulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX \text{(Persamaan Regresi)}$$

Keterangan:

Y = Pengendalian Intern b = Koefisien

X = Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas instrument berdasarkan uji Variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor. Instrumen penelitian untuk variabel pengendalian intern sebanyak 10 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 26 orang.

Jumlah skor kriteria ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 10 \times 26 = 1.300$  Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 10 dan jumlah responden = 26. Sedangkan untuk jawaban minimum (bila setiap item mendapat skor terendah) :  $1 \times 10 \times 26 = 260$ . Dengan skor terendah = 1, jumlah item = 10, dan jumlah responden = 26.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel pengendalian intern (Y) dari 26 responden pengumpulan data = 924. Dengan demikian minat mengunjungi menurut persepsi 26 responden itu =  $924 : 1.300 \times 100 = 71,07\%$  berdasarkan jawaban responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

<b>Total Skor Pengendalian</b>				
<b>Intern</b>				
0	325	650	975	1.300
			924	
Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

validitas variabel Sistem Informasi Persediaan alat Tulis Kantor (X) dapat dilihat pada koefisien validitas masing – masing butir petanyaan sebagai berikut :

**Tabel 5.2**  
**Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X)**

<b>Daftar Pernyataan</b>	<b>N</b>	<b>Produk Moment (r)</b>	<b>Validitas</b>	<b>Ket</b>
Jawaban X1	26	0,388	0,452	Valid
Jawaban X2	26	0,388	0,435	Valid
Jawaban X3	26	0,388	0,433	Valid
Jawaban X4	26	0,388	0,467	Valid
Jawaban X5	26	0,388	0,391	Valid
Jawaban X6	26	0,388	0,686	Valid
Jawaban X7	26	0,388	0,553	Valid
Jawaban X8	26	0,388	0,686	Valid
Jawaban X9	26	0,388	0,613	Valid
Jawaban X10	26	0,388	0,590	Valid

*Sumber : Pengolahan Data tahun 2021*

Untuk mengukur nilai validitas Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) ditentukan dengan melihat nilai  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden 26 sehingga nilai  $r (0,05, 26)$  pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai  $r = 0,388$ . Jika hasil validitas berada di atas 0,388 maka dianggap butir pertanyaan atau instrumen tersebut sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Istrumen pada variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) semuanya valid karena semua instrument diatas  $r=0,388$ . Sehingga variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) sudah layak untuk dijadikan variabel penelitian. Uji Validitas Variabel Pengendalian Intern (Y), Untuk

lebih jelasnya validitas variabel Pengendalian Intern (Y) dapat dilihat pada koefisien validitas masing – masing butir petanyaan sebagai berikut :

**Tabel 5.3**  
**Uji Validitas Variabel Pengendalian Intern (Y)**

Daftar Pernyataan	N	Produk Moment (r)	Validitas	Ket
Jawaban Y1	26	0,388	0,487	Valid
Jawaban Y2	26	0,388	0,512	Valid
Jawaban Y3	26	0,388	0,498	Valid
Jawaban Y4	26	0,388	0,545	Valid
Jawaban Y5	26	0,388	0,431	Valid
Jawaban Y6	26	0,388	0,498	Valid
Jawaban Y7	26	0,388	0,423	Valid
Jawaban Y8	26	0,388	0,647	Valid
Jawaban Y9	26	0,388	0,580	Valid
Jawaban Y10	26	0,388	0,390	Valid

*Sumber : Pengolahan Data tahun 2021*

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y). Koefisien reliabilitas untuk variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y), disajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.4**

**Reliabilitas variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y) Reliability Statistic**

Variabel	Cronbanch Alpha	N of Items
Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X)	0,729	10
Pengendalian Intern (Y)	0,655	10

*Sumber : Pengolahan Data SPSS 25 tahun 2021*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan variable Pengendalian Intern (Y) dapat dikatakan bahwa jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau diandalkan karena masing – masing variabel menujukkan Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor  $0,729 > 0,6$  dan variable Pengendalian Intern  $0,655 > 0,6$ .

Hasil analisis Statistik Deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X), dan Pengendalian Intern (Y) dari jawaban angket responden. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 26 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Micfost Excel dan SPSS.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel pengendalian intern (Y) dari 26 responden pengumpulan data = 924. Dengan demikian minat mengunjungi menurut persepsi 26 responden itu =  $924 : 1.300 \times 100 = 71,07\%$  berdasarkan jawaban responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

**Gambar 5.2**  
**Total Skor Pengendalian Intern**

0	325	650	975	1.300
			924	

Tidak Baik      Kurang Baik      Cukup Baik      Baik      Sangat Baik

Total skor variabel pengendalian intern(Y) berjumlah = 924 termasuk dalam kategori interval “Cukup Baik” dan sudah hampir mendekati kategori Baik. Hasil analisis tentang skor jawaban responden sebesar 71,07% dalam hal ini sudah Baik, tetapi akan lebih baik apabila ditingkatkan dalam melakukan pengendalian intern.

Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal yang saling berinteraksi secara kompleks. Antara korelasi dan regresi mempunyai hubungan yang erat. Teknik korelasi digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 26 responden diperoleh data dan tabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut

variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas aplikasi SPSS 25. Untuk pembuktian hipotesis, dalam penelitian ini dihipotesiskan bahwa :

**Tabel 5.7**  
**Hasil Korelasi Variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X)**  
**Terhadap Pengendalian Intern (Y)**

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	,743
	X	,743	1.000
Sig. (2-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	26	26
	X	26	26

*Sumber : Hasil Olahan SPSS 25 Tahun 2021*

Menjelaskan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y) menunjukkan koefisien korelasi R dari Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y) sebesar 0,743. Jadi, dapat dikatakan bahwa hubungan antar Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor (X) dan Pengendalian Intern (Y) memiliki hubungan kuat. Hasil nilai koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.9**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate	the
1	,743	,551	,533	1,887	

*Sumber : Hasil Olahan SPSS 25 Tahun 2021*

1. *R* menunjukkan angka 0,743 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor sebesar 0,743 hal ini menunjukkan hubungan keduanya kuat.
- 2 *R Square* atau koefisien determinasi menunjukkan angka 0,551 hal ini menunjukkan bahwa pengendalian intern pada PT. Bank SulutGo Capem

Ranotana 55,1% dipengaruhi oleh Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor dan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka beberapa simpulan adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif antara Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor terhadap Pengendalian Intern. Dimana nilai koefisien kolerasi  $r = 0,883$  menunjukkan Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor memiliki hubungan yang positif dan keduanya memiliki hubungan yang kuat, dengan koefisien determinasi  $r^2 = 0,779$  menunjukkan bahwa Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana 77,9% dipengaruhi oleh besarnya Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor, sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Hasil analisis ternyata Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor sangat berpengaruh pada Pengendalian Intern. Artinya Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor secara langsung berpengaruh terhadap Pengendalian Intern dimana hasil perhitungan secara parsial  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Pada  $\alpha = 0,05$  dimana Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor dengan nilai  $t_{hitung} = 9,200$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,711$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi Persedian Alat Tulis Kantor secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang relevan adalah sebagai berikut: Untuk meningkatkan Pengendalian Intern maka perlu melakukan peningkatan terhadap Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor seperti, membuat Sistem yang lebih mudah di gunakan seperti Sistem Informasi Persediaan dengan Ms. Excel yang informasinya bisa lebih mudah dan cepat untuk disampaikan sehingga dapat meningkatkan Pengendalian Intern pada PT. Bank SulutGo Capem Ranotana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Universitas Brawijaya Press. Malang
- Bahri, Syaiful. 2016. *Pengantar Akuntansi berdasarkan SAK ETAP dan IFRS*. Andi Baridwan, Zaki. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Cetakan Kesembilan. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Edisi ketiga. Jakarta. Salemba Empat. Pedoman Pembuatan Proposal dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis 2018
- Romney, Marshall B. Dan Paul J. Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2020. *Panduan Lengkap SPSS 26*. Elex Media Komputindo
- Tata Sutabri. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta. Andi W. Gulo. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Grasindo.
- Warren. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Buku Satu. Edisi Dua Puluh Satu. Jakarta. Salemba Empat.
- V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Pres Madcoms. 2017. *menguasai Rumus dan Fungsi Microsoft Excel Populer untuk Pemula*. Andi Dewi Y. Selviani., Siti Aminah Siregar. 2021. *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Terhadap Pengendalian Internal Persediaan pada PT. Trijati Trimula*
- Doni Winarso., Aryanto. 2016. *Sistem Informasi Persediaan Alat Tulis Kantor Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*
- Ficha Aprita Wulandari. 2017. *Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Persediaan Alat Tulis Kantor pada Kantor Pertanahan Kota Bogor*
- Hery. 2014. *Pengendalian Akuntansi Dan Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- K. Indriani. 2015. *Sistem Informasi Inventory Alat Tulis Kantor (ATK) Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : Otoritas Jasa Keuangan)*
- Mufidah. 2017. *Pengaruh Pengendalian Internal Persediaan dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Upaya Pencegahan Kecurangan (Fraud) Dalam Pengelolaan Persediaan pada PT. Mitra Jambi Pratama*

- Mugiarti, Dkk. 2016. *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Terhadap Pengendalian Intern Persediaan Barang Pada Toko Besi Dan Bangunan Serbaguna Di Ajibarang*. Jurnal Akuntansi.
- Novelia Andrely. 2020. *Desain Sistem Persediaan Obat-obatan dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern pada Klinik Pratama Tondeliet*.
- Risna Tyas Pusparini. 2014. *Analisis Sistem Pengendalian Intern Pengadaan Alat Tulis Kantor (Atk) Oleh Pt.Taspen (Persero) Kc Surakarta*
- Simarmata, Rikiman. 2015. *Sistem Informasi Persediaan Baeang Atk Pada Dinas Pemuda Dan Olah Raga Sumatra Utara Berbasis Web*
- Siregar Ali Usman., Sari Warsani Purnama. 2020. *Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Perlindungan atas Persediaan Barang pada PT. Matahari Department Store Tbk. Cabang Manhattan Time Square Medan*
- Supriadi, Fajar. 2019. *Sistem Informasi Inventory Alat Tulis Kantor di SMP Negeri 1 Cihampelas*
- Wiwit Isna Ardiyanti., Nuwun Priyono. 2021. *Efektivitas Sistem Pengendalian Internal pada Pengelolaan Persediaan Barang Habis Pakai (Alat Tulis Kantor) di Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang*
- Yovie Aulia Dinanda. 2018. *Definisi Sistem Informasi dan Tinjauan SIA, Sistem Pengolahan Transaksi dan Sistem Perencanaan Perusahaan*

# **PENGEMBANGAN MEDIA E-BOOK DALAM PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**Walangitan Melania Rut<sup>\*1</sup>, Meidy Wollah<sup>\*2</sup>, Margaretha Rundengan<sup>\*3</sup>  
Lietje Lumatauw<sup>\*4</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>4</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: <sup>\*1</sup>melania.walangitan@gmail.com, <sup>\*2</sup>meidywollah73@gmail.com  
<sup>\*3</sup>margarethaaa.r@gmail.com <sup>\*4</sup>lietjelumatauw@gmail.com

## **ABSTRAK**

*E-Book* atau elektronik *book* disebut juga *digital book* yang saat ini merupakan media yang mulai banyak ditemukan. Saat ini *E-Book* lebih banyak diminati karena selain praktis untuk dibawah kemanapun *E-Book* juga membuat para penggunanya tidak perlu membawa buku secara fisik. Di kalangan mahasiswa, *E-Book* sudah menjadi hal lumrah karena tidak semua sumber bacaan terutama buku dapat diakses dalam bentuk fisik. Sejauh ini buku digital merupakan pilihan alternatif sebagai sumber referensi. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan Media *E-Book* dan melihat efektivitas Media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Metodologi yang digunakan yakni penelitian dan pengembangan atau dikenal dengan *Research and Development* (R & D). metode penelitian dan pengembangan adalah metode yang umumnya banyak digunakan dalam dunia pendidikan, Penelitian pengembangan dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data sehingga dapat dipergunakan untuk menghasilkan, mengembangkan dan memvalidasi produk. Dengan metode pengumpulan data yakni Peneliti megumpulkan data melalui dokumentasi kegiatan validasi, dokumentasi kegiatan uji praktikalitas, dan Kuesioner yang terdiri atas Kuesioner validitas materi dan validitas media serta praktikalitas Media *E-Book* dalam pembelajaran Bahasa Indonesia. Sementara untuk prosedur pengembangan melalui tahapan-tahapan berikut: 1). Pengumpulan data, 2). Merancang media pembelajaran, 3). Uji coba produk 4). Implementasi, dan 5). Evaluasi. Dalam penelitian ini, Proses pembelajaran Mahasiswa diharapkan dapat mencapai hasil yang sebaik-baiknya, sehingga bila dinyatakan ada mahasiswa yang belum berhasil sesuai dengan harapan, maka diperlukan suatu proses pembelajaran yang membantu agar tercapai hasil yang diharapkan.

**Kata kunci:** Media *E-Book*, Pembelajaran Bahasa Indonesia.

## A. PENDAHULUAN

Teknologi merupakan bagian hidup manusia dewasa ini. Manusia seolah tak bisa berfungsi tanpa ponsel, tablet, dan komputer yang merupakan alat-alat produk teknologi modern. Dengan berkembangnya teknologi sangat mempengaruhi perilaku mahasiswa dalam belajar. Hal itu ikut mempengaruhi gaya hidup mahasiswa saat ini, tidak terkecuali dalam hal belajar.

Dalam proses pembelajaran peran pendidik diharapkan mampu mengimbangi perkembangan teknologi saat ini, agar proses pembelajaran di kelas bisa berlangsung. Keterlibatan media pembelajaran dalam proses pembelajaran diharapkan dapat berpengaruh terhadap proses pembelajaran serta tujuan yang hendak dicapai dalam proses pembelajaran ini.

Media *E-Book* merupakan buku cetak yang dikonversi ke dalam bentuk elektronik. Dimana *E-Book* tersebut dapat dibaca menggunakan perangkat genggam dan komputer (Oxford Dictionaries, 2021).

Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado dalam proses pembelajaran Bahasa Indonesia sering menggunakan buku sebagai referensi dalam pemilihan topik-topik, Dalam proses pembelajaran seringkali mengalami kendala yaitu ketika buku yang dipakai hanya terbatas jumlahnya, sehingga membuat mahasiswa harus bergantian untuk bisa menggunakan buku tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mencoba untuk membuat media pembelajaran yang menarik bagi mahasiswa dan tentunya bisa digunakan saat mahasiswa berada di kampus maupun diluar kampus. Salah satunya yaitu Media *E-Book*.

### 1. Rumusan masalah

Dari uraian di atas peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengembangan Media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado ?
2. Apakah Media *E-Book* Efektif untuk meningkatkan motivasi belajar Mahasiswa dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado ?

## 2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menghasilkan Media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
2. Untuk melihat efektivitas Media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

## B. LANDASAN TEORI

Menurut Ruddamayanti (2019:1198) adanya *E-Book* membuat lebih praktis dan mudah dibawa ke mana saja. Selama manusia membawa perangkat elektronik; *smart-phone*, laptop, tablet dan lain sebagainya. manusia bisa membaca *E-Book* yang dapat tersedia ratusan di dalamnya, sehingga di manapun dan kapanpun manusia dapat membaca. Untuk menangani setiap permasalahan yang muncul ketika membaca maka diperlukan pengembangan Media *E-Book* untuk pembelajaran, Karena *E-Book* merupakan buku digital yang sangat praktis untuk digunakan dimana saja.

Manfaat *E-Book* menurut Haris (2011:16) :

1. Berukuran secara fisik yang kecil. Dikarenakan *E-Book* berformat digital, maka bisa dilakukan penyimpanan data-datanya pada alat-alat yang bisa menyimpan data, agar tidak memakan banyaknya ruang untuk menyimpannya,
2. Kemudahan untuk dibawa-bawa. Sejumlah buku yang berformat *E-Book* bisa dibawakan disertai kemudahan, melalui pemanfaatan terhadap media penyimpanan yang ada,
3. Tidak akan lapuk. *E-Book* tidak bisa lapuk selayaknya buku pada umumnya. Dengan berformat digital, *E-Book* bisa bertahan dalam waktu yang tidak terbatas disertai kualitasnya yang akan tetap sama. Mulai dari waktu setahun maupun beberapa tahun kemudian. Dibandingkan buku yang membutuhkan perawatan supaya bisa bertahan dalam waktu yang lama dari segi fisik yang dimiliki buku tersebut,
4. Kemudahan dalam proses. Isian pada *E-book* bisa dilakukan pelacakan maupun penjelajahan disertai kemudahan serta kecepatan. *E-book* yang tersedia pada masa sekarang dapat memberikan kemungkinan dalam hal ini. Perihal tersebut memberikan manfaat yang besar untuk pihak yang ingin melaksanakan studi literatur misalnya penulisan penelitian, serta berbagai pemanfaatan yang lain,

5. Bisa dibacakan dari seseorang yang belum memiliki kemampuan baca. Perihal tersebut karena format dari *E-book* yang bisa dilakukan pemerosesan dengan komputer, isian *E-book* bisa dibaca dari suatu komputer melalui penggunaan *text-to-speech*. Penelitian pada dasarnya diperlukan dalam pembuatan teknologi baca yang baik. Di samping ditujukan kepada orang-orang yang buta, bacaan tersebut turut bisa dipergunakan seorang yang buta huruf. Keunggulannya juga dapat dibuat pengaturan huruf berukuran besar untuk individu yang kesulitan dalam belajar maupun kebalikannya,
6. Kemudahan dalam penggandaan. Menggandakan *E-book* dikategorikan kemudahan serta dengan harga yang murah. Dalam pembuatan banyak salinan melalui *E-book* bisa dilaksanakan dengan harga yang murah, mendapatkan kemudahan serta proses yang cepat, sedangkan dalam melakukan pencetakan terhadap banyak buku membutuhkan pembiayaan yang mahal serta memakan waktu yang relatif lama,
7. Kemudahan untuk mendistribusikan. Mendistribusikan bisa dilakukan dengan memanfaatkan penggunaan media misalnya media internet. Untuk mengirim *E-book* pada Amerika menuju Indonesia bisa dilangsungkan pada hitungan menit. Buku yang dikirimkan bisa dibaca dalam waktu yang sama. Sedangkan apabila mengirim buku berbentuk fisik memerlukan waktu yang banyak, secepat-cepatnya menggunakan one day service namun harus mengeluarkan biaya yang mahal. Bahkan dapat terjadi permasalahan kehilangan buku pada saat perjalanan. Tahapan pendistribusian dengan cara elektronik tersebut memberikan kemungkinan ketersediaan dari perpustakaan yang berbasis elektronik, yaitu individu bisa melakukan peminjaman buku lewat internet kemudian buku nantinya dikembalikan sesudah waktu pinjaman telah selesai,
8. Interaktif. *E-book* memiliki kemampuan dalam penyampaian informasi yang bersifat interaktif untuk para pembaca. Pada *E-book* bisa menampilkan ilustrasi multimedia, sebagai contoh yaitu animasi yang memperlihatkan poin-poin yang sedang dibahas,
9. Publikasi yang cepat. Buku rata-ratanya membutuhkan waktu mulai dari kurun 1 hingga 3 bulan agar dapat diterbitkan serta dijualkan ke pasaran. Akan tetapi *E-book* membutuhkan waktu tidak sampai dalam 1 hari,

10. Keragaman *E-Reader*. Banyaknya instrumen untuk membaca *E-book* yang disediakan secara luas mulai dari lewat *smartphone*, komputer serta berbagai perangkat yang lainnya,
11. Memberikan dukungan terhadap penghijauan. Berdasarkan buku dari Cindy & Jennifer yang berjudul *How to Go Green Books* jika apabila sebuah penerbit melakukan penjualan sejuta salinan buku yang tiap-tiap buku memiliki 250 lembar halaman persalinan dalam satu judul, dengan demikian perihal ini dibutuhkan 12000 pohon yang dapat mendukung produksi satu buku. Namun apabila menggunakan *E-book*, tidak ada pohon yang digunakan untuk membuatnya.

### **C. METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian dan pengembangan atau dikenal dengan *Research and Development* (R&D). Penelitian pengembangan dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data sehingga dapat dipergunakan untuk menghasilkan, mengembangkan dan memvalidasi produk. Menurut Sugiyono (2009:404) metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tertentu. Sedangkan Menurut Nusa Putra (2012:67) *Research and Development* (R&D) sebagai metode penelitian yang secara sengaja, sistematis, bertujuan/diarahkan untuk mencari, merumuskan, memperbaiki, mengembangkan, menghasilkan, menguji efektifitas produk, model, metode/strategi/cara, jasa, prosedur tertentu yang lebih unggul, efektif, efisien, produktif dan bermakna.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi Awal Produk**

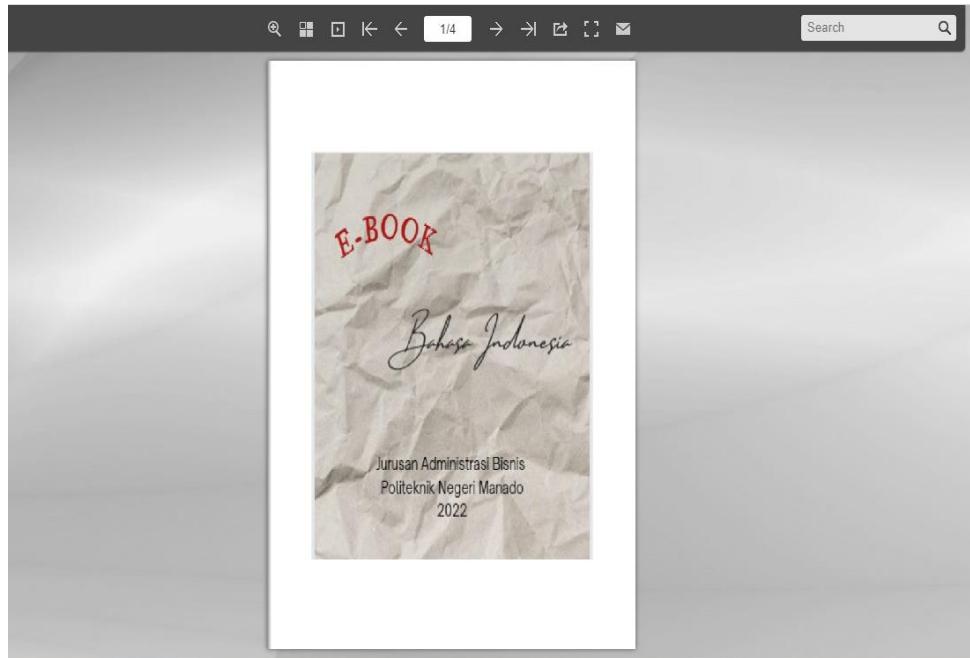
##### **1. Menentukan Materi**

Materi yang dipakai adalah materi yang diambil dari RPS Bahasa Indonesia Jurusan Administrasi Bisnis, Materi yang dimasukkan merupakan materi yang dipelajari mahasiswa di kampus, adapun materi Bahasa Indonesia yang akan disajikan adalah tentang Kedudukan dan Fungsi Bahasa Indonesia.

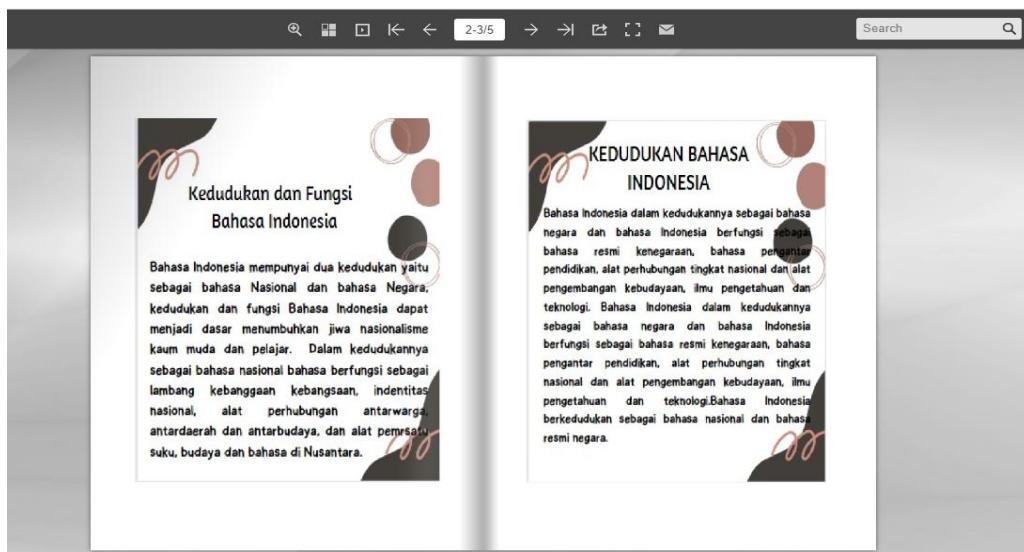
##### **2. Mendesain Media**

Pembuatan desain yaitu dengan memilih gambar dan jenis text yang akan ditampilkan dalam media *E-Book*. (Gambar yang ditampilkan sebagian dari gambar hasil buatan peneliti dan sebagian didapat melalui penelusuran internet).

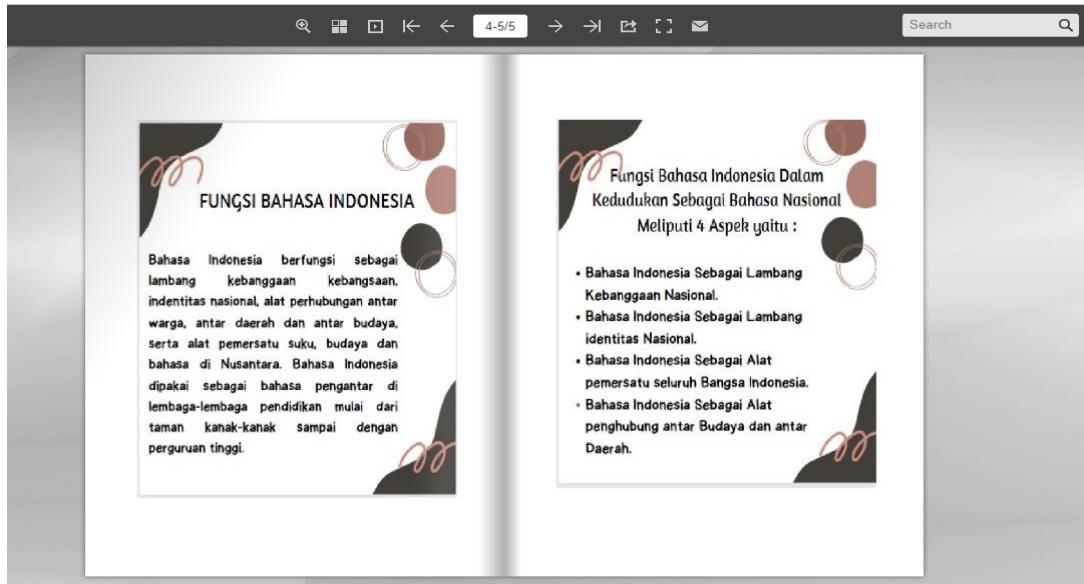
### 3. Pengembangan Media Pembelajaran *E-book*



Gambar 4.1 Tampilan Judul *E-book* Bahasa Indonesia



Gambar 4.2 Tampilan Contoh Materi



Gambar 4.3 Tampilan Contoh Materi

### Uji Coba Terbatas (*Preliminary Field Test*) dan Uji Coba Kelompok Kecil (*Main Field Test*)

Tujuan dari uji coba ini adalah untuk mendapatkan tanggapan dan penilaian dari mahasiswa terhadap media yang dikembangkan. Hasil uji coba tiap tahap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Hasil Uji Coba *Preliminary Field Test* dan *Main Field Test*

No.	Indikator	Skor rata-rata hasil uji coba		
		PFT	MFT	Skor rata-rata
1.	Kejelasan petunjuk pemakaian	4.33	4.4	4.37
2.	Tampilan materi	4	4.33	4.17
3.	Pemilihan jenis dan ukuran huruf	4.33	4.27	4.30
4.	Ketepatan pemilihan warna	4	4.47	4.24
5.	Kejelasan materi	4.67	4.33	4.50
6.	Keterbacaan teks	4.67	4.47	4.57
7.	Kemudahan penggunaan	4	4.4	4.20
8.	Kemenarikan media	4.33	4.27	4.30
9.	Ketepatan kombinasi warna	4.33	4.53	4.43
10.	Kemudahan pemahaman	4.33	4.33	4.33

<b>Total rata-rata skor uji coba</b>	<b>4.34</b>
<b>Kategori</b>	<b>Sangat baik</b>

Tabel 4.1. merupakan hasil penilaian dari mahasiswa terhadap media yang diujicobakan. Indikator yang berkaitan dengan Kejelasan petunjuk pemakaian mendapat nilai 4.37, Tampilan materi 4.17, Pemilihan jenis dan ukuran huruf 4.3, Ketepatan pemilihan warna 4.24, untuk Kejelasan materi mendapat skor 4.5, Keterbacaan teks mendapat skor 4.57, 4.2 untuk kemudahan penggunaan, 4.3 untuk Kemenarikan media, Ketepatan kombinasi warna mendapat nilai 4.43, dan untuk kemudahan pemahaman mendapat nilai 4.33. Dari hasil uji coba diatas menunjukkan bahwa media pembelajaran yang dikembangkan memiliki kategori sangat baik dengan skor rata-rata 4.34.

#### **Uji Coba Kelompok Besar (*Operational Field Test*)**

Uji coba kelompok besar dilakukan di kelas I V M B 6 dengan jumlah mahasiswa 32 orang. Semua mahasiswa diberikan tes sebelum (pretest) menggunakan media *E-Book* dan tes sesudah (posttest) menggunakan media *E-Book*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan media *E-Book* sebelum digunakan dalam skala besar. Hasil test tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Daftar Nilai Pretest dan Posttest Kelas IVMB6

No.	Nama Mahasiswa	Nilai Pretest	Nilai Posttest
1.	MARCELLINO AZER FIGO KOROMPIS	70	71
2.	SITI ANNISA SIDAK	65	70
3	MAEANN DIANESARY ADILANG	70	70
4.	MARIANI TRINITA TIWOW	67	70
5.	MAYRIANA OMEGA KALALO	65	70
6.	NURLEILA SULEMAN	70	75
7.	SHARONE FRANSISCA MANUHUTU	77	80
8.	SIFRA MAMISALA	86	76
9.	SINTIKHE JACEY LUMINTANG	76	70
10.	TEGUH BAGUS SAKTIAWAN	73	80
11.	TERRY MARCHELINO MAWUNTU	70	74

12.	VALIA RAHMA NUGROHO	70	75
13.	VEREN SOEPAAT	68	70
14.	VITRA DESTIYANA	85	77
15.	YESSI CHRISTY SISILIA KAHIKING	83	75
16.	YOBEL SIMON MANUEKE	70	75
17.	YOSEF FERDINAND MANUEKE	74	66
18.	YUAN FRANSISCO MALUENSENG	67	70
19.	ZEFANYA MIRACLE KLARA MAKALEW	67	74
20.	ZULKIFLY VAN GOBEL	78	80
21.	MUHAMMAD DJAUHARI SUPENO	81	83
22.	MARCHSLAFIO BAWELLE	69	76
23.	INJILY MARAMIS	80	72
24.	PAMELA OLIVIA DAMALING	78	80
25.	EUNILIA MEGA MAGDALENA MALO	67	70
26.	THESALONICA CHARISTA ALENG	82	85
27.	CORNELIA LEIDY NANGLEY	69	74
28.	ANGELIA CHRISTY LAMPA	79	85
29.	PATRICIA VERAWATY WUATEN	80	80
30.	DWIANANDA MARIA SUMGIHNO	75	70
31.	ALFANDY FREMA KATIANDAGHO	70	72
32.	I PUTU YUDA TUWAIDAN	72	77
<b>Jumlah</b>		<b>2353</b>	<b>2392</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>73.53</b>	<b>74.75</b>

Hasil perhitungan uji t yaitu  $DK = \{t \mid t > 1.638\}$  dan  $t_{obs} = 1.41 \square DK$ . Keputusan uji adalah  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai pretest dan posttest pada kelas uji coba tidak sama. Rata-rata yang diperoleh pada hasil posttest adalah 74.75 lebih baik dari pada hasil pretest 73.53, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan hasil belajar setelah mahasiswa menggunakan media *E-book*.

## 1. Keefektifan Media *E-Book*

Mahasiswa kelas eksperimen adalah mahasiswa kelas IVAB1 dan mahasiswa pembanding (kelas kontrol) adalah mahasiswa kelas IVAB2 yang tidak menggunakan media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia.

### Uji Normalitas

Bertujuan untuk melihat apakah kelas eksperimen dan kelas kontrol berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas terhadap kelas kontrol dan kelas eksperimen dilakukan dengan menggunakan uji lilliefors. Hasil perhitungan uji normalitas adalah sebagai berikut :

#### Kelas Eksperimen

$\bar{X}$  77.93

s 8.06

$L_{maks}$  0.115

$DK = \{L \mid L > L_{maks}\} 0.153$

Keputusan ( $H_0$ ) Diterima

#### Kelas Kontrol

$\bar{X}$  73.93

s 8.01

$L_{maks}$  0.103

$DK = \{L \mid L > L_{maks}\} 0.153$

Keputusan ( $H_0$ ) Diterima

Keputusan uji untuk masing-masing kelas adalah  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelas eksperimen dan kelas kontrol memiliki data yang berdistribusi normal.

### Uji Efektivitas (Uji t)

Hasil perhitungan uji t yaitu  $DK = \{t \mid t < -1.959 \text{ atau } t > 1.959\}$  dan  $t_{obs} = 2.07 \square DK$ . Keputusan uji adalah  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok memiliki hasil belajar yang tidak sama. Kelas eksperimen memiliki rata-rata lebih besar (77.93) dibanding kelas kontrol (73.93). Dengan demikian dapat disimpulkan hasil yang dicapai oleh kelas eksperimen (dengan menggunakan media *E-Book*) lebih baik dari pada hasil yang dicapai oleh kelas kontrol (tidak menggunakan media *E-Book*).

## 2. Pembahasan

Media pembelajaran *E-Book* dari hasil pengembangan ini menunjukkan bahwa sudah layak untuk digunakan, hal ini dapat dilihat dari rata-rata penilaian disemua tahapan menunjukkan hasil dengan kategori sangat baik. Berdasarkan pengamatan dan kajian selama penelitian, media *E-Book* dinilai dapat meningkatkan ketertarikan mahasiswa dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Hal ini dapat dilihat dari antusias mahasiswa untuk menggunakan media *E-Book* dan hasil belajar mahasiswa yang menjadi lebih baik.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan media *E-Book* yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan penelitian pengembangan media *E-Book* dalam pembelajaran Bahasa Indonesia ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: 1). Pengumpulan data, 2). Merancang media pembelajaran, 3). Uji coba produk 4). Implementasi, dan 5). Evaluasi. Penelitian pendahuluan yaitu Pengumpulan data yang meliputi identifikasi kebutuhan pembelajaran. Kemudian Merancang media dengan pemilihan materi berdasarkan RPS Bahasa Indonesia yang digunakan di Jurusan Administrasi Bisnis, lanjut ke tahap uji coba, tahap implementasi, dan kemudian media *E-Book* diimplementasikan dalam proses pembelajaran, dan pada tahap evaluasi diisi dengan mengevaluasi media yang sudah dikembangkan dan diujicobakan. Dengan demikian penggunaan media *E-Book* dalam uji coba lapangan sudah memenuhi kategori sangat baik dan layak digunakan dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

### 2. Saran

Tim peneliti berharap dengan adanya *smartphone* dan laptop yang dimiliki tiap mahasiswa dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk keperluan pembelajaran sehingga hasil yang diperoleh menjadi sangat baik. *E-book* bisa mahasiswa simpan dalam perangkat *smartphone* dan laptop sehingga bisa dibaca kapan saja dan dimana saja, Namun tetap harus mengutamakan kesehatan untuk tidak membaca atau terpaku didepan layar monitor terlalu lama agar kesehatan mata tetap terjaga, Penggunaan media *E-Book* dalam proses pembelajaran dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa sehingga pihak

kampus perlu meningkatkan dukungan terhadap pengembangan Media *E-Book* dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Prabowo, H. Heriyanto, 2013. *Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book)* oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang.
- Anang Nazaruddin, 2021. *Pengembangan E-Book dalam Pembelajaran*, BDK Banjarmasin Kementerian Agama.
- Briggs, 2012. *dalam Suryani*, 135.
- Haris, 2011. *The Oxford Dictionary of English*, 13.
- Haris, 2011. *Manfaat E-Book*, 16.
- Karwati dan Priansa, 2015. *Strategi Pembelajaran*, 223.
- Moch. Basit Aulawi, 2021. *Pemanfaatan Layanan E-Book* Oleh Pemustaka di Perpustakaan IAIN Kediri, Vol. 4., No. 1.
- Naimatil Jannah, Noor Fadiawati, Lisa Tania, 2017. *Pengembangan E-Book Interaktif Berbasis Fenomena Kehidupan Sehari-hari tentang Pemisahan Campuran*, Vol. 6., No. 1.
- Nasrul Makdis, 2020. Penggunaan *E-Book* Pada Era Digital, Vol. 19.
- Nusa Putra, 2012, *Research and Development*, 67.
- Rayanda Asyar, 2012, *Kreatif Mengembangkan Media Pembelajaran*.
- Ruddamayanti, 2019, *Pemanfaatan Buku Digital dalam Meningkatkan Minat Baca*, 1198.
- Shiratuddin, 2003. *E-Book Technology and its Potential Application in Distance Education*. *Journal of Digital Information*, Vol 3., No. 4.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta.

# KAJIAN KOMPETENSI HARD SKILL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

**Ayu Dia Puspita Sari\*1, Jeaneta Rumerung\*2, Martine Lapod\*3**

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

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: <sup>\*1</sup>[ayusari1404@gmail.com](mailto:ayusari1404@gmail.com), <sup>\*2</sup>[rumerungj310167@gmail.com](mailto:rumerungj310167@gmail.com), <sup>\*3</sup>[tonatahuna@gmail.com](mailto:tonatahuna@gmail.com)

## ABSTRAK

Kinerja instansi pemerintah sering menjadi sorotan publik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dituntut untuk dituntut untuk bersikap professional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kompetensi hard skill dalam meningkatkan kinerja pegawai dan faktor kompetensi *hard skill* yang dominan dalam aktivitas kerja pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan tugas-tugasnya, terdapat beberapa biro yang aktivitas kerjanya banyak berkaitan dengan bidang administrasi yang memberikan pelayanan publik secara langsung, antara lain Biro Adiministrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat. Kinerja dua biro ini sering menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan publik yang biberikan staf pegawai kurang memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

**Kata kunci: Kinerja, Hard Skill, Administrasi**

## A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam organisasi baik instansi pemerintah maupun dunia usaha dan dunia industri untuk mencapai tujuan organisasi. Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai sumber daya manusia yang memiliki peran strategis, ASN dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang dapat menunjang program pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah berupaya meningkatkan kinerja ASN melalui peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan instansi terkait seperti peraturan Badan Kepegawaian Negara seperti Peraturan Pemerintah RI No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN.

Menurut Islami (2012), menyatakan bahwa hard skill merupakan sebuah pengetahuan serta kemampuan teknis tersebut yang meliputi pengetahuan mengenai desain serta keistimewaan produk, mengembangkan produk sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis kegunaan produk dalam usahanya guna mengidentifikasi berbagai ide baru mengenai produk serta pelayanan tersebut.

Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai di lembaga atau organisasi khususnya di Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat disebabkan adanya dinamika ketidaksesuaian antara tingkat kompetensi (hard skill) yang dimiliki pegawai dengan perkembangan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dunia kerja yang semakin kompetitif. Banyak pihak berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi hilangnya kapasitas pegawai adalah kurangnya perhatian dari instansi/organisasi pengembangan untuk memberikan program pelatihan yang tepat bagi pegawainya (Nurma et al, 2021). Program pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi hard skill. Sikap dan perilaku pegawai di lingkungan kerja harus melengkapi kompetensi hard skill.

Setiap instansi/organisasi termasuk pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada berbagai bidang keahlian pekerjaan, sikap profesional, beretika dan kepribadian yang baik dilingkungan kerja. Berdasarkan informasi BKN melalui Deputi bidang Pengawasan dan Pengendalian, dalam workshop Pembinaan Manajemen Kinerja (2020), guna mengukur sejauh mana instansi Pemerintah menerapkan manajemen kinerja maka BKN melalui Direktorat Kinerja ASN melakukan evaluasi penerapan manajemen kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) selang tahun 2018-2019. Dari hasil evaluasi tersebut, terdapat 3,3% instansi sudah sangat baik, 35% instansi sudah baik, 50% cukup dan 11,7% buruk dalam penerapan manajemen kinerja PNS. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja pegawai belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Kondisi ini erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang kurang optimal dan bisa disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki belum sesuai kebutuhan bidang kerja. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat dituntut untuk bersikap professional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal. Pegawai yang memiliki tugas dalam bidang administrasi

perkantoran terdiri dari staf yang menangani surat, baik surat masuk dan surat keluar, staf operator komputer, staf pembuat agenda atau jadwal kegiatan pimpinan, staf pembuat materi sambutan dan naskah dinas, serta staf pendamping pimpinan. Untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pegawai dituntut untuk bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan. Pegawai harus memiliki kompetensi hard skill yaitu pengetahuan dan keterampilan bidang administrasi perkantoran.

Permasalahan yang dihadapi dalam bidang administrasi yang ada di sekretariat daerah pemerintah Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat adalah penanganan dokumen-dokumen kantor yang terdiri dari instruksi, surat edaran, surat perintah tugas, surat perintah perjalanan dinas, surat kuasa, surat undangan, surat keterangan melaksanakan tugas, surat panggilan, nota dinas, nota pengajuan konsep naskah dinas, lembar disposisi, telaahan staf, pengumuman, laporan, rekomendasi, surat pengantar, telegram, lembaran daerah, berita daerah, berita acara, notulen, memo, daftar hadir, piagam, sertifikat, dan surat tanda tamat peserta pendidikan dan latihan (STTPPL). Dalam pembuatan naskah dinas yang akan ditanda tangani pimpinan, seharusnya masuk melalui front office tata usaha terlebih dahulu untuk diperiksa, namun karena kebutuhan mendesak dari suatu unit kerja seringkali dibawa langsung oleh kepala unit kerja ke pimpinan tanpa diperiksa oleh staf tata usaha. Kemudian setelah ditandatangani pimpinan, naskah dinas surat tersebut didaftarkan untuk diberi nomor surat. Akibat kurang ketelitian maka sering terjadi kesalahan dalam pengetikan yang melanggar peraturan tata naskah dinas yang harus diedarkan ke unit kerja dan pihak yang terkait dengan surat tersebut. Permasalahan lainnya adalah penanganan surat masuk yaitu undangan untuk pimpinan yang mengharapkan kehadiran pimpinan dalam suatu acara atau kegiatan seperti undangan peresmian gedung, pembukaan acara atau kegiatan, pembawa materi dan memberikan sambutan dalam suatu acara atau kegiatan.

Pegawai kurang kompeten dalam mencatat atau merespon undangan yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan mendahului undangan secara tertulis, penyampaian melalui telepon, penyampaian undangan secara lisan terlebih dahulu saat melakaukan audiensi dengan pimpinan ataupun undangan yang masuk dan telah diterima tetapi tidak di proses. Sehingga menimbulkan kesan bahwa pimpinan hanya memilih kalangan masyarakat atau organisasi tertentu saja untuk dikunjungi atau dipenuhi undangannya. Penanganan dokumen yang masuk belum dilaksanakan secara maksimal sehingga

berdampak pada kualitas pelayanan publik yang kurang optimal dan dapat memberikan kesan kurang baik terhadap pimpinan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Konsep Kompetensi Hard Skill**

Berikut adalah definisi Hard Skill menurut beberapa ahli: Islami (2012:27) mengemukakan bahwa: Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan mengenai desain dan keistimewaan produk tersebut, mengembangkannya sesuai teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk ataupun pelayanan tersebut. Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2014:28) mengemukakan bahwa Hard Skill sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (*intellectual ability*). Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Suhardjono (2014:49) mengemukakan bahwa Hard Skill berhubungan dengan technical skill yang diterjemahkan dalam dua hal yaitu: 1. *Pure technical knowledge or functional skill*, yang artinya pengetahuan teknis murni atau keterampilan fungsional. 2. *Skill to improve the efficiency of technology, that is improvement or problem solving skill*, yang artinya keterampilan untuk meningkatkan efisiensi teknologi, yaitu peningkatan keterampilan atau keterampilan dalam memecahkan masalah. Alam (2015:14) mengemukakan bahwa Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis. Fachrunissa (2015:35) mengemukakan bahwa Hard Skill adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yang telah disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hard skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang seringkali dimaknai sebagai penetapan ukuran individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari bukti-bukti yang dimilikinya, seperti sertifikat, penghargaan dan lain-lain.

## **2. Dimensi dan Indikator Hard Skill**

Hard skill dipahami sebagai pengetahuan dan kemampuan intelektual yang dimiliki dan dibutuhkan untuk suatu profesi. Dalam penelitian ini hard skill merupakan pengetahuan administrasi perkantoran dan kemampuan sebagai pegawai administrator untuk melaksanakan pekerjaan administrasi perkantoran dengan baik dan benar.

Berdasarkan kajian empiris dari hasil penelitian sebelumnya Islami Faizal, (2012), Wahyuni, (2016), Zulkifli Rasid dkk (2018), Ida Nuryana dan Triwahyudiyanto (2014) maka terdapat beberapa indikator yang menggambarkan kompetensi hard skill di bidang administrasi perkantoran yaitu:

### **1. Ilmu Pengetahuan**

Ilmu pengetahuan yaitu seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi agar dihasilkan rumusan-rumusan yang pasti. Ilmu memberikan kepastian dengan membatasi lingkup pandangnya, dan kepastian ilmu-ilmu diperoleh dari keterbatasannya. Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, P. B., 2003).

### **2. Keterampilan Teknis**

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematik dan umum. Ia berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Makin baik suatu metode dan Teknik makin efektif pula pencapainnya. Tetapi, tidak ada satu metode dan Teknik pun dikatakan paling baik atau dipergunakan bagi semua macam pencapaian nya.

### **3. Teknologi**

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktik-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Secara umum teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, produk yang diganakan dan dihasilkan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja dan struktur atau system dimana proses dan produksi itu dikembangkan dan digunakan (Mardikanto, 2008).

#### 4. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai tindakan yang hendak dilakukan. Hal ini membantu setiap pihak dalam memproyeksikan masa depannya dan memutuskan cara terbaik dalam menghadapi situasi yang akan terjadi di masa depan.

### C. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Deskriptif adalah menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi dan terjadi pada suatu instansi. Serta mencari solusi tentang permasalahan tersebut. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Metode Deskriptif Kualitatif

Penulis melihat secara langsung di instansi untuk meneliti dan mengamati apa yang menjadi permasalahan pada instansi tersebut.

#### 2. Studi Pustaka

Penulis mencari data-data yang diambil dari buku-buku dan internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

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

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Penulis memperoleh langsung data dari Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain oleh peneliti. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Penerapan Kompetensi Hard Skill Untuk Peningkatan Kinerja

Hard skill dipahami sebagai pengetahuan dan kemampuan intelektual yang dimiliki dan dibutuhkan untuk suatu profesi. Dalam penelitian ini hard skill merupakan pengetahuan

administrasi perkantoran dan kemampuan sebagai pegawai administrator untuk melaksanakan pekerjaan administrasi perkantoran dengan baik dan benar.

Hard skill merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan ketrampilan teknis dalam mengembangkan *intelligence quotient* yang berhubungan dengan bidangnya (Syawal, 2009). Untuk itu kita perlu meningkatkan beberapa kompetensi dalam melakukan suatu pekerjaan agar dalam melaksanakan penanganan administrasi sesuai prosedur. Penerapan kompetensi hard skill dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat dikembangkan melalui beberapa indikator.

### **1. Biro Administrasi Pimpinan**

Untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan pegawai di Biro Administrasi Pimpinan dapat dikembangkan melalui beberapa indikator hard skill dan kinerja pegawai sebagai berikut:

#### **A. Ilmu Pengetahuan dan Kualitas Kerja**

Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, 2003). Sedangkan kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien (Marcana, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ilmu pengetahuan yang dimiliki pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan kurang diterapkan dengan maksimal. Pengetahuan dan keterampilan dalam penanganan dokumen harus diterapkan dengan prosedur yang baik dan benar. Misalnya, penanganan surat masuk harus melalui front office untuk di periksa telebih dahulu oleh bagian tata usaha. Tujuan penanganan dokumen adalah melakukan tahapan prosedur penanganan dokumen yaitu penerimaan, pencatatan, pemeriksaan isi dokumen, menyerahkan ke pihak yang berwenang kemudian disimpan dengan sistem penyimpanan yang benar. Pegawai perlu mengetahui betapa pentingnya pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan sebuah pekerjaan. Karena dengan pengetahuan yang baik dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik pula. Untuk itu, pegawai perlu menerapkan pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan lebih terorganisir dan bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan aktivitas kerja.

## B. Ketrampilan Teknis dan Kuantitas Kerja

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki pegawai pada Biro Administrasi pimpinan masih kurang sehingga sering terjadi dokumen yang dikerjakan bersifat ganda dan kuantitas kerja yang dihasilkan menjadi tidak sesuai. Untuk itu hendaknya pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan ini menerapkan ketrampilan teknis dalam melakukan pekerjaan seperti penanganan dokumen sesuai prosedur dengan melalui front office sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan nantinya bisa sesuai dan bisa meningkatkan kinerja karyawan pada Biro Administrasi Pimpinan.

## C. Teknologi dan Keandalan

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktek-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Teknologi memegang peranan penting dalam melaksanakan proses operasional perusahaan, karena teknologi dapat memudahkan pekerjaan. Pemahaman mengenai teknologi jelas sangat penting apalagi sekarang perkembangan teknologi juga semakin pesat. Pemahaman ilmu teknologi sekarang menjadi kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan di kantor. Mulai dari mengirim surat, menerima surat, dan mengolah data. Hasil penelitian pada Biro Administrasi Pimpinan menunjukkan bahwa seringkali terdapat penanganan dokumen dibagian tata usaha yang bersifat ganda, artinya dokumen tersebut sudah di proses tetapi di proses kembali. Hal tersebut seringkali terjadi di dua biro ini, dalam hal ini pegawai kurang mengembangkan teknologi yang telah tersedia di kantor dan kemampuan mengaplikasikan teknologi yang dimilikinya dalam melakukan pekerjaan. Keandalan yang ada pada diri pegawai tidak diterapkan juga dalam melakukan pekerjaannya sehingga pelayanan yang diberikan untuk penanganan atau merespon surat kurang maksimal. Akibat kurang pemanfaatan teknologi yang telah disediakan pekerjaan menjadi terbengkalai dan menghambat proses penanganan dokumen yang bisa selesai hari itu menjadi tidak bisa selesai. Hal ini perlu disadari oleh setiap pegawai bahwa

pemanfaatan teknologi dan mengaplikasikan dalam melakukan pekerjaan merupakan hal sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan, untuk lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai teknologi dan keandalan instansi bisa mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan agar mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### D. Perencanaan dan Sikap

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai tindakan yang hendak dilakukan. Sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas. Perencanaan menjadi hal yang penting dalam melakukan aktivitas kerja. Segala sesuatu perlu perencanaan dalam melakukannya tidak serta-merta langsung pada pokok dan intinya. Begitupun aktivitas kerja dalam sebuah instansi sebelum melakukan pekerjaan pasti ada perencanaan. Hasil penelitian pada Biro Administrasi Pimpinan menunjukkan kurangnya perencanaan dalam melakukan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan dokumen. Karena tidak ada koordinasi dan perencanaan yang dilakukan oleh sesama pegawai sehingga dua orang pegawai bisa melakukan tugas yang sama, sehingga sering kali pegawai juga merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan nya sendiri. Untuk itu, perencanaan sangat dibutuhkan sebelum melakukan pekerjaan. Hal ini dapat mencegah atau meminimalisir pekerjaan yang sama yang dilakukan oleh dua orang pegawai. Sehingga ketika perencanaan dan sikap kerja pegawai ini diterapkan dalam melakukan pekerjaan maka dalam penanganan dokumen pegawai sudah mengerti setiap tugas dan tanggung jawab masing-masing, deskripsi dan tugas harus dipahami betul oleh setiap pegawai. Untuk itu perencanaan perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar pegawai memahami bahwa perencanaan penting dalam melakukan suatu pekerjaan.

## 2. Biro Kesejahteraan Rakyat

Untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan pegawai di Biro kesejahteraan Rakyat dapat dikembangkan melalui beberapa indikator hard skill dan kinerja pegawai sebagai berikut:

#### A. Ilmu Pengetahuan dan Kualitas Kerja

Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, 2003). Sedangkan kualitas kerja adalah

wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien (Marcana, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ilmu pengetahuan yang dimiliki pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat kurang diterapkan dengan maksimal. Pengetahuan dalam penanganan dokumen tidak diterapkan dengan baik. Misalnya, seperti pemberian dana hibah yang tidak sesuai pada fungsinya, surat yang seharusnya masuk melalui front office tetapi pegawai langsung membawa surat tersebut kepada pimpinan tanpa di periksa telebih dahulu oleh bagian tata usaha. Kualitas pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan tujuan penanganan dokumen melainkan karena suatu hal mendesak sehingga dokumen tidak di proses sesuai prosedur. Pegawai perlu mengetahui betapa pentingnya pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan sebuah pekerjaan. Karena dengan pengetahuan yang baik dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik pula. Untuk itu, pegawai perlu menerapkan pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan lebih terorganisir dan bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### B. Ketrampilan Teknis dan Kuantitas Kerja

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki pegawai pada Biro kesejahteraan rakyat masih kurang sehingga ketika mereka menyeleksi siapa saja yang layak untuk mendapatkan bantuan dana hibah tidak tepat pada fungsinya. Untuk itu hendaknya pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan ini menerapkan ketrampilan teknis dalam melakukan pekerjaan seperti meneliti dengan cermat setiap berkas yang masuk dan berlaku jujur dalam pemberian bantuan. Hal ini, dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pada Biro Kesejahteraan Rakyat.

#### C. Teknologi dan Keandalan

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktek-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan

atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Teknologi memegang peranan penting dalam melaksanakan proses operasional perusahaan, karena teknologi dapat memudahkan pekerjaan. Pemahaman mengenai teknologi jelas sangat penting apalagi sekarang perkembangan teknologi juga semakin pesat. Pemahaman ilmu teknologi sekarang menjadi kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan di kantor. Mulai dari mengirim surat, menerima surat, dan mengolah data. Hasil penelitian pada Biro kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa seringkali terdapat penanganan dokumen dibagian tata usaha yang bersifat ganda, artinya dokumen tersebut sudah di proses tetapi di proses kembali. Hal tersebut seringkali terjadi di Biro Kesejahteraan Rakyat, dalam hal ini pegawai kurang mengembangkan teknologi yan telah tersedia di kantor dan kemampuan mengaplikasikan teknologi yang dimilikinya dalam melakukan pekerjaan. Keandalan yang ada pada diri pegawai tidak diterapkan juga dalam melakukan pekerjaannya sehingga pelayanan yang diberikan untuk penanganan atau merespon surat kurang maksimal. Akibat kurang pemanfaatan teknologi yang telah disediakan pekerjaan menjadi terbengkalai dan menghambat proses penanganan dokumen yang bisa selesai hari itu menjadi tidak bisa selesai. Hal ini perlu disadari oleh setiap pegawai bahwa pemanfaatan teknologi dan mengaplikasikan dalam melakukan pekerjaan merupakan hal sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan, untuk lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai teknologi dan keandalan instansi bisa mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan agar mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### D. Perencanaan dan Sikap

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai tindakan yang hendak dilakukan. Sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas. Perencanaan menjadi hal yang penting dalam melakukan aktivitas kerja. Segala sesuatu perlu perencanaan dalam melakukannya tidak serta-merta langsung pada pokok dan intinya. Begitupun aktivitas kerja dalam sebuah instansi sebelum melakukan pekerjaan pasti ada perencanaan. Hasil penelitian pada Biro Kesejahteraan Rakyat menunjukkan kurangnya perencanaan dalam melakukan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan dokumen. Karena tidak ada koordinasi dan perencanaan yang dilakukan oleh sesama pegawai sehingga dua orang

pegawai bisa melakukan tugas yang sama, sehingga sering kali pegawai juga merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan nya sendiri. Untuk itu, perencanaan sangat dibutuhkan sebelum melakukan pekerjaan. Hal ini dapat mencegah atau meminimalisir pekerjaan yang sama yang dilakukan oleh dua orang pegawai. Sehingga Ketika perencanaan dan sikap kerja pegawai ini diterapkan dalam melakukan pekerjaan maka dalam penanganan dokumen pegawai sudah mengerti setiap tugas dan tanggung jawab masing-masing, deskripsi dan tugas harus dipahami betul oleh setiap pegawai. Untuk itu perencanaan perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar pegawai memahami bahwa perencanaan penting dalam melakukan suatu pekerjaan.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

1. Kurangnya pemahaman dan pemanfaatan teknologi yang tersedia pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat. Optimalisasi penerapan teknologi melalui aktivitas kerja di bidang administrasi dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Pemahaman pegawai terkait dengan prosedur penanganan administrasi harus ditingkatkan secara terus menerus agar dapat menangani berbagai dokumen dengan prosedur yang baik dan benar.
3. Pegawai harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kebutuhan pekerjaan pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat agar berjalan sesuai fungsinya.

### **b. Saran**

1. Perlunya peningkatan kemampuan hard skill pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat melalui program-program pelatihan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi.
2. Membangun tim kerja yang solid antar sesama pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
3. Mengikuti program pelatihan mengenai teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, (2012). *Analisa Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. BUMIPUTERA Wilayah Semarang, Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomik dan Bisnis. Skripsi*
- Brotoharjoso dkk, (2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System, PT. Rajagrafindo Persada*, Jakarta
- Davidson, Jeff, (2001), *Penuntun 10 Menit Manajemen Waktu*. Yogyakarta
- Dr. H. Heris Hendriana M.Pd. (2021). *Hard Skill dan Soft Skill Matematik Siswa*. Cetakan Ke Tiga , Jakarta: Refika Aditama.
- Hendriana, H., Rohaeti, E.E., & Sumarmo, U. (2017). *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung:
- Refika AditamaHendriana, H., Rohaeti, E.E., & Sumarmo, U. (2017). *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung: Refika Aditama
- Islami Faizal, (2012). *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang)*. Jurnal Dinamika Dotcom Vol 3, No.2
- Lalu Hasis Mansari, (2019). *Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada (SMP Negeri 3 Camba Kab. Maros)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Makassar. Skripsi
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: terbitan PT Remaja Rosdakarya.

# PENTINGNYA AKURASI DATA DALAM MEMPERTAHANKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. MASSINDO SOLARIS NUSANTARA

**Juan William Laiya<sup>\*1</sup>, Selfy Manueke<sup>\*2</sup>**

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

<sup>1</sup> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email :<sup>\*1</sup>[Juanlaiya@gmail.com](mailto:Juanlaiya@gmail.com) , <sup>\*2</sup>[self22r@gmail.com](mailto:self22r@gmail.com)

## ABSTRAK

Akurasi data ialah aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan aktivitas kantor. Maka dari itu data yang akurat, akan memperlancar pekerjaan karyawan di kantor. Dalam pengamatan ini akurasi data pada PT. Massindo Solaris Nusantara Manado sering terjadi data stok yang ada di Admin Customer Service (ACS) berbeda dengan data stok yang ada di gudang. Tujuan dari pengamatan yang penulis lakukan yaitu untuk menerapkan sistem JD Edwards Enterpriseone di PT. Massindo Solaris Nusantara Manado. Metode pengamatan ini penulis menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsi suatu gambaran keadaan, peristiwa dan aktivitas dengan menggunakan data-data yang telah terkumpul. Hasil penelitian ini Menunjukan bahwa penggunaan Sistem JD Edwards Enterpriseone sangat efektif dalam memperlancar penginputan data sehingga menghasilkan data yang akurat.

**Kata Kunci:** Akurasi Data, Kinerja perusahaan, *JD Edwards Enterpriseone*

## ABSTRACT

*Data accuracy is a very important aspect in the implementation of office activities. Therefore, accurate data will facilitate the work of employees in the office. In this observation the accuracy of the data at PT. Massindo Solaris Nusantara Manado often happens that the stock data in the Customer Service Admin (ACS) is different from the stock data in the warehouse. The purpose of the observations made by the author is to implement the JD Edwards Enterpriseone system at PT. Massindo Solaris Nusantara Manado. This observation method the author uses a descriptive method which aims to describe a picture of circumstances, events and activities using the data that has been collected. The results of this study indicate that the use of the JD Edwards Enterpriseone System is very effective in facilitating data input so as to produce accurate data.*

**Keywords:** Data Accuracy; Company performance; *JD Edwards Enterpriseone*

## A. PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini, banyak organisasi publik dan global telah berpindah dari aplikasi yang terisolasi ke kerangka kerja data yang terkoordinasi. Perpindahan dari sistem lama ke sistem baru akan mempengaruhi perubahan proses bisnis yang lebih efektif. Selain itu, pelaksanaan kerangka kerja data yang terkoordinasi akan memberikan keuntungan bagi organisasi, khususnya untuk meningkatkan efisiensi dan pelaksanaan serta mengikuti keunggulan organisasi. *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah kerangka kerja terkoordinasi yang dianggap dapat membantu organisasi dalam mensinergikan semua kapasitas departemen di dalam organisasi, misalnya pembukuan, keuangan, produksi, kesepakatan, promosi, pembelian, stok dan SDM (Sintiya, E. S. 2018). Penggunaan ERP dilengkapi dengan peralatan dan pemrograman untuk memfasilitasi dan mengkoordinasikan informasi data di setiap wilayah siklus bisnis untuk memberikan pengambilan keputusan yang cepat karena memberikan pemeriksaan dan laporan keuangan yang cepat, laporan transaksi yang tepat waktu, pembuatan dan laporan stok. Sebagaimana ditunjukkan oleh (Romindo *et al.*, 2020), semakin berkembangnya inovasi mendorong organisasi untuk memiliki pilihan untuk memanfaatkan inovasi data agar organisasi dapat berjalan dengan produktif dan sukses yang menyebabkan organisasi harus terus memperbarui inovasi datanya bahkan sampai ke tingkat yang lebih tinggi. kerangka.

Inovasi ERP ini merupakan jawaban terbaik bagi setiap organisasi yang telah berkembang pesat dan menikmati banyak manfaat yang dapat membantu mengembangkan eksekusi organisasi lebih lanjut. Namun, kelangsungan hidup aplikasi ERP berbeda mulai dengan satu organisasi kemudian ke yang berikutnya. Beberapa kesalahan yang secara tidak sengaja dibuat oleh organisasi akan mengurangi kelangsungan hidup ERP sehingga juga dapat merugikan organisasi. Kerugian yang dialami organisasi atas situasi ini adalah aktivitas organisasi terganggu secara langsung sehingga memperlambat presentasi pekerja di organisasi yang memanfaatkan ERP. Kinerja pengguna ERP mempengaruhi presentasi umum organisasi. Dengan cara ini, mengingat alasan untuk menjalankan ERP, tampilan klien yang menggunakan ERP harus lebih bermanfaat dan lebih baik dengan kecukupan ERP saat ini dalam organisasi.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Akurasi Data**

Menurut Tedi (2022) Akurasi adalah sejauh mana konsekuensi dari estimasi, perhitungan, atau detail sesuai dengan nilai atau standar yang tepat. Pada akhirnya, ketepatan memutuskan seberapa dekat perkiraan dengan nilai yang diakui atau benar. Akurasi adalah mendapatkan nilai yang mendekati nilai aslinya. Memperkirakan seberapa tepat suatu estimasi dikontraskan dengan referensi yang berbeda disebut dengan akurasi. Seperti yang ditunjukkan oleh Apipah (2015).

Bernard (2012: p130) Seperti yang ditunjukkan olehnya, pentingnya data adalah kenyataan yang tidak menyenangkan tentang individu, tempat, peristiwa, dan hal-hal yang penting untuk dikoordinasikan. Ladjamudin (2013: 8) mengungkapkan bahwa data adalah penggambaran hal dan kejadian yang kita hadapi (penggambaran hal dan kejadian yang kita hadapi). Ibrahim (2015:182) informasi dalam penelitian ini adalah jenis-jenis realitas, informasi dan data yang disarikan dari subjek pemeriksaan.

Ematitut (2017) Akurasi Data mengandung pengertian bahwa informasi yang diberikan harus akurat, tidak ada kontrol informasi atas data yang diperoleh dari sumber. Akurasi data merupakan komponen yang harus dipenuhi oleh kerangka data. Kesalahan data dapat menyebabkan hal-hal yang tidak aman, mengganggu dan, yang mengejutkan, merusak seseorang atau beberapa kelompok lain yang terlibat dengan data. Mempertimbangkan bahwa informasi dalam kerangka data berubah menjadi bahan untuk navigasi, ketepatannya harus benar-benar dipikirkan.

### **Sistem Informasi**

Sistem Informasi adalah kerangka kerja yang dapat dicirikan dengan mengumpulkan, menangani, menyimpan, menyelidiki, menyebarkan, data untuk alasan tertentu. Seperti kerangka kerja yang berbeda, kerangka data pada informasi input, arah dan laporan hasil, perhitungan Sutarmen (2012). Terlebih lagi, Sistem Informasi data adalah perkembangan metode formal dimana informasi dikumpulkan, ditangani menjadi data, dan disebarluaskan ke klien (Atyanto Mahatmyo, 2014). Sistem Informasi adalah bermacam-macam *sub-framework* yang dikoordinasikan satu sama lain dan bekerja sama untuk mengatasi masalah tertentu dengan menangani informasi dengan perangkat yang disebut PC sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi klien (Taufiq, 2013).

Dari ketiganya dikemukakan oleh para ahli diatas, bahwa kerangka data atau sistem informasi yang dikumpulkan, dapat dicirikan dan diakui menjadi satu kesatuan data yang saling menopang dan saling menopang untuk menghasilkan data yang bermanfaat bagi penerimanya.

### **Sistem ERP**

Konsep ERP menurut Yasin (2013), ERP (*Enterprise Resource Planning*) berasal dari MRP (*Manufacture Resource Planning*) dan CIM (*Computer Integrated Manufacturing*) yang diperkenalkan oleh perusahaan riset dan analisis *Gartner*, di mana sistem ERP mencoba untuk mencakup seluruh fungsi dasar yang dimiliki oleh suatu perusahaan baik perusahaan tersebut bergerak dibidang bisnis atau nirlaba. ERP ini merupakan suatu sistem di mana pada bagian dalam terdapat perangkat lunak yang memiliki fungsi yang saling berkaitan dan bersifat lebih memudahkan pengguna karena adanya standarisasi yang hanya menggunakan satu sistem yang terintegrasi dalam suatu perusahaan dan adanya satu database yang sama untuk penyimpanan data utama. Sedangkan konsep ERP menurut Suryalena (2013), sistem ERP merupakan sebuah sistem informasi perusahaan yang dirancang untuk mengkoordinasikan seluruh sumber daya, informasi dan aktivitas yang diperlukan untuk proses bisnis lengkap. Sistem ini memiliki satu database dan software untuk mengolah datanya. *Software* tersebut memiliki fungsi untuk mengintegrasikan semua departemen dalam mengelola sumber daya perusahaan.

Kerangka kerja ERP adalah paket perangkat lunak yang bekerja dengan penanganan pertukaran terintegrasi dan akses ke data di beberapa unit hierarkis dan kapasitas bisnis lainnya. Kapasitas ini mencakup SDM, pembukuan dan uang, jaringan produksi, fabrikasi, pendampingan klien (Haddara, 2018). Kerangka kerja ERP mengarah pada kerjasama antara 3 koneksi, menjadi spesifik fisik, kondisional dan mencerahkan (Rouhani dan Mehri, 2018). Kerangka kerja ERP adalah pengaturan produk yang memiliki bundel lengkap dengan pekerjaan untuk menggabungkan pengelompokan total siklus bisnis dan kapasitas untuk memberikan perspektif yang komprehensif tentang bisnis pada data dan rekayasa (Ali dan operator Mill, 2017). Kerangka kerja ERP dapat mendukung penyebaran dasar pemikiran pembukuan tertentu, yang terkait dengan kerangka pembukuan dan memungkinkan penafsiran pembukuan tertentu untuk bekerja dalam suatu asosiasi (Heinzelmann, 2017).

## **Penerapan Sistem ERP dalam Perusahaan**

Seperti yang ditunjukkan oleh Yasin (2013), alasan utama untuk melaksanakan kerangka kerja ERP ini adalah untuk meningkatkan dan memperkuat kelangsungan hidup aset yang ada di dalam organisasi, misalnya,

1. SDM, dimana setiap individu dari organisasi memiliki kewajiban dan dapat membuat lingkungan yang berguna di dalam organisasi.
2. Penciptaan aset, dengan tujuan agar organisasi dapat mengirimkan item yang lebih besar.
3. Penawaran, di mana organisasi dapat meningkatkan kesepakatan dengan pertunjukan yang lebih kuat.
4. Laporan keuangan perusahaan yang lebih layak dan terintegrasi serta faktor terkoordinasi yang mewakili organisasi.
5. Siap bersaing dengan organisasi pesaing.
6. Untuk menjauhkan diri dari masalah aset yang kompleks mulai sekarang.

Ada beberapa cara elektif untuk mengeksekusi kerangka kerja ERP, termasuk:

- A. Memperkenalkan aplikasi ERP secara lugas dan lengkap. Organisasi menggantikan kerangka kerja lama dengan kerangka kerja ERP. Teknik ini tentu saja juga mengandung pertaruhan, seperti ketersediaan organisasi dengan kerangka kerja baru. Apakah aset di dalamnya disiapkan untuk bekerja dalam kerangka ERP atau tidak. Seringkali siklus eksekusi akan berjalan secara bertahap karena siklus tidak dilakukan secara bertahap terlebih dahulu.
- B. Menyelesaikan prosedur penetapan, strategi ini diselesaikan dengan menjalankan beberapa kerangka kerja ERP yang berbeda di setiap unit khusus dalam organisasi. Kerangka kerja ini juga terhubung dengan modul biasa seperti modul uang. Pelaksanaan biasanya berpusat pada satu unit yang digunakan sebagai proyek percontohan. Ini mengurangi perjudian kekecewaan saat menguji kerangka kerja ERP di unit untuk memeriksa apakah itu dapat berjalan dengan benar. Jika hasilnya dapat diterima, sistem ERP dapat dilakukan ke unit lain secara bertahap berdasarkan referensi proyek percontohan.

## **Kinerja**

Garis besar derajat ketercapaian pelaksanaan suatu program latihan atau strategi dalam memahami tujuan, sasaran, visi, dan misi perhimpunan yang digambarkan melalui penyusunan pokok perhimpunan disebut pelaksanaan menurut Moeheriono (2012). Edison (2016) mencirikan eksekusi sebagai konsekuensi dari interaksi yang menyinggung dan diperkirakan sepanjang jangka waktu tertentu dengan mempertimbangkan persyaratan dan pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemajuan individu dalam melakukan usaha, hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau perkumpulan dalam suatu asosiasi sesuai dengan keahlian dan kewajiban masing-masing atau tentang bagaimana seseorang seharusnya bekerja dan bertindak sesuai tugas yang telah diserahkan kepadanya dan jumlah, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas disebut Pelaksanaan Menurut Sutrisno (2016)

### Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja:

#### 1. Faktor Personal/Individual

Faktor Personal/Individual, khususnya faktor dari dalam diri individu yang mempengaruhi presentasinya, antara lain: informasi, kemampuan, kapasitas, keberanian, inspirasi, dan tanggung jawab.

#### 2. Faktor Tim

Faktor Tim, lebih tepatnya faktor bantuan yang diberikan atasan kepada seseorang, antara lain: penghiburan, inspirasi, dan kursus.

#### 3. Faktor Sistem

Faktor Sistem, khususnya faktor bantuan yang diberikan oleh rekanan kepada seseorang, antara lain: kepercayaan terhadap individu rekan kerja, kekompakkan rekan kerja.

#### 4. Faktor Kontekstual (Situasional)

Faktor Kontekstual (Situasional), menjadi faktor spesifik yang berasal dari pergaulan tempat seseorang bekerja, antara lain: budaya kerja, kerangka kerja, kantor kerja, dan lain-lain.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara melakukan observasi pada PT. Massindo Solaris Nusantara Manado sesuai dengan permasalahan yang diangkat dan data sekunder yaitu data yang didapatkan melalui buku-buku, internet, dan jurnal-jurnal yang sesuai.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Massindo Group adalah perusahaan yang bergerak di *bedding industry* yang sudah berdiri sejak tahun 1983. Dan perusahaan ini sudah beroperasi mulai tahun 1999.

Brand-brand di bawah naungan Massindo Group sudah terbukti kualitasnya dan dipercaya oleh seluruh masyarakat di Indonesia. *Brand- brand* tersebut antara lain: *Spring Air, Therapedic, Comforta, dan Super Fit*.

PT. Massindo Solaris Nusantara Manado yang telah berdiri lebih dari 30 tahun berhasil dipimpin oleh seorang Direktur serta memiliki bawahan untuk mengkoordinir jalannya perusahaan yang terdiri dari berbagai bidang tugas.

Berikut ini merupakan tabel jumlah karyawan PT. Massindo Solaris Nusantara yang terbagi berdasarkan bidang tugas:

**Tabel 1**  
**Jumlah karyawan berdasarkan bidang tugas**

No	Bidang tugas	Jumlah
1.	Direktur	1
2.	Regional Manager	9
3.	Staff	63
4.	Non Staf	93
5.	SPG & Sales	23
6.	Outshorsing	20
Jumlah		191

**Tabel 2**  
**Jumlah sarana di PT. Massindo Solaris Nusantara Manado**

No.	Sarana	Jumlah (unit)
1.	Meja	94
2.	Kursi	378

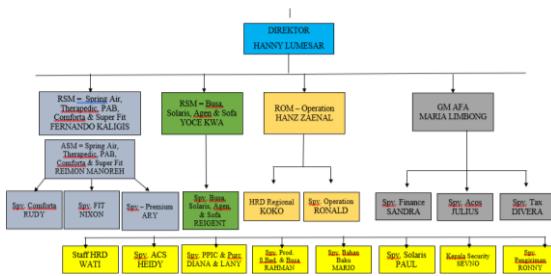
3.	Computer	73
4.	Laptop	24
5.	Scanner	4
6.	Printer	52
7.	Telepon	21
8.	Tv led	4
9.	Spiker	1
10.	AC	23
11.	Kipas angin	14
12.	Dispenser	18
13.	Alat absensi	2
14.	Lemari arsip	1
15.	Lemari brankas	2
16.	Lemari dokumen	10
17.	Loker besar	3
18.	CCTV	26
19.	Keyboard	1
20.	Mesin-mesin produksi	33
21.	Alat tulis kantor	86
22.	Peralatan K3	25

**Tabel 3**  
**Jumlah prasarana di PT. Massindo Solaris Nusantara Manado**

No.	Prasarana	Jumlah (unit)
1.	Tanah	2
2.	Bangunan	8
3.	Mobil truk	10
4.	Mobil operasional	6
5.	Motor operasional	15
6.	Rumah dinas	2
	Jumlah	43

PT. Massindo Solaris Nusantara Manado memiliki struktur organisasi mulai dari pimpinan yaitu direktur, Regional spv Manager sampai pada bawahannya

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi MSN Manado**



### Gambaran Permasalahan

Gambaran Permasalahan yang ada pada kantor PT. Massindo Solaris Nusantara Manado terlebih khusus di Bagian Admin *Customer Service* (ACS) dan Bagian Gudang yaitu sebagai berikut :

1. Pada PT. Massindo Solaris Nusantara sering terjadi data stok yang ada di ACS berbeda dengan stok yang ada di bagian gudang.

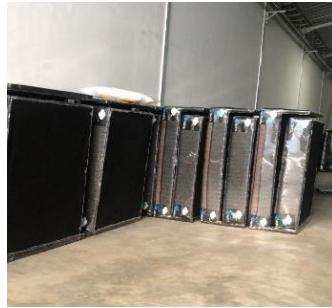
Salah satu contoh : Dari bagian gudang memberikan data stok manual kepada ACS sejumlah 6 kasur Comforsta tipe *Perfect Choice*. kemudian toko memesan barang ke ACS sebanyak 5 kasur Comforsta Tipe *Perfect Choice*. Setelah dipesan ACS menyetujui apa yang dipesan toko. ACS kembali konfirmasi ke bagian gudang apakah barang yang dipesan toko tersebut ada? Dan ternyata barang yang dipesan tersebut ada di gudang tapi di bagian ACS barang tersebut tidak ada. Sehingga membuat masalah antara perusahaan dan toko.

### Akurasi Data Pada PT. Massindo Solaris Nusantara

Pada PT. Massindo Solaris Nusantara Manado di bagian ACS sering terjadi Stok yang ada di dalam sistem berbeda dengan stok yang ada di bagian gudang dikarenakan data yang dimasukkan ke sistem tidak akurat sehingga dibagian ACS membutuhkan waktu yang sangat lama untuk menginput penjualan barang ke toko/konsumen.

Berikut gambar data yang tidak akurat (stok yang ada di bagian Gudang berbeda dengan stok di bagian ACS)

- Stok yang ada di gudang Sebanyak 6 kasur Comforsta Tipe *Perfect Choice*



- Stok yang di bagian ACS kasur Comforta tipe *Perfect Choice* tidak ada

Requested Date	Quantity Ordered	Item Number	Branch/Plant	Secondary Qty	UOM	Description	Unit Price
11/04/22	1.00	3GB03252002007M	1312	1.00	PC	KAS. GB SUPER BED 200X200	
11/04/22	1.00	3GB03251502007M	1312	1.00	PC	KAS. GB SUPER BED 180X200	
11/04/22	2.00	3GB03251502007B	1312	2.00	PC	KAS. GB SUPER BED 160X200	
11/04/22	2.00	3GB03251502007M	1312	2.00	PC	KAS. GB SUPER BED 150X200	
11/04/22	1.00	3GB03251202007B	1312	1.00	PC	KAS. GB SUPER BED 120X200	

### **Stok yang ada di bagian ACS berbeda dengan stok di bagian Gudang**

Berdasarkan gambar diatas untuk stok di dalam sistem yang berwarna kuning artinya barang itu sudah kosong di dalam gudang sedangkan di dalam gudang barangnya ada 6.

#### 1. Pentingnya Akurasi Data Dalam Mempertahankan Kualitas Kinerja Perusahaan

Dilihat dari penjelasan diatas maka akurasi data pada PT. Massindo Solaris Nusantara Manado masih belum terlaksana dengan baik dan benar. Sistem yang ada di dalam perusahaan tidak dimanfaatkan dengan baik. Minimnya daya tangkap dalam hal penguasaan data sistem sehingga memperlambat kinerja untuk mengoperasikan data tersebut.

Wawasan teknologi sangat penting dalam mengoperasikan data sistem yang sudah ada di perusahaan untuk memperlancar pekerjaan karyawan. Jika pengoperasian dan penguasaan data di bagian gudang sudah dimengerti maka hasil data akan lebih akurat dan lebih efisien dalam kelancaran dan kenyamanan bekerja. Berdasarkan permasalahan di atas jika akurasi data dikaitkan dengan permasalahan yang terjadi dalam pengoperasian data *stock* dalam gudang maka hasil dalam pengoperasian data stock terakhir akan menghasilkan data yang real dan dapat dipercaya.

Manfaat dari akurasi data menghasilkan data stok yang berkelanjutan, menghasilkan ketepatan data stok yang lebih real, memperlancar pengiriman barang, dan mempermudah

pengecekan stok barang di dalam sistem. Setelah penulis mengamati data yang tidak akurat lebih khususnya bagian gudang dan di dalam sistem stok *inventory* serta mempelajari tentang pentingnya data yang akurat, maka penulis mendapatkan ide serta ingin memberikan masukkan dalam penyusunan akurasi data pada bagian admin *customer service* (ACS) dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Adapun solusi sebagai berikut :

1. Perlu adanya komitmen dari *Manager* untuk memberikan *Training* kepada karyawan yang belum memahami sistem ERP. Bagi yang tidak mau mengikuti training maka ancamannya ialah dipecat atau diberhentikan.
2. Memberikan *Training* pengenalan tentang data *stock* di dalam sistem.

Untuk training pengenalan tentang data *stock* yang ada di dalam sistem yang akan di training ialah seluruh admin yang ada di bagian produksi dan di bagian gudang karena di bagian produksi dan bagian gudang masih kurangnya wawasan teknologi dalam hal mengoperasikan data sistem. Sesuai yang saya alami mekanisme *training*: mendengarkan materi tentang apa itu data stok dan yang memberikan materi berasal dari bagian IT Surabaya. minggu pertama mereka hanya menyuruh melihat cara-cara menginput data stok dan kami mencatat itu semua cara-cara menginput data stok. minggu kedua perusahaan sudah menyediakan 1 komputer untuk mengakses data stok. minggu ketiga saya sudah mulai menginput data stok sesuai dengan yang saya pelajari. dan minggu keempat saya sudah dapat mengerti cara kerja sistem yang ada di bagian ACS.

## **E. SIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan pada PT. Massindo Solaris Nusantara Manado lebih khususnya bagian Admin *Customer Service* dan bagian gudang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Minimnya data tangkap dalam hal penguasaan data sistem sehingga memperlambat kinerja untuk mengoperasikan data tersebut.
2. Pengolahan Informasi Data Stok yang sebelumnya dilakukan secara manual dan konvensional setelah dibuatkan sistem ERP penggerjaannya menjadi lebih efektif

- dan efisien, pengolahan data stok dapat lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang banyak
3. Sistem yang ada di dalam perusahaan tidak dimanfaatkan dengan baik
  4. Kurangnya wawasan teknologi dalam mengoperasikan data sistem yang sudah ada dalam perusahaan.

## 2. Saran

Berdasarkan uraian diatas penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya komitmen dari *Manager* untuk memberikan *Training* kepada karyawan yang belum memahami sistem ERP. Bagi yang tidak mau mengikuti *training* maka ancamannya ialah dipecat atau diberhentikan.
2. Memberikan *Training* kepada karyawan yang belum memahami data stok di dalam sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., & Miller, L. (2017). *ERP system implementation in large enterprises – a systematic literature review*. In *Journal of Enterprise Information Management* (Vol. 30, Issue 4, pp. 666–692). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/JEIM-07-2014-0071>
- Apipah. (2015, Juli 30). *Pengertian dan Perbedaan Akurasi dan Presisi, Beserta Contohnya*. Retrieved Mei 17, 2022, from apipah: <https://apipah.com/pengertian-akurasi-dan-presisi.html>
- DR. SAHNAZ UBUD, S. (2021, Juni 16). *IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PERUSAHAAN*. Retrieved Mei 13, 2022, from binus: <https://binus.ac.id/malang/2021/06/implementasi-enterprise-resource-planning-erp-dalam-meningkatkan-efisiensi-perusahaan/>
- Fairly, D., Desy, D., Joycelin, J., & Caroline, W. (2022). *Penerapan Sistem ERP pada Perusahaan Go-Jek*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(1), 10-17.
- Haddara, M. (2018). *ERP systems selection in multinational enterprises: A practical guide*. International Journal of Information Systems and Project Management, 6(1), 43–57. <https://doi.org/10.12821/ijispdm060103>
- Hasan, G., Sembiring, A. W. B., Hamidah, R. N., Estefania, E., & Noorliana, E. (2022). *Penerapan Sistem ERP pada UMKM Zevenstore Di Kota Batam*. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2025-2037.

- Heinzelmann, R. (2017). *Accounting logics as a challenge for ERP system implementation: A field study of SAP*. Journal of Accounting and Organizational Change, 13(2), 162–187. <https://doi.org/10.1108/JAOC-10-2015-0085>
- (2015:182), I. (2021, December 12). *Pengertian Data Menurut Para Ahli*. Retrieved Juni 3, 2022, from creatormedia: <https://creatormedia.my.id/pengertian-data-menurut-para-ahli-jurnal-terbaru/>
- (2013:8), L. (2021, December 12). *Pengertian Data Menurut Para Ahli*. Retrieved Juni 3, 2022, from creatormedia: <https://creatormedia.my.id/pengertian-data-menurut-para-ahli-jurnal-terbaru/>
- Mahatmo, Atyamto. 2014. “*Sistem Informasi Akuntansi Suatu Pengantar*”. <http://penerbitbukudeepublish.com/shop/sistem-informasi-akuntansi-atyamto/>. Diakses 3 Juni 2022.
- Puspitaningrum, A. C., & Sintiya, E. S. (2018). *Literatur review: Critical success factor penerapan sistem ERP pada perusahaan manufaktur di negara berkembang dan maju*. Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi, 4(2), 89-97.
- Putri, S. L. (2017). *Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Berbasis Web (Studi Kasus Di Pt Perkebunan Nusantara Viii Tambaksari)*. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 12(1), 28-42
- Ristiawan. (2015, Juni 21). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KEBERHASILAN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) (Studi Pada PT Tigaraksa Satria, Tbk, Jakarta)*. Retrieved Mei 17, 2022, from repository.unpas: <http://repository.unpas.ac.id/5941/>
- Romindo, R., Niar, H., Sipayung, R., Julyanthy, J., Yendrianof, D., Pelu, M. F. A. R., Febrianty, F., Jamaludin, J., Ardiana, D. P. Y., & Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Rouhani, S., & Mehri, M. (2018). *Empowering benefits of ERP systems implementation: empirical study of industrial firms*. Journal of Systems and Information Technology, 20(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/JSIT-05-2017-0038>
- Suryalena. (2013). *Enterprise Resource Planning (Erp) Sebagai Tulang Punggung Bisnis Masa Kini*. Jurnal Aplikasi Bisnis, 3(2).
- Sutarman. 2012. “*Pengantar Teknologi Informasi*”. <http://emeraldsalamatunnisa.blogspot.co.id/2015/04/sistem-informasi.html>. Diakses 3 Juni 2022.
- Taufiq, Rohmat. 2014. “*Sistem Informasi Manajemen*”. <http://grahailmu.co.id/previewpdf/978-602-262-053-2-1072.pdf>. Diakses 3 Juni 2022.
- Tedi. (2022, April 08). *Perbedaan Akurasi dan Presisi*. Retrieved Mei 17, 2022, from perbedaan.budisma: <https://perbedaan.budisma.net/perbedaan-akurasi-dan-presisi.html>

- Utama, A. A. (2019). *IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCES PLANNING (ERP) PADA BISNIS WARALABA Kentucky Fried Chicken (KFC)*. *Kumpulan Riset Akuntansi*; Vol. 10, No. 2 Januari 2019, 10, 139-147.
- Utami, S., Susilo, H., & Riyadi, R. (2016). *Analisis Penerapan Enterprise Resource Planning (Erp)(Studi Pada PT Domusindo Perdana)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Wicaksono, A., Mulyo, H. H., & Riantono, I. E. (2015). *Analisis dampak penerapan sistem ERP terhadap kinerja pengguna*. *Binus Business Review*, 6(1), 25-34.
- Yasin, V. (2013). *Pentingnya Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Dalam Rangka Untuk Membangun Sumberdaya Pada Suatu Perusahaan*. *Jurnal Manajemen Informatika*, 4(VI), Januari 2013. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Jayakarta.

# **PENERAPAN SISTEM KEARSIPAN DALAM MENUNJANG AKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO**

**Leidy Jenifer Maringka<sup>\*1</sup>, Silvy T. Sambuaga<sup>\*2</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Email : <sup>\*1</sup>[maringkajenifer@gmail.com](mailto:maringkajenifer@gmail.com), <sup>\*2</sup>[silvytsambuaga@gmail.com](mailto:silvytsambuaga@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Arsip merupakan kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Sistem penerapan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi, apabila arsip yang dimiliki kurang baik penerapannya dapat mengakibatkan sulitnya menemukan informasi yang telah disimpan dan akhirnya dapat menghambat tahapan proses pekerjaan selanjutnya. Oleh karena itu sebaiknya arsip dikelola menggunakan sistem penerapan arsip yang baik dan benar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem kronologis Dengan Baik dan benar Dalam Menunjang Aktifitas Kerja Pegawai pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado khususnya di bagian Tata Usaha. Metode yang penulis gunakan yaitu metode penelitian deskriptif yaitu menggambarkan permasalahan yang ada pada Kantor Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Manado. Hasil penelitian menunjukan bahwa perlu adanya penerapan sistem kronologis yang baik dan benar agar ketika mencari suatu berkas dapat dengan tepat dan cepat ditemukan.

## **Kata Kunci: Penerapan, Sistem Kearsipan**

### **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi pada zaman sekarang ini makin menuntut betapa pentingnya informasi bagi setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Keseluruhan kegiatan organisasi membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi manajemen. Salah satu sumber informasi yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi adalah arsip. Pada dasarnya Sistem Kearsipan dapat diartikan sebagai proses mengklasifikasi, menata dan menyimpan arsip agar arsip tersebut dapat cepat dikelola dengan baik. Dapat dikatakan juga bahwa fungsi dasar pengarsipan adalah menyimpan arsip dalam suatu tempat yang aman dan suatu cara yang memungkinkan penemuan arsip tertentu dengan cepat. Sedangkan arsip adalah suatu catatan yang ditulis, diketik, atau dicetak dalam bentuk huruf, angka dan gambar, yang mempunyai makna dan

tujuan tertentu sebagai bahan informasi dan komunikasi yang terekam pada berbagai media seperti; kertas dan media komputer.

Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor, tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip dapat mengingat semua catatan dan dokumen secara lengkap. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola karsipannya harus memperhatikan sistem karsipan yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuan.

Arsip perlu dikelola dengan baik agar dapat memperlancar seluruh kegiatan dan proses pekerjaan kantor yang berhasil dan berdaya guna, dalam hal ini unit karsipan harus senantiasa siap untuk memberikan informasi secara akurat dalam memecahkan masalah administrasi. Untuk dapat mengembangkan tugas seperti ini, pegawai yang bekerja pada unit karsipan bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan terhadap pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus mengenai bidang karsipan.

Pegawai yang terlatih baik dan mempunyai ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam suatu unit pengelolaan karsipan, disamping itu tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, namun pada kenyataannya ada beberapa kantor yang belum memiliki pegawai yang secara khusus menangani arsip atau yang disebut Arsiparis, seperti pada kantor BKIPM yang belum memiliki pegawai arsiparis untuk menangani arsip, dimana yang menyimpan dan menangani arsip yaitu semua pegawai secara bergantian menangani arsip yang ada, hal itu tentu mempengaruhi aktivitas pegawai.

Berdasarkan observasi penulis, bahwa sistem karsipan yang dipakai di Kantor BKIPM Manado Menggunakan sistem kronologis tapi penerapannya yang masih berantakan dan tidak teratur, karena ketika dicari berkas disetiap odner yang disusun setiap bulan dari januari sampai desember ternyata berkas bulan Januari tercecer kedalam berkas bulan februari. Ruangan karsipan yang khusus menyimpan arsip juga belum memadai dimana ruangan tersebut masih belum memuat menampung arsip yang ada, juga tempat penyimpanan arsip seperti lemari arsip belum memadai bahkan beberapa dokumen hanya disimpan dibeberapa kardus atau hanya diletakkan diatas meja saja.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **a. Pengertian Arsip**

Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali (The Liang Gie, 1980:12).

### **b. Pengertian Sistem**

Sistem adalah sebuah kelompok dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan atau subsistem untuk mencapai tujuan yang bersama. Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran tertentu. Pendekatan sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi didalam sistem (Hutahean,2014).

### **c. Pengertian Penerapan**

Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.

### **d. Pengertian Aktivitas Kerja**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia , “kerja” diartikan sebagai kegiatan untuk melakukan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat dan suatu yang dilakukan untuk mencari nafkah, mata pencaharian”.

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode pengumpulan data yang terbagi atas berbagai jenis yaitu observasi dan studi pustaka, uraiannya sebagai berikut:

### **1. Observasi (Pengamatan)**

Menurut Sugiyono (2013:145), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara, observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Penulis melakukan pengamatan langsung di unit bagian administrasi untuk mengetahui informasi kearsipan yang ada pada Kantor BKIPM Manado

### **2. Studi Pustaka**

Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas. Landasan teori tersebut diperoleh dengan membaca buku-buku literatur, artikel-artikel, dan sumber ilmu lainnya untuk melengkapi Tugas Akhir.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu :

3. Data Primer

Data Primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara, data yang diperoleh penulis adalah mengenai sistem pengelolaan arsip pada Kantor Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Manado.

4. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dari buku-buku literatur yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini sebagai penunjang dalam penelitian, data ini didapat secara tidak langsung dari sumber tertulis seperti dokumen dan arsip instansi, yang digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan. Data sekunder diperoleh dari catatan-catatan dan literatur yang ada hubungannya dengan sistem kearsipan.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Penerapan Sistem Kronologis Pada Kantor BKIPM Manado**

Peranan sistem kearsipan sangat menunjang pada setiap kantor untuk kelancaran administrasi dan penyimpanan dokumen atau berkas untuk mencapai suatu tujuan. Setiap kantor di wajibkan memiliki penerapan sistem kearsipan yang baik untuk menunjang penyimpanan dokumen-dokumen. Sistem kearsipan yang dipakai dikantor BKIPM Manado yaitu sistem Kronologis tapi penerapannya yang kurang tertata dengan baik.

Penerapan sistem kronologis adalah sistem penyimpanan dan penemuan kembali arsip yang disusun berdasarkan tahun, bulan, dan tanggal arsip dibuat. Sistem ini merupakan sistem yang sederhana dan mudah tapi seringkali sulit untuk menemukan arsip yang dicari, hal ini dikarenakan orang sangat sulit untuk mengingat tanggal kapan surat itu dibuat, apalagi jika arsip yang dicari sudah terjadi beberapa tahun yang lalu.

Sistem kronologis yang ada pada Kantor BKIPM Manado belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, cara penyimpanannya yaitu setiap berkas dimasukkan kedalam odner yang telah di urutkan menurut bulan Januari sampai bulan Desember, tetapi penyusunannya tidak tertata dengan baik dan banyak berkas yang tercecer, dimana seharusnya dokumen disimpan menurut bulan yang tercantum tetapi kenyataannya odner bulan februari tetapi didalamnya ada saja tercecer berkas bulan januari, sebab itu berkas yang dicari sangat sulit untuk ditemukan dan mengakibatkan aktivitas kerja karyawan tidak berjalan dengan baik.

**b. Penerapan Sistem Kronologis Dengan Baik Dan Benar Dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor BKIPM Manado**

Kantor BKIPM membutuhkan penerapan sistem kronologis yang baik dan benar agar ketika mencari suatu berkas dapat dengan tepat dan cepat ditemukan. Adapun penerapan sistem kronologis yang dibutuhkan Kantor BKIPM seperti berikut:

1. Surat/Dokumen disimpan hanya 5 tahun terakhir atau disimpan selama jangka waktu tertentu
2. Penerapan sistem kronologis sebaiknya harus dengan langkah-langkah seperti berikut:
  - a. Memeriksa

Surat atau berkas diperiksa dengan melihat tanda-tanda perintah penyimpanan dan menentukan identitas surat, yaitu tanggal surat tersebut dibuat. Contoh:

Surat masuk dari PT. Makmur Jaya tertanggal 1 Mei 2022. Berarti identitas surat tersebut adalah Tanggal 1 Bulan Mei Tahun 2022.

- a. Mengindeks

Membagi tanggal menjadi tanggal utama, sub tanggal, dan sub-sub tanggal.

Contoh:

Surat tanggal 1 Mei 2022 terdiri dari tanggal utama (2022), sub tanggal (Mei), dan sub-sub tanggal (1).

- c. Mengkode

Memberi kode pada surat dengan kode tanggal. Pembuatan kode dengan menuliskan kode tanggal pada sebelah kanan atas sebagai penanda surat. Hal ini dimaksudkan agar mempermudah pada saat pencarian kembali arsip.

Contoh: Surat tanggal 1 Mei 2022 maka kodenya 1/05/2022 atau 1-05-2022.

d. Menyortir

Kegiatan menyortir dilakukan tergantung situasi dan kondisi, menyortir dilakukan jika kuantitas surat masuk dan keluarnya banyak pada hari yang sama. Bila surat yang akan disimpan cukup banyak maka perlu dilakukan kegiatan menyortir, tetapi bila surat yang disimpan hanya satu atau dua maka tidak perlu disortir dan langsung ditempatkan pada tempat penyimpanan.

e. Menempatkan

Langkah terakhir dalam penyimpanan surat adalah menempatkan arsip sesuai dengan kode dan klasifikasi surat.

Contoh:

Surat tertanggal 1 Mei 2022 disimpan pada laci berkode 2022, dibelakang *guide* Maret, di dalam *hanging* folder berkode 1.

Seperti diketahui juga sistem kronologis ini harus ditata sesuai tahun, tanggal atau bulan masuknya surat agar ketika mencari surat yang diperlukan dapat dengan cepat ditemukan. Sistem kronologis seperti ini yang sebaiknya digunakan Kantor BKIPM Manado, agar setiap dokumen tertata dengan baik dan dapat memperlancar aktivitas kerja pegawai. Oleh sebab itu Kantor BKIPM Manado bisa lebih optimal dalam penerapan sistem karsipannya, mengingat bahwa Kantor BKIPM Manado memiliki surat-surat penting tentang Kepegawaian.

Dengan menerapkan sistem karsipan kronologis yang baik dan benar maka penataan karsipan pada Kantor Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil perikanan Manado menjadi lebih baik dan lebih cepat dalam penemuan kembali arsip. Hal ini dapat berdampak positif pada aktivitas kerja pegawai.

## E. PENUTUP

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan karsipan sistem kronologis pada Kantor BKIPM Manado, belum diterapkan dengan baik dan benar dan menyebabkan sulitnya mencari berkas-berkas yang diperlukan dan mempengaruhi aktivitas kerja pegawai.

2. Penerapan sistem kronologis sebaiknya harus dengan langkah-langkah seperti berikut:
  - a. Memeriksa
  - b. Mengindeks
  - c. Mengkode
  - d. Menyortir
  - e. Menempatkan
3. Penerapan system kearsipan kronologis dengan baik dan benar akan memperlancar aktivitas kerja pegawai.

**b. Saran**

Setelah melihat dan melakukan pengamatan secara langsung pada kantor BKIPM Manado, ada beberapa hal yang sekiranya Penulis harapkan dapat diperhatikan dengan adanya perbaikan kembali khususnya masalah Penerapan Sistem Karsipan Dalam Menunjang Aktivitas Kerja Karyawan yang baik sesuai dengan tujuan kantor.

Adapun saran dari Penulis antara lain:

1. Dalam penerapan sistem kearsipan harus menggunakan sistem kronologis yang baik dan benar Pada Kantor BKIPM Manado.
2. Sebaiknya perusahaan menghadirkan arsiparis untuk mengatur dan menata arsip-arsip sesuai sistem yang ada.
3. Ruang kearsipan harus diperhatikan lagi karna banyak arsip yang berserakan dan perlu menambah lagi peralatan dan perlengkapan kantor dan kearsipan agar bisa memadai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adawiah Rabiatul. 2016. *Pengelolaan Arsip*. Makassar: Polewali Mandar

Aulia Riska. 2018. *Efektifitas Penerapan Karsipan*, Makassar: Batonompo, M

Barthos Basir. 2009. *Manajemen Karsipan*, Jakarta: Bumi Aksara

Barthos Basir. 2007. *Manajemen Karsipan*, Jakarta: Bumi Aksara

Basuki. 2003. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer dan Staf*, Jakarta:

Transmedia Pustaka

- Churchman W. 2001. *Analisis Sistem Karsipan, Edisi 2*. Yogyakarta: BP Yogyakarta
- Damayanti Fenny. 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*, Bandung: Alfabeta
- Danil Ahmad. 2013. *Sistem Karsipan Dalam Menunjang Aktivitas Kerja*, Medan
- Hanifati & Lisnini. 2010. *Penerapan Sistem Karsipan Pada Kantor Arsip*, Jakarta
- Haryadi Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Menejer & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka
- Hutahean. 2014. *Konsep Sistem Informasi Edisi Pertama, Cet.1*. Yogyakarta: Depublish
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, Jakarta
- Lengkong Branden W. 2016. *Penerapan Sistem Karsipan*, Manado: TA Branden (Dari repository.ac.id diakses pada tanggal 22 Mei 2022)
- Martono E. Drs. 2018. *Manajemen Perkantoran Modern*, Bandung: Jurnal Economia
- Nawawi H.M Dg Sibali. 2010. *Penerapan Karsipan*, Kalimantan. TA Nawawi Dari <http://www.karyailmiah.polnes.ac.id>
- Priansa Donni Juni. 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*, Bandung: Alfabeta
- Ratmawati. 2004. *Penataan Karsipan*, Jakarta: Puspa Swara
- Setiawan. 2004. *Menerapkan Aktivitas Kerja Perkantoran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Sugiarto. 2015. *Manajemen Karsipan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto. 2015. *Electronic Filing System*, Jakarta: Rosdakarya
- Sugiarto & Wahyono. 2016. *Manajemen Karsipan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tata Sutabri. 2005. *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- The Liang Gie. 1980. *Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta: Tirta Pustaka
- Undang-undang Dasar Nomor 43 Tahun 2009. *Administrasi & Operasional Perkantoran*, Bandung: CV. Alfabeta
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka

Usman. 2002. *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik*, JakartaMedia Pembelajaran

Wursanto. 2005. *Cara-cara Pengolahan Kearsipan yang Praktis dan Efisien*, Jakarta: PT. Grasindo

Wursanto. 1991. *Manajemen Kearsipan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

# STRATEGI PEMASARAN UNTUK MEMPROMOSIKAN PRODUK “HOT CHICKEN FLOSS ROLL” PADA PT MULTI CITRA ABADI KAWASAN MEGAMAS MANADO

**Erika Kaparang<sup>\*1</sup>, Arief P. Kumaat<sup>\*2</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Email : <sup>\*1</sup>[erikakaparang78@gmail.com](mailto:erikakaparang78@gmail.com), <sup>\*2</sup>[arief.kumaat@gmail.com](mailto:arief.kumaat@gmail.com)

## Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan, untuk mengetahui penerapan Strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll serta untuk menerapkan promosi yang baik dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll. Metode penelitian yang digunakan pada produk ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Manfaat Penelitian Strategi Pemasaran Untuk Mempromosikan Produk Hot Chicken Floss Roll adalah dapat mengetahui penerapan Strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll dan dapat menerapkan bentuk promosi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll. Akan kita promosikan nanti. Dalam dunia bisnis dibutuhkan Strategi Pemasaran untuk mempromosikan produk, salah satu hal yang sangat penting namun seringkali dilupakan yaitu terkait dengan kemasannya. Dengan kemasan orang akan lebih mudah mengenal produk yang akan kita promosikan untuk itu perlu ditingkatkan lagi terkait dengan kemasan dalam mempromosikan suatu produk.

**Kata Kunci : Mempromosikan, Kepuasan Konsumen, Kualitas**

## A. PENDAHULUAN

Strategi pemasaran merupakan suatu proses menentukan melakukan perencanaan dilakukan secara terus-menerus untuk mencapai sebuah hasil akhir yang diinginkan konsumen atau pelanggan sehingga bisa memuaskan konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) strategi pemasaran atau marketing adalah serangkaian logika tentang pemasaran dimana sebuah usaha (bisnis) tertentu mengharapkan adanya nilai lebih serta keuntungan dari bentuk hubungan dengan klien atau konsumen Strategi pemasaran bisa digunakan pada semua jenis Bisnis termasuk juga pada Bisnis Kuliner.

Dalam hal ini Penulis Mengambil judul Tugas Akhir yang terinspirasi dari salah satu produk yang dimiliki oleh perusahaan PT Multi Citra Abadi Multimart yaitu “Hot Chiken Floss Roll” yang merupakan salah satu produk yang dipasarkan Oleh Perusahaan Ritel Lokal yaitu PT Multi Citra Abadi (Multi Mart), “Hot Chiken Floss Roll” menjadi salah satu produk Best Seller dari beberapa Produk Kue/Roti yang di pasarkan oleh PT Multi Citra Abadi (Multi Mart). Hot Chicken Floss Roll atau biasa disebut roti gulung abon dibentuk dengan cara digulung dan didalamnya dilapisi dengan olesan saos mayoneise serta taburan abon yang melimpah menjadikan roti ini disukai banyak orang. Rasanya manis dan gurih serta sedikit pedas, perpaduan antara gurihnya abon dan manis creamy dari olesan saos, memberikan sentuhan dan aroma yang khas pada roti ini.

Alasan pengembangan produk ini karena ingin mengangkat bahan pangan lokal yang belum dimanfaatkan secara maksimal seperti abon, Abon merupakan produk lokal yang terkenal namun tetapi tidak sedikit pemasaran abon masih lokal. “Strategi Pemasaran Untuk Memperkenalkan Produk Hot Chicken Floss Roll” adalah Salah satu cara untuk lebih mengangkat bahan pangan lokal, Roti yang berbahan dasar Tepung dan Abon daging ayam, Mulai dari Membuat Pengemasan sehingga bisa terlihat tampak lebih menarik, kemudian dilanjutkan dengan pembuatan foto produk yang tampak mengesankan karena ini adalah produk makanan jadi di upayakan sedemikian rupa sehingga terkesan bahwa calon pembeli dapat terdorong untuk membeli produk yang di pasarkan. Membuat website agar supaya konsumen dapat berkunjung terkait dengan mencari informasi sekitar dengan produk yang akan di pasarkan atau sudah di pasarkan. Produk Hot Chicken Floss Roll ini sudah banyak di kenal di kalangan masyarakat namun tetapi terkait dengan pengembangannya roti yang berbahan dasar abon ayam ini mempunyai kemasan yang tidak terlalu menarik Untuk produk yang sudah banyak di kenal ini dibutuhkan kemasan yang lebih menarik dan higenis agar supaya tidak diduga bisa dikenal bukan hanya pada masyarakat dalam atau luar kota saja, barangkali bisa dilihat oleh orang-orang asing atau orang yang bukan di dalam negeri saja.

Adapun Kemasan yang digunakan adalah kemasan `plastic bening tingkat perlindungan yang ada pada plastic bening sangat rendah karena jenis plastic ini umumnya hanya mengandalkan lem. Bahkan, tidak sedikit plastic bening yang tidak memiliki perekat atau perlindungan apapun sehingga produsen hanya menggunakan karet atau mengikat plastic untuk menjaga produk tetap terlindungi. Terkait dengan kemasannya produk ini adalah

produk roti atau makanan yang namanya makanan dibutuhkan perlindungan atau kemasan yang higenis untuk roti tersebut. Multilayer atau kemasan yang tidak dirancang untuk berdiri, sehingga membutuhkan kemasan kotak kardus bisa juga kemasan difokuskan pada model multilayer dengan kemasan luar berbentuk box (kotak kardus).

## **B. LANDASAN TEORI**

Menurut Sofjan Assauri (2007) Strategi pemasaran adalah suatu rencana yang menyeluruh, terpadu, dan menyatu di bidang pemasaran yang memberikan panduan tentang aktivitas yang akan dijadikan untuk bisa mencapai tujuan pemasaran suatu organisasi bisnis.

Menurut Buchari Alma (2008) Strategi pemasaran adalah memilih dan juga menganalisa pasar sasaran yang merupakan suatu kelompok orang yang ingin dicapai oleh organisasi bisnis atau perusahaan dan menciptakan suatu bauran pemasaran yang cocok dan dapat memuaskan pasar sasaran tersebut.

Kurts (2008) Strategi pemasaran adalah keseluruhan program perusahaan dalam menentukan target pasar dan memuaskan konsumen dengan membangun kombinasi elemen dari marketing mix : produk, distribusi, promosi, dan harga.

Kotler dan Armstrong (2008) Mengungkapkan bahwa pengertian dari strategi pemasaran atau marketing adalah serangkaian logika tentang pemasaran dimana sebuah usaha (bisnis) tertentu mengharapkan adanya nilai lebih serta keuntungan dari bentuk hubungan dengan klien atau konsumen.

Husein Umar (2001) Strategi adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Sandar Oliver (2006) Strategi adalah sebagai cara untuk mencapai sebuah dari hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi.

Lukman daru & Istoto, 2016 Menyatakan bahwa : Pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya terdapat individu dan kelompok yang mendapat kanapa yang mereka butuhkan dan inginan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai Kasmir ( 2004) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Suryana kewirausahaan (2006) Pemasaran adalah kegiatan meneliti kebutuhan dan konsumen (probel/search), menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (product), menentukan tingkat harga (price), mempromosikan agar produk dikenal konsumen (promotion), dan mendistribusikan produk ke tempat konsumen (place).

### **Bauran Pemasaran (Marketing Mix)**

Berikut ini adalah beberapa definisi tentang bauran pemasaran (marketing mix) menurut para ahli:

Bauran Pemasaran (marketing mix) adalah strategi mencampur kegiatan-kegiatan marketing, agar dicari kombinasi maximal, sehingga dapat mendatangkan hasil yang memuaskan (Alma, 2007: 130).

Bauran Pemasaran adalah seperang kata pemasaran taktis yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkannya di pasarsasaran. (Kotler dan Amstrong, 2016:51).

Bauran Pemasaran adalah seperangkat alat yang digunakan pemasaran untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran (Kotler,2009).Bauran Pemasaran merupakan seperangkat alat yang digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen.

Alat-alat tersebut dapat digunakan untuk menyusun strategi jangka panjang dan juga untuk merancang program taktik jangka pendek (Tjiptono, 2014: 41).

Menurut Dhaimesta, dan Irwan (2000) marketing mix ialah merupakan variable-variabel yang dipakai oleh perusahaan sebagai sarana untuk memenuhi atau melayanai kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Kotler (2002) bauran pemasaran dapat diklasifikasi menjadi 4p (product, price, place, promotion). Sedangkan menurut Boom dan Bitner yang dikutip oleh BucharAlma (2000) bauran pemasaran dalam produk jasa perlu ditambah menjadi 3p, sehingga bauran pemasaran jasa menjadi 7P (product, price, place, promotion, people, physical evidence dan process). Sofjan Assauri mengatakan bauran pemasaran atau marketing mix adalah kombinasi kegiatan inti dari system pemasaran, yang mana kegiatan atau variable tersebut dapat dikendalikan oleh pemasaran untuk mempengaruhi reaksi konsumen.

Mc Carthy menurut Mc Carthy bauran pemasaran dibagi menjadi 4p yaitu, product, price, place dan promotion

Buchari Alma mendefinisikan marketing mix sebagai suatu strategi yang mengkombinasikan kegiatan-kegiatan pemasaran supaya muncul kombinasi yang paling maksimal.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong , 2012,3). Menurut Mc Millan & Sehumacher dalam Soeono. (2012,32) Metode Kualitatif adalah pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat peneliti. Penelitian Deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.

#### **Bauran Pemasaran**

Pogorelova, Yakhneeva & Anna (2016) dan Kotler, Keller, Brady, Goodman, Hansen (2019) bauran pemasaran terdiri dari 7P (product, price, place, promotion, people, process & physical evidence). Bauran pemasaran sebagai seperangkat alat pemasaran taktis perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Product (Produk)**

Produk merupakan suatu sifat yang kompleks yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba termasuk bungkus, warna, harga, prestise perusahaan, dan pengecer, pelayanan perusahaan dan pengecer yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumennya (Basu Swastha, 1996). Produk yang dijadikan penelitian ini bagi penulis adalah Hot Chicken Floss Roll, atau Roti abon. Roti yang berbahan dasar tepung dan abon ayam ini adalah salah satu roti yang mempunyai cita rasa asin dan memiliki juga rasa pedas pada setiap gigitan. Dibentuk dengan cara digulung dan didalamnya dilapisi dengan olesan saos mayonese serta taburan abon yang melimpah. Mempunyai tekstur yang empuk dan lembut tanpa bahan pengawet dan bahan kimia. Rasanya manis dan gurih serta

sedikit pedas, perpaduan antara gurihnya abon dan manis creamy dari olesan saos sudah terjamin rasanya dan sudah tidak perlu diragukan lagi karena sudah banyak konsumen yang menyukai roti tersebut.

## **2. Price (Harga)**

Menurut Basu Swastha dan Drs. Irawan (2008), harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.Untuk harga yang diberikan pada produk Hot Chicken Floss Roll sangat terjangkau dan murah meriah yaitu sekitar sepuluh ribu rupiah saja.

## **3. Promotion (Promosi)**

Merupakan salah satu media untuk memperkenalkan atau menyampaikan informasi produk ke tangan konsumen entah dari media sosial iklan dan lain sebagainya. Untuk promosi yang dilakukan pada Produk Hot Chicken Floss Roll adalah salah satunya dengan menggunakan media sosial, namun tanpa perlu dilakukan promosi sudah banyak yang mengetahui terkait dengan Produk tersebut sehingga banyak orang langsung datang untuk membeli di tempat. Media promosi yang digunakan adalah Instagram dan FB.

## **4. Place (Saluran pemasaran atau distribusi)**

Distribusi merupakan kegiatan penyaluran produk dari produsen ke konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.Sedangkan distribusi yang digunakan untuk Produk Hot Chicken Floss Roll adalah distribusi langsung, yaitu penyaluran barang dilaksanakan secara langsung dari perusahaan kepada konsumen tanpa perantara.

## **5. People (Karyawan)**

Masuknya orang ke dalam salah satu komponen bauran pemasaran menunjukkan betapa pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan usaha.Para pebisnis menyadari tingginya minat dari perusahaan untuk merekrut karyawan yang berkualitas. Pentingnya sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan agar supaya perusahaan bisa berjalan dengan baik dengan adanya karyawan dukungan antara tim pastinya bisa mencapai tujuan bersama.

## **6. Physical evidence (Tampilan Fisik atau Kemasan)**

Umumnya, pelanggan saat pertama kali mengenal produk akan memperhatikan tampilan kemasan terlebih dahulu sebelum isi dari produk tersebut, karena dengan

adanya kemasan bisa membuat seseorang atau konsumen lebih cepat mengenal atau mengingat suatu produk. Itulah mengapa tampilan dari pada kemasan harus terlihat menarik karena bisa berpengaruh pada peningkatan penjualan bisnis.

## 7. **Process (Proses)**

Elemen terakhir dari marketing mix 7P adalah proses, merujuk pada bagaimana alur, prosedur, perusahaan dalam memberikan produk atau layanan. Proses tersebut berlaku mulai dari pertama kali pelanggan mengenali produk hingga melakukan pembelian. Dalam prosesnya, produk Hot Chicken Floss Roll menerapkan penjaminan mutu kualitas produknya. Hal tersebut dapat dilihat dari keterangan lengkap pada kemasannya, seperti komposisi bahan, expired date, dan lain-lain.

## **D. PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari berdasarkan analisis S.W.O.T adalah HOT CHICKEN FLOSS ROLL sudah memiliki strategi pemasaran yang cukup baik tetapi masih harus ditingkatkan lagi terkait dengan kemasannya.

Seperti halnya yang harus dilakukan dalam usaha lebih meningkatkan promosi yang belum dilakukan dengan maksimal terkait dengan kemasannya padahal Produk Hot Chicken Floss Roll mempunyai kualitas produk yang sangat baik juga memiliki cita rasa yang unik dan sudah banyak dikenal di kalangan masyarakat. Kemudian dalam penentuan harga sudah baik akan tetapi bisa lebih di maksimalkan lagi dengan cara melakukan design kembali terhadap kemasan menjadi kemasan yang baru dan lebih aman, tahan lama, dan juga lebih menarik untuk meningkatkan daya saing penjualan.

Di era sekarang yang sudah semakin modern sudah banyak bermunculan pebisnis-pebisnis baru mulai dari fashion sampai pada makanan dan salah satunya pebisnis roti. Roti merupakan makanan yang terbuat dari bahan dasar tepung terigu dengan air hasil dari fermentasi dengan ragi. Namun berkembangnya zaman dan kecanggihan yang dapat menghasilkan roti dengan cara pengolahan dari bahan garam, minyak, mentega, dan telur untuk menambah kadar protein didalamnya sehingga didapat tekstur dan rasa tertentu. Dengan memanfaatkan jasa biro design dan pencetakan bisa meningkatkan lagi kualitas dari pada kemasan tersebut dengan merancang kemasan yang lebih baik lagi dan lebih menarik adalah salah satu bentuk untuk menarik segala perhatian dari para pembeli atau konsumen, pertarungan produk tidak lagi terbatas pada keunggulan kualitas atau

teknologi canggih saja, tetapi juga pada usaha untuk mendapatkan nilai tambah untuk memberikan manfaat kepada para konsumen. Salah satu usaha yang dapat ditempuh untuk menghadapinya adalah melalui desain produk. Daya tarik suatu produk tidak dapat terlepas dari kemasannya karena Kemasan merupakan pemicu utama yang langsung berhadapan dengan konsumen. Oleh karena itu, kemasan harus dapat mempengaruhi konsumen untuk memberikan respon yang positif, desain kemasan produk memang memegang pengaruh yang cukup penting dalam upaya menarik minat pembeli dan meningkatkan penjualan suatu produk.

Kemasan yang digunakan untuk produk Hot Chicken Floss Roll adalah kemasan plastic bening, perlu diketahui dan pastinya sudah banyak yang mengetahui bahwa tingkat perlindungan yang ada pada plastic bening sangat rendah karena jenis plastic ini umumnya hanya mengandalkan lem. Bahkan, tidak sedikit plastic bening yang tidak memiliki perekat atau perlindungan apapun sehingga produsen hanya menggunakan karet atau mengikat plastic untuk menjaga produk tetap terlindung dan oleh karena itu tidak sedikit juga konsumen melakukan pengeluhan terkait dengan hal seperti itu. Apalagi ini adalah produk roti atau makanan namanya makanan dibutuhkan perlindungan atau kemasan yang higenis untuk roti tersebut. Padahal sudah banyak yang mengetahui produk ini dan sudah banyak juga yang sangat menyukai produk ini, namun penjualannya masih lokal karena dengan melihat kemasannya saja belum menjamin bahwa produk ini akan sampai dengan selamat ketika dikirim keluar dari pada Negara sendiri. Kemasan roti jadi salah satu produk yang sekarang ini banyak dicari oleh para pelaku usaha bakery. Bukan tanpa alasan, pastinya para pelaku usaha bakery terus berkembang dalam menjalankan suatu bisnis. Maka dari itu kemasan roti yang berkualitas menjadi salah satu hal yang menjadikan bisnis bakery makin naik kelas. Begitu juga dengan persaingan bisnis bakery yang dari hari ke hari makin kompetitif. Melalui kemasan roti berkualitas, bisnis bakery bisa menjadikannya sebagai penguat daya saing. Dengan adanya kemasan menjadi salah satu Strategi pemasaran untuk mempromosikan suatu produk

Strategi pemasaran merupakan suatu proses menentukan melakukan perencanaan dilakukan secara terus-menerus untuk mencapai sebuah hasil akhir yang diinginkan konsumen atau pelanggan sehingga bisa memuaskan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) Salah satu strategi pemasaran untuk mempromosikan suatu produk adalah dengan membuat kemasannya menjadi lebih menarik.

Multilayer atau kemasan yang tidak dirancang untuk berdiri, sehingga membutuhkan kemasan kotak kardus bisa juga kemasan difokuskan pada model multilayer dengan kemasan luar berbentuk box (kotak kardus).

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulannya adalah Manfaat Penelitian Strategi Pemasaran Untuk Mempromosikan Produk Hot Chicken Floss Roll adalah dapat mengetahui penerapan Strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll dan dapat menerapkan bentuk promosi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan penjualan produk Hot Chicken Floss Roll.

Setelah penulis menyelusuri terkait dengan kemasan yang baik, Penulis menyarankan untuk menggunakan kemasan yang berbentuk seperti kemasan Kraft seperti box kotak dan luarannya memiliki plastik kecil sehingga produk yang ada di dalamnya bisa nampak keluar. Kemasan Kraft ini terbuat dari kombinasi material aluminum foil di bagian dalam dan kertas Kraft di bagian luar. Kemasan ini aman digunakan untuk produk.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut Perusahaan diharapkan mampu untuk menghadirkan bauran pemasaran yang lebih baik lagi. Seperti dalam hal promosi bisa ditambahkan lagi untuk melakukan promosi terkait dengan membuat kemasan pada suatu produk Hot chicken floss roll sehingga semua dapat terencana lebih baik lagi agar dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk mengatasi hambatan strategi pemasaran dan meningkatkan penjualan, suatu usaha berhasil mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memasarkan produk. Pemasaran harus jeli melihat dan membaca setiap peluang yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sera memasarkan produknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan dan Taylor. 2012. *Perosedur Penelitian. Dalam Moleong, pendekatan Kualitatif.* (him.4). Jakarta : Rineka cipa.
- Buchari Alma, (2007), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Dess, Gregory G. and Alex Miller, "Strategic Managemen". Internasional Edition, New York: Mc Grow Hill, 2003
- Husein Umar, *Strategi Management in Action*, (Jakarta: PT . Gramedia Pustaka Utama, 2001), h . 31
- Kamir,2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Ketchen Jr, D., et al. 2009. *Strategy 2008-2009. New York*: McGrow-Hill.
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip –prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- McMillan, J.H & Schumacher S. (2012). *Research in Education*. New Jersey: Pearson Education
- Oliver, Sandra. (2006). *Strategi*. Jakarta . Erlangga
- Robbins Stephen P, 2007, *Perilaku Organisasi, Jilid 1 & 2, Alih Bahasa* : Hadyana Pujaatmaka, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Stephanie & K. Marrus (2009). *Desain penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta : Rajawali Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryana Kewirausahaan, *Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses*, (Jakarta: Edisi 3, Salemba Empat, 2006), h. 135
- Tjiptono, Fandy. 2014, *pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Andi Mardiana, 2016. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busana*. Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis. Vol 1. No 2, pp: 133-147

Moh Rusdi,2019. *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volum Penjualan Pada Perusahaan Genting Ud. Berkah Jaya*. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Vol. 6 No 02 Hal 49-54

Nanang Rudi Hartono, 2020. *Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Blitar*. jurnal Translitera. Vol 9 No 01 Hal 22-31

Giseka Brilien Purbasani, 2021. *Strategi Pemasaran Home Industri Makanan Ringan*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Kewirausahaan. Vol.2, No 01 Hal 20-30

Makmur Saprijal, 2015. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volum Penjualan Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*. Vol.3 No. 1 Hal 41-55

# **PENTINGNYA DISIPLIN KERJA DALAM MENUNJANG PRODUKTIVITAS KERJA PADA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH VIII MANADO**

**Romayana Banjarnahor\*1, Christien A. Karambut\*2**

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

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : [Romayanamarbun@gmail.com](mailto:Romayanamarbun@gmail.com), [christkarambut@gmail.com](mailto:christkarambut@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Disiplin kerja merupakan salah satu bagian yang penting dalam mendukung terwujudnya keproduktifan kerja dalam suatu organisasi/perusahaan. Semakin baik disiplin kerja maka semakin tinggi produktivitas kerja suatu organisasi/perusahaan. Pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado disiplin kerja kurang diperhatikan sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan disiplin kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado dan untuk mengetahui pentingnya disiplin kerja dalam menunjang produktivitas kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. Metode penelitian deskriptif melalui study pustaka, dengan menghimpun dan mengumpulkan data dari penelitian terdahulu, artikel dan jurnal yang relevan serta metode analisis data deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan, menggambarkan, serta meringkas hasil pengumpulan data. Hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang produktivitas kerja pada lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. Sehingga dengan terciptanya disiplin kerja maka akan terwujud produktivitas kerja

## **Kata Kunci : Disiplin Kerja dan Produktivitas Kerja**

### **A. PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut (Fathoni, 2006). Sehingga dapat dikatakan untuk mencapai tujuan suatu organisasi diperlukan pengelolaan sumber daya manusia seperti keterampilan, disiplin kerja dan sistem manajemen waktu yang baik . Salah satu bagian yang sangat penting adalah sikap disiplin kerja, disiplin merupakan sikap atau perbuatan untuk taat, patuh terhadap peraturan/tata tertib yang berlaku.

Disiplin kerja merupakan salah satu bagian yang tidak kalah penting dalam mendukung terwujudnya keproduktifan kerja dalam suatu organisasi/perusahaan.

Menurut Herjanto (2007), produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Salah satu faktor untuk mewujudkan produktivitas kerja adalah melalui disiplin kerja para pegawai yang baik, contoh disiplin kerja pegawai dapat dilihat dari ketepatan jam kerja, mengenakan tanda pengenal dan pakaian kerja yang rapi serta taat akan peraturan yang berlaku.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado (OTBAN VIII) adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor OTBAN VIII Manado memiliki fungsi pelaksanaan, pengaturan, dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran serta kenyamanan penerbangan. Seperti yang dicanangkan kantor OTBAN VIII Manado bahwa kantor OTBAN VIII Manado menuju unit kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bebas dan Melayani (WBBM), yang tentunya untuk meningkatkan disiplin kerja dan produktivitas kerja pegawai pada kantor OTBAN VIII Manado.

Pimpinan kantor OTBAN VIII Manado merupakan pimpinan yang memiliki sikap disiplin yang tinggi, dilihat dari absensi kehadirannya yang selalu tepat waktu tiba di kantor. Tidak luput juga kepala sub bagian tata usaha dan kepala-kepala seksi yang ada juga memiliki jiwa disiplin kerja yang tinggi dengan melihat tindakannya mereka yang selalu hadir tepat waktu di kantor. Hal ini bisa menjadi contoh ataupun teladan bagi pegawai untuk mengikuti sikap disiplin kerja yang dimiliki kepala kantor maupun kepala-kepala seksi kantor. Namun, dengan adanya teladan tersebut masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam pelaksanaan peraturan kantor seperti yang paling sering terjadi datang terlambat dan pulang lebih awal, tidak mengenakan pin WBK/WBBM, serta tidak menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Pelanggaran tersebut khususnya terlambat dan pulang lebih awal mengakibatkan produktivitas kerja pegawai menurun. Sehingga perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai penerapan disiplin kerja serta pentingnya disiplin kerja dalam menunjang produktivitas kerja pada kantor otoritas bandar udara wilayah VIII Manado.

## B. LANDASAN TEORI

### a. Pengertian disiplin kerja

Menurut Hasibuan (2017) disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan defenisi kerja menurut Suprayadi (2003) adalah beban, kewajiban, sumber penghasilan, kesenangan, gengsi, aktualisasi diri, dan lain-lain. Disiplin kerja adalah suatu sikap, perilaku yang dilakukan secara sukarela dan penuh kesadaran serta keadaan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis (Nitishemito : 2002). Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap, perilaku yang dilakukan secara sukarela dan penuh kesadaran dan kesediaan untuk mengikuti/menaati aturan-aturan yang telah ditetapkan.

### b. Jenis-jenis Disiplin

#### 1. Disiplin diri

Disiplin diri (Jasin : 1989) merupakan disiplin yang dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri, disiplin diri ini merupakan hasil dari proses belajar dari lingkungan keluarga dan lingkungan masyarakat. Disiplin diri memiliki peran penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi.

#### 2. Disiplin kelompok

Disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin diri telah tumbuh dalam diri karyawan (Helmi : 1996). Artinya disiplin kelompok itu terbentuk jika setiap anggota kelompok melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara disiplin.

### c. Faktor-faktor disiplin kerja

Menurut Hasibuan (2004) faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan pada suatu organisasi diantaranya :

#### 1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan seseorang memiliki pengaruh terhadap tingkat disiplin, misalnya pekerjaan yang diemban seseorang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh.

#### 2. Teladan pimpinan

Pimpinan juga membawa pengaruh terhadap kedisiplinan suatu organisasi, semakin tinggi disiplin pimpinan suatu organisasi maka semakin disiplin juga karyawan/bawahannya.

### 3. Balas Jasa

Balas jasa (upah) ini juga berpengaruh terhadap tingkat disiplin suatu organisasi, upah yang sesuai dengan beban kerja akan menciptakan kepuasan sehingga karyawan dapat bekerja dengan semangat.

### 4. Keadilan

Keadilan dalam suatu organisasi akan memberi dampak terhadap tingkat disiplin, karna diperlakukan sama rata akan membangun percaya diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

### 5. Waskat (pengawasa melekat)

Tindakan nyata pimpinan suatu organisasi juga sangat berpengaruh terhadap tingkat disiplin, seperti mengawasi perilaku/sikap/moral bawahannya, untuk mencegah/mengetahui kesalahan, meningkatkan prestasi kerja.

### 6. Sanksi/hukuman

Sanksi/hukuman berpengaruh penting, semakin tegas pemberian sanksi kepada pelanggar aturan, maka semakin rendah tingkat pelanggaran terhadap peraturan.

### 7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam memberi sanksi/hukuman yang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan akan meningkatkan tingkat disiplin pada suatu organisasi.

#### d. Pengertian produktivitas kerja

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran (output) yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Whitmore (Sedarmayanti 2005) Umar (2005) juga mendefinisikan produktivitas ialah perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Sehingga produktivitas kerja merupakan tingkat produksi yang membaik dengan perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan jumlah barang-barang dan jasa-jasa yang diproduksi. Menaikkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih dengan tingkat masukan sumber daya tertentu (Blecher : 1987).

#### e. Cara menghitung produktivitas kerja

Menurut Smith dan Wekeley (1995), produktivitas adalah produksi atau output yang dihasilkan dalam satu kesatuan waktu untuk input. sehingga adapun cara menghitung produktivitas kerja dalam suatu perusahaan adalah

$$\text{Produktivitas} = \text{Output} / \text{Input}$$

dimana Output adalah hasil pekerjaan sedangkan Input adalah jumlah dan waktu tenaga kerja.

f. Indikator produktivitas kerja

Menurut Simamora (2004) Produktivitas kerja karyawan adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan Output dan Input yang optimal. Simamora (2004) juga mengemukakan bahwa produktivitas kerja dikur berdasarkan Kuantitas kerja, Kualitas Kerja, Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan sikap kooperatif

## **C. METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif melalui metode study pustaka, menurut Nazir (1988) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, dan observasi (pengamatan secara langsung).

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### a. Penerapan disiplin kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado

Adapun peraturan yang mengatur perilaku/sikap setiap pegawai/karyawan pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado terdiri atas peraturan tertulis dan peraturan tidak tertulis. Namun dengan adanya peraturan tersebut masih ada saja pegawai yang melakukan hal-hal yang bertentangan dengan aturan disiplin di atas. Beberapa perilaku/tindakan pegawai yang melanggar aturan tersebut diantaranya :

1. Pegawai datang melewati jam mulai kerja kantor, bahkan ada pegawai yang datang setelah istirahat siang tanpa pemberitahuan;
2. Menggunakan jam istirahat semau sendiri, bahkan menggunakan jam kerja sebagai jam istirahat;
3. Mengenakan seragam di luar ketentuan kantor;
4. Pulang sebelum jam pulang kantor dan ada juga pegawai yang pulang melewati jam pulang kantor;

Dari beberapa perilaku/tindakan tersebut di atas yang melanggar aturan kedisiplinan yang telah ditetapkan diakibatkan oleh beberapa penyebab, baik penyebab yang berasal diri sendiri maupun dari luar. Beberapa penyebab pelanggaran aturan disiplin kerja tersebut disebabkan oleh hal-hal berikut :

1. Kesadaran akan disiplin kerja itu merupakan sebuah tanggungjawab sebagai pegawai yang masih belum tertanam dalam diri pegawai dan menganggap bahwa hukuman terhadap pelanggaran aturan disiplin kerja itu biasa saja ataupun tidak terlalu berat.
  2. Adanya saling menutupi kesalahan sesama pegawai, sehingga menjadikan pelanggaran terhadap aturan disiplin kerja itu hal biasa yang bisa ditoleransi dan berpikir akan dibantu oleh pegawai lain untuk menutupinya dan kemudian terciptalah budaya sistem tanam/balas budi.
  3. Adanya pemikiran/pandangan kesenjangan status/jabatan, yang berjabatan tinggi merasa layak melanggar dan yang berjabatan dibawah merasa tidak layak menegur/memberitahukan pelanggaran aturan disiplin kerja. Pada umumnya terjadi antara pegawai bestatus PNS dengan pegawai yang berstatus honorer.
  4. Jarak antara kantor dengan rumah/tempat tinggal pegawai jauh, sehingga alasan keadaan lalu lintas yang tidak menentu menjadi penyebab utama.
  5. Belum adanya hukuman/sanksi yang tegas dan nyata, sehingga membuat pelanggaran akan aturan disiplin kerja semakin berkembang dan sering dilakukan oleh pegawai
  6. Urusan keluarga yang harus diselesaikan, bagi pegawai yang sudah menikah dan memiliki anak karna harus mengurus keluarga (anak, istri, suami dan lain sebagainya). Sehingga mempengaruhi aktivitas atau pekerjaan di kantor.
- b. Hubungan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado

Hasil pengamatan Penulis bahwa disiplin kerja memberi pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. Pekerjaan pegawai yang seharusnya dikerjakan dalam sehari menjadi dua sampai tiga hari dikarenakan datang terlambat dan menunda-nunda waktu penggerjaan.dalam hal ini dibuktikan pada bagian keuangan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. File Surat Perintah Membayar (SPM), file kwitansi pembayaran, surat-surat dan berkas

perjalanan dinas dan file-file lainnya, pegawai yang bertanggung jawab terhadap file tersebut tidak mengarsipkannya setiap hari. Hal ini mengakibatkan penumpukan pekerjaan, sehingga mengganggu aktivitas kerja pegawai lainnya. File yang belum diarsipkan tertumpuk sehingga pegawai lain yang memerlukan file tersebut kesulitan dalam penemuan arsip kembali. Bukan hanya aktivitas kerja pegawai yang melanggar disiplin kerja tersebut tetapi juga mengganggu aktivitas kerja pegawai lainnya. Sehingga produktivitas kerja menurun setiap harinya karena perilaku pegawai yang sering terlambat dan menunda-nunda waktu untuk bekerja.

c. Pentingnya disiplin kerja dalam menunjang produktivitas kerja pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado

Disiplin kerja menjadi salah satu bagian penting dalam menciptakan produktivitas kerja dalam suatu organisasi. Sedangkan produktivitas itu sendiri adalah salah satu cara untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sehingga disiplin kerja perlu diperhatikan lebih serius oleh pimpinan. Seperti yang dikemukakan oleh Nitisemito (2002) bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap, perilaku yang dilakukan secara sukarela dan penuh kesadaran serta keadaan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Sikap atau perilaku yang berasal dari kesadaran dan kesediaan dari diri sendiri akan lebih mudah untuk dilakukan, seperti datang ke kantor tepat waktu dan langsung menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diawasi oleh atasan. Dan tanpa sadar ketika melakukan hal tersebut harga diri seseorang akan menjadi dipandang baik karena bisa bekerja mandiri serta bertanggungjawab. Maka dengan terwujudnya disiplin kerja ini, pegawai akan lebih semangat dalam bekerja sehingga tercipta produktivitas kerja yang baik.

Simamora (2004) mengemukakan bahwa produktivitas kerja diukur berdasarkan Kuantitas kerja, Kualitas Kerja, Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan sikap kooperatif. Kuantitas dan kualitas kerja, ketepatan waktu serta sikap kooperatif dibentuk dengan adanya disiplin kerja. Beberapa pegawai pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado tidak menaati aturan disiplin yang telah ditetapkan. Maka ada beberapa kendala/masalah akibat pelanggaran disiplin kerja yakni :

1. Menghalangi penyelesaian pekerjaan

Pegawai yang datang terlambat akan mengakibatkan penyelesaian pekerjaan tertunda. Yang seharusnya bisa dengan segera diselesaikan namun tertunda karena datang ke kantor terlambat.

2. Kualitas pekerjaan tidak memuaskan

Pada penerapan disiplin kerja akan tercipta kualitas kerja yang lebih baik, namun jika sudah tidak disiplin maka kualitas pekerjaan menjadi tidak memuaskan karena pekerjaan yang seharusnya dikerjakan di pagi namun karena datang terlambat, karena ngurus anak, jalan macet dan lain-lain mengakibatkan pekerjaan tersebut dikerjakan secara buru-buru, sehingga hasilnya kurang memuaskan.

3. Stress dan Frustasi

Akibat pelanggaran disiplin kerja juga bisa mengakibatkan stress bahkan frustasi, karena merasa beban pekerjaan yang semakin berat karena waktu yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut sudah berkurang dari waktu yang seharusnya.

4. Konflik dengan pegawai yang lain

Untuk pekerjaan yang dilakukan secara berkelompok atau bersifat kontribusi akan sangat mengganggu karena akan menyebabkan pekerjaan tersebut menjadi tertunda. Sehingga bagi pegawai yang disiplin waktu akan sangat merasa terganggu dengan pegawai yang tidak disiplin waktu.

5. Citra diri dipandang buruk

Disiplin kerja itu merupakan cerminan perilaku pegawai, jika menaati dan mematuhi aturan disiplin kerja akan dipandang baik, sebaliknya jika setiap harinya melanggar aturan disiplin kerja maka citra diri atau harga diri akan dipandang buruk karena dianggap tidak bertanggungjawab dan suka melanggar aturan.

Ada beberapa tindakan yang bisa dilakukan untuk mencegah pelanggaran aturan disiplin kerja, yaitu

1. Menanamkan kesadaran akan disiplin kerja di dalam diri

Disiplin kerja yang berasal dari kesadaran sendiri akan sangat manjur untuk mencegah pelanggaran akan aturan disiplin kerja. Bertanggungjawab atas diri sendiri, atas pekerjaan sendiri, atas citra diri serta harga diri sendiri yang mencerminkan perilaku disiplin kerja. Sehingga menanamkan sikap disiplin kerja dengan cara melakukan sosialisasi atau penyuluhan mengenai pentingnya disiplin

kerja di dalam diri pegawai menjadi salah satu tindakan yang sangat bermanfaat untuk menciptakan budaya disiplin kerja.

2. *Manage* waktu dengan baik

Pelanggaran disiplin kerja pada umumnya terjadi pada disiplin waktu, seperti terlambat mulai jam kerja, menggunakan jam kerja untuk sarapan atau makan, dan pulang lebih awal. Jika pegawai mampu mengatur waktu dengan baik, disiplin kerja menyangkut disiplin waktu akan tercipta dengan sendirinya. Dalam hal ini setiap pegawai bisa membuat jadwal pribadi, sehingga dapat mengatur waktu kerja yang lebih efisien lagi.

3. Berperilaku jujur, adil dan berani

Berlaku jujur, adil dan berani akan menciptakan budaya disiplin kerja yang baik pada lingkungan kerja. Jujur terhadap pelanggaran aturan disiplin kerja, adil terhadap kepada pelanggar aturan disiplin kerja seperti berani menegur rekan yang melanggar aturan disiplin kerja.

4. Memberi sanksi/hukuman yang tegas dan nyata

Memberi sanksi/hukuman yang tegas dan nyata akan membentuk disiplin kerja yang baik pada lingkungan kerja. Bukan sekedar takut dihukum namun rasa malu yang ditanggung ketika menerima hukuman atas pelanggaran aturan disiplin kerja. Dengan memberikan hukuman atau denda terhadap pegawai yang terlambat, tidak mengenakan pin/lencana garuda WBK/WBBM.

5. Menjalin hubungan yang baik dan rasa kekeluargaan di lingkungan kerja

Menjalin hubungan yang baik dan rasa kekeluargaan sesama pegawai akan menumbuhkan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan, dan rasa nyaman dengan perlakuan rekan kerja. Sehingga disiplin kerja tercipta dengan sendirinya. Dalam hal ini dapat dibangun dengan cara memberi sapa jika bertemu, memberi pujian/apresiasi atas pencapaian dan lain sebagainya

6. Saling memberi masukan dan saran

Disiplin kerja juga bisa ditumbuhkan lewat memberi atau menerima saran dari rekan kerja. Pegawai yang memberi dan menerima saran yang bersifat membangun akan merasa berharga dan dihargai sebagai rekan kerja. Sehingga akan dengan senang hati mengaplikasikan masukan atau saran tersebut.

## **E. SIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

1. Disiplin kerja tercipta dimulai dari disiplin diri ataupun kesadaran diri sendiri melalui perilaku yang jujur, adil dan berani serta bertanggungjawab.
2. Sebagian pegawai pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado belum menaati serta mematuhi aturan disiplin kerja yang berlaku.
3. Tindak pendisiplinan seperti memberi sanksi/hukuman yang tegas dan nyata akan memberi dampak positif terhadap disiplin kerja.
4. Disiplin kerja terbukti memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang produktivitas kerja pada lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado

### **b. Saran**

1. Taati dan patuhilah setiap peraturan terkait dengan disiplin yang sudah ditetapkan, karena disiplin merupakan cerminan perilaku seseorang. Seseorang bisa dipandang baik atau dihargai karena memiliki sikap disiplin yang baik.
2. Milikilah sikap jujur, adil dan berani karena disiplin kerja juga tercipta dari perilaku tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alex S, Nitisemito. 2002. *Wawasan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Fathoni, Abdurahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Hasibun, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Helmi, Avin Fadilla, 1996. “*Disiplin Kerja*” *Buletin Psikologi*, Tahun IV, No.2 1996. [https://avin.staff.ugm.ac.id/data/jurnal/disiplinkerja\\_avin.pdf](https://avin.staff.ugm.ac.id/data/jurnal/disiplinkerja_avin.pdf) . Diakses 20 Mei 2022
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Grasindo
- Jasin, A. 1989. *Peningkatan Pembinaan Disiplin Nasional Dalam Sistem Dalam Pola Pendidikan Nasional*. Dalam Analisis CSIS No.4 tahun XVII, Juli-Agustus 1989. Jakarta : Centre For Strategic And International Studies.
- Saleh, Abdul Rachman, Hardi Utomo, 2018. “*Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*

*Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang”,*  
<https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/160> diakses 19 Mei 2022

Sedarmayanti. (2001). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: C.V Mandar Maju

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber daya Manusia Edisi Ketiga*Yogyakarta: STIE

Siswadi, Yudi. 2016. “*Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Jasa Marga cabang (Belmera) Medan*” Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 17, No. 01 2016 ISSN: 1693-7619. 2016

Suprayadi, Dedy. 2003. *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.

Umar, Husein.2005. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

# **EMPLOYEE ADVOCACY PROGRAM SEBAGAI SOCIAL MEDIA MARKETING: BAGAIMANA START-UP COMPANY MENGGUNAKAN PEGAWAINYA SEBAGAI CONTENT CREATOR**

**Agung Stefanus Kembau<sup>\*1</sup>, Halim Agung<sup>\*2</sup>, Richard Benedict<sup>\*3</sup>**

Universitas Bunda Mulia; Jl. Ancol Barat IV No.12, Jakarta Utara

<sup>1</sup>Program Studi Bisnis Digital, Universitas Bunda Mulia

<sup>2</sup>Program Studi Bisnis Digital, Universitas Bunda Mulia

<sup>3</sup>Program Studi Bisnis Digital, Universitas Bunda Mulia

Email: <sup>\*1</sup>akembau@bundamulia.ac.id, <sup>\*2</sup>hagung@bundamulia.ac.id, <sup>\*3</sup>s35210064@student.ubm.ac.id,

## **ABSTRAK**

Advokasi menjadi parameter penting dalam pemasaran saat ini. Tren fundamental pembentuk pemasaran saat ini yaitu koneksi. Perusahaan dan konsumen saat ini saling terhubung dan saling merekomendasikan. Namun pembahasan mengenai advokasi hanya kebanyakan berhenti di Influencer dan bagaimana menciptakan user-generated content. Tidak banyak literatur yang membahas tentang *Employee Advocacy Program* yaitu ketika kita memberdayakan karyawan kita untuk berbagi konten cerdas dan berkualitas dengan jejaring sosial mereka sendiri. Perusahaan teknologi saat ini semakin tahu bahwa dengan memudahkan karyawan untuk berbagi konten secara alami memperluas jangkauan dan keterlibatan konten mereka, dan membangun hubungan lebih otentik dengan audiens mereka. Dibalik berbagai relevansi, manfaat dan potensi *Employee Advocacy Program*, di Indonesia kajiannya masih terbatas. Praktek dan implementasi yang berhasil diterapkan oleh sejumlah perusahaan teknologi di Indonesia banyak belum terakomunikasi dalam kajian dan literatur ilmiah. Oleh karena literasi masih rendah, masih banyak perusahaan terutama perusahaan start-up yang belum memanfaatkan program ini. Penelitian ini diadakan untuk mengisi kekosongan ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif-kualitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan metode *non-probability* dengan jenis purposive sampling. Narasumber dalam penelitian adalah pegawai level manajerial dalam pada departemen HR dan Marketing *Startup company* di daerah DKI Jakarta yang telah menerapkan menerapkan *Employee Advocacy Program* dalam 2 tahun terakhir. Penelitian ini menemukan bahwa *Startup company* mengakui pentingnya pemanfaatan talent/employee sebagai *content creator* dan perpanjangan tangan company dalam membangun brand dan reputasi perusahaan kepada semua stakeholder, terutama kepada *customer* dan *investor*. Keberadaan media sosial memunculkan social currency bagi employee dalam membagikan konten tentang perusahannya. Terdapat 4 tingkatan dalam menentukan bagaimana implementasi *Employee Advocacy Program* dalam startup company. Adapun dukungan senior level management menjadi hal yang sangat krusial.

**Kata kunci : *Employee Advocacy Program, Social Media Marketing, Brand Awareness, Customer Engagement, Electronic Word-of-Mouth***

## 1. PENDAHULUAN

Parameter pemasaran saat ini tidak lagi diukur dari seberapa banyak barang dan jasa yang bisa terjual ke pasaran, atau apakah pelanggan membeli, namun pertanyaan lebih penting dari itu apakah pelanggan merekomendasikan atau melakukan advokasi kepada sesamanya. (Kotler dkk, 2017). Keberadaan media sosial menyebabkan perubahan pada paradigma customer experience, saat ini budaya sharing dan penciptaan konten memunculkan sebuah peluang tersendiri. Dalam era ekonomi digital content semakin menjadi komoditas bernilai. Konvergensi industri media, komunikasi dan teknologi menghasilkan produksi content secara besar-besaran (Tapscott, 2015). Adopsi dan pemanfaatan arus informasi semakin berkembangan dengan matangnya sejumlah tech-enabler seperti meningkatnya kecepatan internet, kapasitas cloud computing dan berbaikkan pada atribut smartphone serta perangkat komputer membuat siapapun saat ini bisa menjadi pencipta content atau content creator. Saat ini kita menyaksikan meningkatnya jumlah influencer di platform digital, seiring dengan peningkatan Word-of-Mouth dan Viral Marketing di media sosial.

Menurut Kotler dkk (2017) terdapat tren *fundamental* pembentuk pemasaran saat ini yaitu koneksi. Konsumen dan audience saat ini saling terhubung dan saling merekomendasikan. Dengan mobilitas dan koneksi yang bertambah, pelanggan mempunyai waktu terbatas untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi merek. Saat laju kehidupan menjadi semakin cepat dan rentan perhatian mereka berkurang, konsumen mengalami kesulitan untuk fokus (Kasali, 2018). Sementara itu karena bingung dengan iklan dan promosi yang muluk-muluk, konsumen sering mengabaikannya dan sebaliknya berpindah ke sumber nasihat yang lebih dipercaya, yaitu lingkaran sosial pertemanan dan keluarga (Kotler, dkk, 2017).

Karena semakin banyak teknologi memungkinkan komunikasi, menjangkau audiens baru baik di dalam maupun di luar organisasi menjadi lebih sulit dari sebelumnya. Dalam menyikapi tren ini perusahaan semakin berinvestasi lebih banyak untuk media berbayar kebanyakan memanfaatkan influencer dan mendorong terciptanya user-generated content. Namun hal ini belum cukup, menurut (Synder & Honig, 2016) isu utamanya adalah hal kepercayaan, keaslian, dan keterlibatan pelanggan. Selama ini beban pembuatan konten hanya di serahkan pada pihak eksternal perusahaan atau pun dari tim marketing, akan tetapi terdapat sebuah aset dalam perusahaan yang kadang luput dari

pandangan, yaitu pegawainya sendiri. Dalam data LinkedIn (2021) meskipun hanya 3% karyawan yang membagikan konten tentang perusahaan mereka, konten tersebut itu bertanggung jawab untuk mendorong peningkatan 30% customer engagement. Sebuah ide pemasaran digital baru telah muncul yaitu *Employee Advocacy Program*.

*Employee Advocacy Program* adalah tentang memberdayakan karyawan Anda untuk berbagi konten cerdas dan berkualitas dengan jejaring sosial mereka sendiri (Levinson, 2018). Perusahaan teknologi saat ini semakin tahu bahwa dengan memudahkan karyawan untuk berbagi konten secara alami memperluas jangkauan dan keterlibatan konten mereka, dan membangun hubungan lebih otentik dengan audiens mereka. Itu karena, secara rata-rata, total jaringan karyawan memiliki koneksi 10 kali lebih banyak daripada sebuah perusahaan. Ditambah lagi, menurut Edelman Trust Barometer (Dalam HootSuite, 2020) pelanggan 3 kali lebih mungkin mempercayai informasi perusahaan dibagikan oleh seorang karyawan daripada yang dibagikan oleh CEO. Analisis aktivitas jaringan LinkedIn mendukungnya—klik-tayang rate (CTR) pada sebuah konten 2x lebih tinggi saat dibagikan oleh karyawan versus ketika dibagikan oleh perusahaan itu sendiri.

Memanfaatkan kekuatan karyawan menuai manfaat yang luar biasa untuk perusahaan, seperti meningkatkan kesadaran merek, menarik talenta terbaik, dan menghasilkan prospek penjualan. Demikian juga, *Employee Advocacy Program* juga menguntungkan karyawan, membantu mereka membangun reputasi profesional mereka, mengembangkan jaringan mereka, dan menjadi lebih terlibat dengan perusahaan Anda.

Dibalik berbagai relevansi, manfaat dan potensi *Employee Advocacy Program*, di Indonesia kajiannya masih terbatas. Praktek dan implementasi yang berhasil diterapkan oleh sejumlah perusahaan teknologi di Indonesia banyak belum terekam dalam kajian dan literatur ilmiah. Oleh karena literasi masih rendah, masih banyak perusahaan terutama perusahaan start-up yang belum memanfaatkan program ini. Penelitian ini diadakan untuk mengisi kekosongan ini. Peneliti mencoba mengetahui dan mendeskripsikan berbagai success-story bagaimana tech-company memanfaatkan teknologi sosial dan digital untuk membangun kesadaran merek dan customer engagement. Harapannya dengan adanya penelitian deskriptif ini, menjadi fondasi dalam pengembangan riset terhadap dampak kausalitas *Employee Advocacy Program* dengan berbagai metriks keberhasilan perusahaan di Indonesia.

## 2. LANDASAN TEORI

### *Social Media Marketing*

Komponen penting dari pemasaran digital adalah media sosial (Kotler dkk, 2021). Media sosial adalah sarana bagi konsumen untuk berbagi informasi teks, gambar, audio, dan video satu sama lain dan dengan perusahaan, dan sebaliknya. Menurut Kotler dan Keller (2017) Media sosial memungkinkan konsumen untuk terlibat dengan merek mungkin pada tingkat yang lebih dalam dan lebih luas daripada sebelumnya. Pemasar harus melakukan segala yang mereka bisa untuk mendorong konsumen yang mau terlibat secara produktif. Chaffey dan Chadwick (2019) memuji kemampuan pemasaran media sosial dalam memantau dan memfasilitasi interaksi dan partisipasi pelanggan di seluruh web untuk mendorong keterlibatan positif dengan perusahaan dan mereknya. Interaksi dapat terjadi di situs perusahaan, jejaring sosial, dan situs pihak ketiga lainnya. Keterlibatan yang lebih dalam dengan pelanggan. Perkuat eksposur, lalu lintas, dan reputasi online Anda: memiliki artikel dan konten lain yang berperingkat tinggi di situs-situs ini dapat memberi Anda peningkatan lalu lintas yang luar biasa. Namun, mereka juga memberi Anda kesempatan untuk meningkatkan profil dan otoritas yang dirasakan dalam komunitas online Anda. Dengan berkontribusi secara konstruktif, mengirimkan konten yang relevan dan menarik, dan bergabung dengan debat seputar konten sesuai topik, Anda dapat meningkatkan persepsi keseluruhan komunitas tentang merek Anda - dan dengan perluasan kekuatan Anda untuk memengaruhi orang lain (Ryan, 2021)

### **Employee Advocacy Program**

Employee Advocacy Program merupakan bentuk memberdayakan karyawan untuk berbagi konten yang cerdas dan berkualitas dengan jejaring sosial mereka sendiri-masih merupakan konsep yang baru lahir (Synder & Honig, 2016). Pada dasarnya, advokasi karyawan adalah apa yang terjadi ketika karyawan menggunakan jaringan sosial mereka sendiri atau saluran informasi lain untuk mempromosikan perusahaan mereka (Levinson, 2018). Dengan membagikan konten yang tepat, menyukai pembaruan, dan bahkan membuat konten terkait perusahaan milik mereka sendiri, mereka menyebarkan kesadaran merek yang positif dan menjadi duta merek secara online (HubSpot, 2020). Karena publisitas dari mulut ke mulut ini lebih otentik dan organik, calon konsumen cenderung lebih mempercayainya. Jadi, apa yang memotivasi seorang karyawan untuk menjadi advokat perusahaan? Jawaban sederhananya adalah *engagement* (Saleem &

Hawkins, 2021). Jika seorang karyawan merasa dihargai secara pribadi oleh lingkungan kerja, wajar untuk mentransfer keterlibatan itu kepada pelanggan (Fisher, 2019). Merujuk pada HootSuite (2019) Advokasi karyawan menguntungkan perusahaan dalam tiga cara utama:

- Memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan dan penjualan karena meningkatnya kesadaran merek dan persepsi positif.
- Memiliki dampak positif pada "modal manusia"-yaitu, tim Anda. Ini meningkatkan perekutan staf, retensi, dan keterlibatan.
- Ini meningkatkan reputasi merek dan membantu meningkatkan manajemen masalah.

Disisi lain menurut LinkedIn (2021) tahapan utama dalam membangun Program Advokasi Karyawan adalah: Identifikasi kelompok karyawan lintas fungsi yang ingin Anda bagikan konten secara teratur. Mendidik karyawan tentang manfaat berbagi (membangun reputasi profesional mereka dan membuat dampak bagi perusahaan), dan memberi mereka pedoman media sosial. Permudah karyawan untuk berbagi dengan menyediakan konten yang relevan dalam ringkasan email mingguan, bersama dengan komentar yang telah diisi sebelumnya untuk disertakan dalam postingan mereka.

Keberhasilan program advokasi karyawan dapat diukur dari beberapa indikator peningkatan pencarian organik, peningkatan trafik pada situs web, dan peningkatan keterlibatan pelanggan.

### **Customer Engagement**

The Marketing Science Institute (2012) mendefinisikan customer engagement sebagai manifestasi perilaku pelanggan terhadap merek (perusahaan) di luar aktivitas pembelian yang dihasilkan dari motivasi individu pelanggan seperti word of mouth, rekomendasi, interaksi antar konsumen, blogging, menulis review dan aktivitas lain yang sejenis. Customer engagement adalah suatu hubungan komunikasi atau interaksi yang terjalin antara para pemilik kepentingan eksternal seperti customer dan pihak produsen atau perusahaan melalui berbagai saluran (Pansari & Kumar, 2017). Salah satu indikator keterlibatan pelanggan yang berhasil adalah loyalitas customer menjadi semakin meningkat pada produk dan layanan jasa kita (Kotler & Keller, 2017). Sementara menurut Dessart (2015) terdapat tujuh sub-dimensi dari *customer engagement*, yaitu *Enjoyment, Enthusiasm, Attention, Absorption, Learning, Endorsing, dan Sharing*. Dalam konteks

sosial media beberapa faktor yang mengatur customer engagement adalah jumlah *likes*, *shares* dan komentar pada setiap kontennya (Chabidu, dkk, 2014)

### **Brand Awareness**

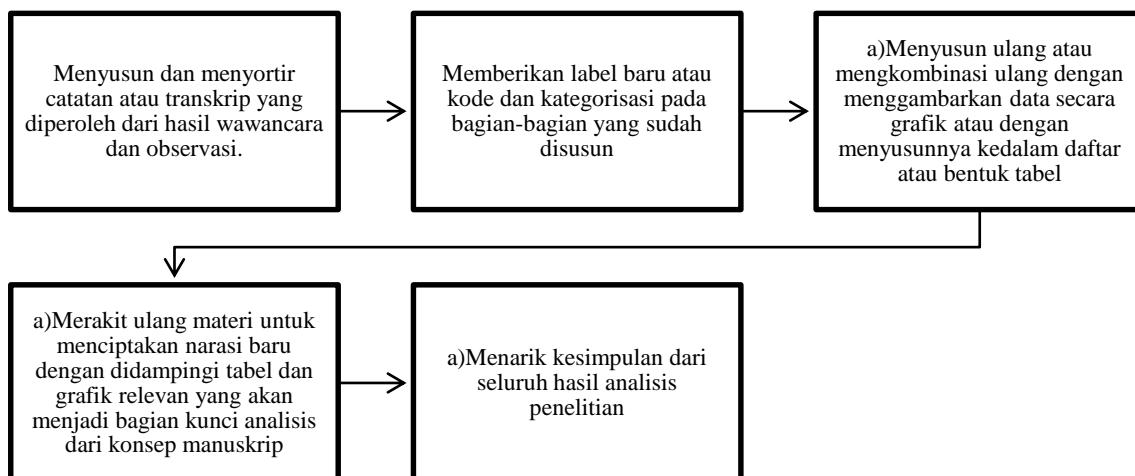
Kesadaran merek atau *brand awareness* adalah kesanggupan seorang calon pembeli untuk mengenal, mengetahui dan atau mengingat kembali bahwa sebuah merek merupakan bagian dalam kategori produk tertentu. Dalam Aaker (2014) *brand awareness* adalah bentuk keinginan calon pembeli pada suatu produk untuk mengenali atau mengingat sebuah merek dari bagian dari kategori produk tertentu. Brand Awareness berguna karena bukan hanya mengundang konsumen untuk membeli produk anda untuk pertama kalinya, brand awareness juga membuat konsumen untuk terus kembali membeli produk anda (Kartajaya, 2014). Orang-orang akan lebih mungkin membeli barang atau memakai jasa dari nama yang mereka percaya dan mudah dikenali, misalnya dari logo dan tagline bisnis anda. Dalam Kotler dkk (2017) Terdapat 4 tahapan brand awareness yaitu tingkatan pertama adalah *Unaware of brand*, *Brand recognition*, *Brand recall*, dan tingkatan paling tinggi adalah *Top of mind*.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan metode *non-probability* dengan jenis *purposive sampling*. Dengan mempertimbangkan pemahaman dan otoritas mengenai arah pengembangan bahkan implementasi strategi dan taktik digital marketing dan pemahaman akan *Employee Advocacy Program*. Maka narasumber dalam penelitian adalah pegawai level manajerial dalam pada departemen *Human Resource* dan *Marketing* pada perusahaan Startup berbasis teknologi (*tech-company*) berada di daerah DKI Jakarta dengan prasyarat telah menerapkan *Employee Advocacy Program* sebagai salah satu taktik *social media marketing* mereka dalam 1,5 tahun terakhir. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Wawancara yang dilakukan menggunakan *semi-structured interview*. Peneliti membuat daftar pertanyaan, namun di kembangkan dalam proses wawancara berlangsung.

*Content analysis* dipilih menjadi teknik analisis data. Konten atau sumber data yang di analisis dapat berupa konten tertulis, rekaman suara dan video dari hasil wawancara maupun hasil pengamatan observasi. *Content Analysis* mengukur konten

semantik atau asek-aspek apa yang termuat dalam suatu pesan secara sistematis, kemudian diberi interpretasi. Dengan merujuk pada (Cooper & Schindler, 2014: 152) terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data, yaitu:



**Bagan 1. Teknik Analisis Data**

Sumber: Cooper & Schindler (2014)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karaktersitik Narasumber

Objek penelitian ini adalah perusahaan Startup atau rintisan berbasis teknologi. Adapun penelitian ini melibatkan 4 narasumber dengan beberapa latar belakang. 1 narasumber dengan jobdesk sebagai marketing manager pada perusahaan startup financial teknologi, sementara terdapat 1 narasumber sebagai startup founder pada jenis perusahaan yang bergerak pada jasa pertanian. Lalu terdapat 1 narasumber dari dengan posisi sebagai regional lead dari perusahaan startup yang bergerak pada jasa pendidikan. Terakhir terdapat 1 narasumber berposisi sebagai manager pemasaran pada perusahaan startup yang bergerak pada industri retail dan *e-commerce*. Adapun proses wawancara dilakukan secara daring menggunakan aplikasi Zoom. Masing-masing wawancara berdurasi 1-1,5 jam, dilakukan secara terpisah untuk masing-masing narasumber.

### Deskripsi Hasil Wawancara

Untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana tech-company mengembangkan Employee Advocacy Program sebagai social media marketing, maka peneliti menyusun panduan wawancara yang tersusun atas tiga *building blocks* utama

sebagai acuan dalam memformulasikan pertanyaan-pertanyaan wawancara. Masing-masing *building blocks* memiliki indikator yang diperolah dari tinjauan pustaka.

Pertama Bagaimana transformasi mindset tech-company melalui sinergi HR dan *Marketing Department* dalam pemanfaatan *Employee Advocacy Program*. Hal ini untuk mengukur bagaimana pandangan para narasumber terkait dengan konstruk program employee advocacy program sebagai social media marketing. Kedua, bagaimana penerapan *Employee Advocacy Program* pada *Startup company*. Hal ini untuk mengkaji sejauh mana penerapan, apakah masih sebatas koordinasi taktis antar departemen atau telah merupakan bagian agenda strategis dari perusahaan. Ketiga, bagaimana tantangan dan hambatan dalam penerapan *Employee Advocacy Program*. Hal ini secara normatif bermasuk mengukur adakah ruang pengembangan dimasa depan melalui output atau feedback dari para praktisi di tech-company untuk pengembangan penelitian lanjutan. Ringkasan wawancara telah dikompilasi dan tersusun dalam table di bawah ini.

No	Building Blocks	Indikator	Hasil Analisa
1	<b>Transformasi Mindset Tech-Company melalui sinergi HR dan Marketing Department dalam pemanfaatan Employee Advocacy Program</b>	<p>a. Pandangan <i>Tech-Company</i> terhadap pemanfaatan talent/employee sebagai perpanjangan tangan perusahaan dalam membangun Brand</p> <p>b. Relevansi antara <i>Employee Advocacy Program</i> dan <i>Customer Engagement</i></p> <p>c. Dukungan <i>Board of Directors (BOD)</i> dalam penerapan program</p> <p>d. Proporsi keterlibatan <i>Employee</i></p> <p>e. Edukasi dan insentif kepada <i>Employee</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Startup company</i> mengakui pentingnya pemanfaatan talent/employee sebagai content creator dan perpanjangan tangan company dalam membangun brand dan reputasi perusahaan kepada semua stakeholder, terutama kepada <i>customer</i> dan <i>investor</i>.</li> <li>• Kampanye sebuah program promosi sangat terbantu dengan adannya keterlibatan pegawai perusahaan</li> <li>• Layanan <i>Startup company</i> penuh ketidakpastian sehingga sangat dibutuhkan kredibilitas dan kepercayaan. Hal ini sulit diterima di user/customer jika employee tidak terlebih dahulu mengunakannya</li> <li>• Dukungan <i>Senior Level Management</i> sangat krusial dalam memastikan berhasilnya employee advocacy program pada Tech-Company.</li> <li>• <i>Startup company</i> tidak secara khusus melatih pegawainya membuat content media sosial. Hal ini terjadi secara organik</li> <li>• <i>Startup company</i> tidak secara khusus mengatur mekanisme insentif bagi karyawan yang melakukan content media sosial.</li> <li>• Keberadaan media sosial memunculkan <i>social currency</i> bagi employee dalam membagikan konten tentang perusahaannya</li> </ul>

2	<b>Penerapan Employee Advocacy Program sebagai Social Media Marketing</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi secara taktis antar departemen</li> <li>2. Komitmen melakukan riset pasar</li> <li>3. Penerapan integrasi informasi dan teknologi (IT)</li> <li>4. Integrasi secara strategis</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi taktis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi dilakukan baik secara horizontal antar bidang dalam perusahaan atau secara vertikal yang dikoordinir oleh marketing departement dan diregulasi oleh HR.</li> <li>• Koordinasi antar departement dalam membagikan informasi yang akan dijadikan konten oleh employee</li> <li>• Masing-masing departement atau divisi didorong untuk melakukan kegiatan kreativitas, yang dalam beberapa kesempatan bisa dilombakan. Sehingga memunculkan potensi konten.</li> </ul> </li> <li>2. Komitemen melakukan riset pasar <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Startup Company</i> melakukan riset hasil-hasil dari <i>Employee Advocacy Program</i> yang dilakukan dengan berbasis pada indikator pengukuran seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Engagement Rate</i></li> <li>b) <i>Conversion Rate</i></li> <li>c) <i>Bounce Rate</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. Penerapan integrasi informasi dan teknologi (IT) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tech-Company</i> mengelaborasi sistem informasi terpadu (SIT) secara internal: HRIS.</li> <li>• Integrasi antara manajemen information sistem perusahaan, cloud, website, aplikasi, dan media sosial dalam komunikasi dan pengajaran kepada employee</li> </ul> </li> <li>4. Integrasi secara strategis <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Board of Directors</i> dan <i>Senior Level Management</i> memberikan dukungan dalam konsep integrasi antar media</li> <li>• Dukungan BOD dan SLM diartikulasikan dalam sikap mereka memberikan ikut serta dalam menciptakan content dalam media sosial mereka sekaligus memberi inspirasi kepada seluruh karyawan</li> <li>• Menjadikan Employee Advocacy Program sebagai <i>competitive advantage</i> perusahaan.</li> <li>• Tidak semua tech-company mendapat dukungan yang tegas dari BOD dan SLM dalam implementasi <i>employee advocacy program</i></li> </ul> </li> </ol>
3.	<b>Tantangan dan Hambatan dalam penerapan Employee</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faktor Internal</li> <li>▪ Faktor External</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Internal</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tidak semua karyawan menganggap media sosial pribadi dapat digunakan sebagai sebagai sarana promosi</li> <li>▪ Privacy Issue</li> </ul> </li> <li>2. <i>External</i></li> </ol>

	<b>Advocacy Program</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tidak semua postingan karyawan dapat dikontrol oleh perusahaan.</li> <li>▪ Resiko mis-information</li> </ul>
--	-------------------------	---

**Table 1. Rangkuman Hasil Deskripsi Data Wawancara dan Observasi**

Sumber: Hasil identifikasi dan penilaian data wawancara dan observasi (2022)

Berdasarkan hasil temuan wawancara pada building block yang pertama, terdapat 4 indikator yang digunakan yaitu, (1) pandangan *start-up company* terhadap pemanfaatan talent/employee sebagai perpanjangan tangan perusahaan dalam membangun Brand, (2) Relevansi antara *Employee Advocacy Program* dan customer engagement (3) Dukungan *Board of Directors (BOD)* dalam penerapan program, (4) proporsi keterlibatan employee dan (5) Edukasi dan insentif kepada employee. Hasilnya, narasumber membenarkan pentingnya pemanfaatan talent/employee sebagai content creator dan perpanjangan tangan company dalam membangun brand dan reputasi perusahaan kepada semua stakeholder, terutama kepada *customer* dan investor. Hal ini sesuai dengan temuan (Hootsuite, 2019) bahwa employee advocacy berdampak pada meningkatnya reputasi merek. Manarik juga dikaji tentang temuan wawancara bahwa program advokasi tidak hanya diarahkan untuk kebutuhan promosi kepada pelanggan atau user dari sebuah start-up company namun juga kepada investor dan talent terbaik atau calon pegawai. Manurut narasumber karakteristik bisnis Start-up penuh ketidakpastian sehingga sangat dibutuhkan kredibilitas dan kepercayaan. Hal ini sulit diterima di user/customer jika employee tidak terlebih dahulu mengunkannya. Hal penting lain yang juga perlu dicatat terkait hasil dari building block pertama adalah start-up company tidak secara khusus melatih pegawainya membuat content media sosial. Hal ini terjadi secara organik. Secara bersamaan tidak juga terdapat mekanisme insentif bagi karyawan yang melakukan content media sosial. Keberadaan media sosial memunculkan *social currency* bagi employee dalam membagikan konten tentang perusahannya. Adannya kebanggaan secara pribadi yang muncul dengan bekerja pada sebuah startup, hal ini sejalan dengan temuan (Saleem & Hawkins, 2021) bahwa engagement yang memotivasi seorang karyawan untuk menjadi advokat perusahaan. Ketika karyawan merasa dihargai secara pribadi oleh lingkungan kerja, mereka cenderung mengekspresikannya dalam media social mereka (Fisher, 2019)

Pada building block yang kedua terdapat terdapat 4 indikator yang digunakan dalam pertanyaan wawancara, yaitu: (1) Koordinasi secara taktis antar departemen , (2) Komitmen melakukan riset pasar, (3) Penerapan integrasi informasi dan teknologi (IT) dan (4) Integrasi secara strategis. Berdasarkan temuan wawancara dan observasi, penerapan employee advocacy program awalnya diinisiasi oleh beberapa divisis tertentu dengan beberapa orang sebagai pelopor atau content creator utama. Lalu bergerak pada koordinasi antar bidang dilakukan baik secara horizontal antar bidang dalam perusahaan atau secara vertikal yang dikoordinir oleh marketing departement dan diregulasi oleh HR. Untuk memperbanyak potensi konten yang diproduksi, masing-masing departement atau divisi didorong untuk melakukan kegiatan kreativitas, yang dalam beberapa kesempatan bisa dilombakan. Jika content-content yang dihasilkan menjadi populer dan viral, maka marketing departement juga melakukan inisiasi pengukuran atau riset terkait dampak dari promosi atau kampanye media sosial yang dilakukan. Adapun beberapa indikator pengukuran yang digunakan adalah:

- **Engagement Rate:** Presentase berapa banyak interaksi yang didapat melalui setiap post di media sosial maupun blog
- **Conversion Rate:** Presentase jumlah audiens yang telah mengklik tautan konten
- **Bounce Rate:** Presentase jumlah audiens yang mengunjungi media sosial dan website perusahaan namun pergi begitu saja tanpa membuka opsi yang lain.

Untuk menjaga agar karwayan dibekali dengan informasi yang tepat terkait beberapa program dan capaian dari perusahaan maka meanfaatan sistem informasi terpadu (SIT) secara internal menjadi penting. Hal ini dilakukan dengan mengelaborasi integrasi antara manajemen information sistem perusahaan, cloud, website, aplikasi, dan media sosial dalam komunikasi dan pengajaran kepada *employee*. Keberadaan sistem informasi yang terpadu dalam internal perusahaan diharapkan mampu mereduksi kesalahan atau misinformasi dari pengembangan *content media* sosial oleh karyawan. Hal lain yang menjadi sangat penting adalah dukungan dari *Board of Directors (BOD)* dan *Senior Level Management (SLM)*. Dukungan BOD dan SLM diartikulasikan dalam sikap mereka memberikan ikut serta dalam menciptakan content dalam media sosial mereka sekaligus memberi inspirasi kepada seluruh karyawan. Keberlangsungan dari program *Employee Advocacy Program* juga ditentukan oleh apakah BOD dan SLM melihat program ini sebagai competitive advantage perusahaan. Namun menarik dalam hasil wawancara, tidak

semua tech-company mendapat dukungan yang tegas dari BOD dan SLM dalam implementasi employee advocacy program. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti mencoba menyusun tingkatan penerapan employee advocacy program yang dilakukan oleh *Start-up company*, dengan pertimbangan bahwa tidak semua perusahaan memiliki cara padangan yang sama terhadap penerapan *Employee Advocacy Program*. Berikut tingkatan tersebut:

ORIENTASI	INDIKATOR
TINGKATAN 1	Koordinasi taktis dari komunikasi pemasaran. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi <i>interpersonal</i> dan <i>cross-functional</i> komunikasi didalam organisasi dan dengan <i>external partners/ stakeholders</i></li> </ul>
TINGKATAN 2	Komitmen untuk melakukan riset pasar dalam mendukung Employee Advocacy Program <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memanfaatkan sumber primer dan sekunder serta data aktual mengenai konsumen</li> <li>• Menjaga <i>feedback</i> informasi dan secara efektif bertindak sesuai informasi tersebut.</li> </ul>
TINGKATAN 3	Aplikasi IT dalam mendukung Program Employee Advocacy Program <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologi sebagai fasilitator dalam komunikasi pemasaran</li> <li>• Adopsi teknologi dalam riset pasar dan data manajerial</li> <li>• Menggunakan teknologi dalam menentukan individu-individu yang berpotensi memiliki nilai bagi organisasi</li> </ul>
TINGKATAN 4	Integrasi Stratejik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan aktif dalam kepemimpinan organisasi</li> <li>• Dukungan dan pemberdayaan dari manajemen senior (pemimpin) dalam upaya integrasi antar komponen organisasi</li> <li>• Mengukur efektivitas komunikasi pemasaran sesuai perencanaan strategi.</li> </ul>

**Tabel 2. Tingkatan Kerangka Berpikir Employee Advocacy Program pada Startup Company**  
Sumber: Data Primer (2022)

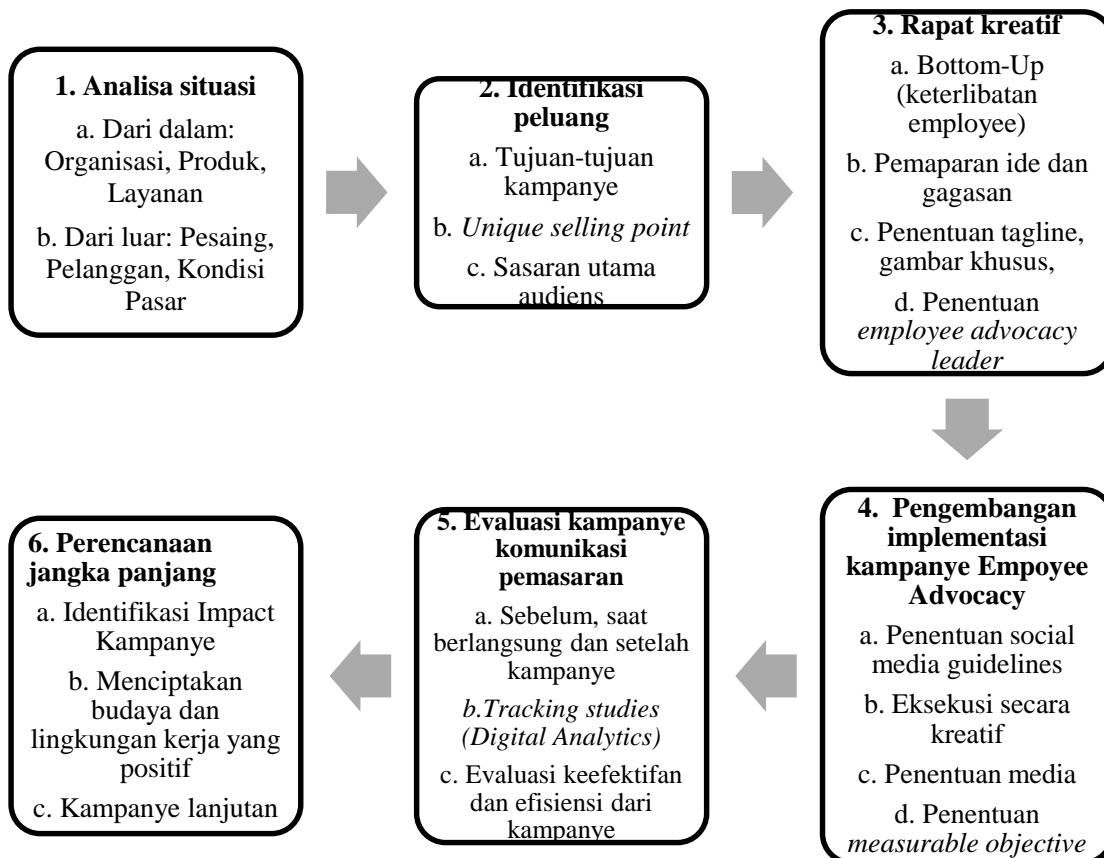
Tingkatan paling mendasar adalah sebatas Koordinasi *interpersonal* dan *cross-functional* komunikasi didalam organisasi dan dengan *external partners*. Dalam kondisi ini program hanya sebatas taktis yang lebih banyak dibebankan kepada marketing departement yang bekerja sama dengan HR departement dalam membuat regulasi pendukung. Pada tingkatan ini keterlibatan dari divisi atau departement lain juga masih kurang. Pada tingkatan yang kedua, kita dapat mengkaji apakah terdapat komitmen untuk melakukan riset pasar dalam mendukung *Employee Advocacy Program*. Hal ini juga terlihat dari apakah *Startup* melakukan pengukuran dan mengelolah *feedback* informasi dan secara efektif bertindak sesuai informasi tersebut. Sebagai salah satu program yang

bergerak pada social media, *Employee Advocacy Program* juga perlu diukur efektivitasnya. Pada tingkatan berikutnya dapat terlihat dari apakah terdapat Aplikasi IT dalam mendukung *Program Employee Advocacy Program*. Jadi program didukung oleh sebuah sistem yang teringrasi. Terakhir pada tingkatan yang keempat adanya Integrasi Stratejik dukungan aktif dari BOD dan SLM, serta dukungan dan pemberdayaan dari manajemen senior (pimpinan) dalam upaya integrasi antar komponen organisasi dan mengukur efektivitas komunikasi pemasaran sesuai perencanaan strategi. Melalui tingkatan ini kita dapat mengkaji sejauh mana penerapan, apakah masih sebatas koordinasi taktis antar departemen atau telah merupakan bagian agenda strategis dari perusahaan.

Pada *building blocks* yang ketiga membahas tentang tantangan dan hambatan dalam penerapan *Employee Advocacy Program*. Mengenai hal ini dapat kita kategorisasi dalam 2 perspektif yaitu internal dan eksternal. . Secara Internal tantangan terbesar adalah kenyataan bahwa tidak semua karyawan menganggap media sosial pribadi dapat digunakan sebagai sebagai sarana promosi. Beberapa karyawan menilai bahwa media sosial bersifat pribadi dan tidak seharusnya dijadikan sebagai sarana promosi. Hal lain beberapa karyawan juga tidak ingin mereka terlalu terbuka terkait dengan jenis pekerjaan mereka dan juga dimana mereka bekerja, bagi beberapa karyawan terdapat potensi ancaman dan kecemburuan sosial dilingkungan mereka. Walaupun kondisi ini bergantung juga pada bagaimana literasi dari employee sendiri dalam penggunaan media sosial dan pemahamannya akan perusahaan, disisi lain hal kondisi mood dan hubungannya dengan atasan dan rekan kerja juga berpengaruh pada bagaimana *employee* membagikan kondisi perusahaannya. Sementara dari sisi eksternal tantangan muncul dengan tidak semua postingan karyawan dapat dikontrol oleh perusahaan. Hal ini bisa menyebabkan potensi mis-informasi kepada audiens atau stakeholders tentang kondisi perusahaan. Dalam beberapa situasi menurut pemaparan narasumber pegawai tidak bisa membedakan mana rahasia perusahaan dan mana capaian perusahaan. Beberapa program perusahaan juga teracam kerahasiaannya jika banyak pegawai terlalu sering membagikan lingkungan dan aktivitas pekerjaannya pada khalayak umum. Untuk itu sangat diperlukan adanya guidelines bagaimana penggunaan media sosial dalam konteks pekerjaan.

Untuk selengkapnya mengetahui bagaimana gambaran penerapan Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka secara mendasar formulasi perencanaan dan

implementasi dari *Employee Advocacy Program* yang dilakukan oleh *Start-up company* tersusun dalam tahapan-tahapan berikut ini.



**Gambar 2.2 Tahapan-tahapan Perencanaan dan Implementasi dari Employee Advocacy Program**

Sumber: Data Primer (2022)

Secara umum pengembangan program diawali dengan analisa situasi, baik secara eksternal misalnya kondisi pasar, pesain, dan perilaku dari konsumen. Lalu internal terkait organisasi, produk, dan layanan. Akan tetapi secara konkret identifikasi peluang baru terlihat dengan penentuan tujuan-tujuan kampanye promosi, penentuan unique selling point dari perusahaan dan terutama sasaran utama audiens. Dalam tahapan ini perusahaan menentukan objectives dan goals dari program.

Tahapan berikutnya adalah rapat kreatif, hal yang paling menentukan adalah bagaimana memastikan bahkan terdapat skema bottom-up yakni keterlibatan employee dalam pengembangan ide dan gagasan dari kampanye. Dalam tahapan ini tim

pengembang program sudah dapat menentukan tagline, gambar khusus, atau pun hastag. Berdasarkan informasi dari narasumber mereka juga menentukan *Employee Advocacy Leader*, yakni mereka yang memiliki jumlah *followers* yang relatif besar dan tingkat keaktifan media sosial yang cukup tinggi. Sosok ini akan dijadikan pemicu pengembangan dan distribusi konten.

Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah pengembangan implementasi kampanye Employee Advocacy Program yaitu terdiri dari penentuan *social media guidelines*, lalu dilanjutkan dengan penentuan media, penentuan measureble objective dan langkah berikutnya adalah eksekusi secara kreatif. Pada tahapan berikutnya perusahaan mulai melakukan evaluasi kampanye, hal ini bisa dilakukan sebelum, saat berlangsung dan setelah kampanye. Lalu dapat pula dilakukan Tracking studies (Digital Analytics) untuk evaluasi keefektifan dan efisiensi dari kampanye. sejumlah parameter yang bisa digunakan seperti *engagement rate*, *conversion rate*, dan *bounce rate*.

Untuk memastikan bahwa terdapat *sustainability* dari program ini maka perencanaan jangka panjang perlu dilakukan. Pertama dapat dilakukan dengan melakukan identifikasi impact kampanye, yakni dengan menghubungkan antara indikator keberhasilan program dengan aktual penjualan atau publikasi dari perusahaan kepada stakeholder. Keberlangsungan program ini dapat terjadi jika terdapat budaya dan lingkungan kerja yang positif yang mendorong terciptanya *engagement* pegawai dalam perusahaan, lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk mengekspresikan rasa bangga dan memiliki terhadap perusahannya. Hal ini bisa termanifestasi dalam aktivitas media sosial mereka.

## 5. PENUTUP

Pembahasan menganai advokasi hanya kebanyakan berhenti di Influencer dan bagaimana menciptkan user-generated content. Tidak banyak literatur yang membahas tentang *Employee Advocacy Program* yaitu ketika kita memberdayakan karyawan kita untuk berbagi konten cerdas dan berkualitas dengan jejaring sosial mereka sendiri. Startup saat ini semakin tahu bahwa dengan memudahkan karyawan untuk berbagi konten secara alami memperluas jangkauan dan keterlibatan konten mereka, dan membangun hubungan lebih otentik dengan audiens mereka. Dibalik berbagai relevansi, manfaat dan potensi *Employee Advocacy Program*, di Indonesia kajiannya masih terbatas. Praktek dan implementasi yang berhasil diterapkan oleh sejumlah perusahaan teknologi di

Indonesia banyak belum terekam dalam kajian dan literatur ilmiah. Oleh karena literasi masih rendah, masih banyak perusahaan terutama perusahaan *startup* yang belum memanfaatkan program ini. Penelitian ini diadakan untuk mengisi kekosongan ini. Hasil penelitian ini menarik beberapa kesimpulan seperti:

- *Startup company* mengakui pentingnya pemanfaatan talent/employee sebagai *content creator* dan perpanjangan tangan company dalam membangun brand dan reputasi perusahaan kepada semua stakeholder, terutama kepada *customer* dan *investor*.
- Keberadaan media sosial memunculkan social currency bagi employee dalam membagikan konten tentang perusahannya
- Riset hasil-hasil dari *Employee Advocacy Program* yang dilakukan dengan berbasis pada indikator pengukuran seperti: Engagement Rate, Conversion Rate, Bounce Rate
- Dukungan dari *Board of Directors* dan *Senior Level Management* memberikan dampak positif bagi integrasi strategis dari program *Employee Advocacy Program*.
- Tidak semua karyawan menganggap media sosial pribadi dapat digunakan sebagai sebagai sarana promosi
- Terdapat 4 tingkatan dalam menentukan bagaimana implementasi *Employee Advocacy Program* dalam startup company.

Temuan-temuan dalam penelitian ini terbatas dilakukan pada beberapa narasumber saja. Dengan mayoritas narasumber berada pada posisi middle-level management, sehingga beberapa informasi mengenai implementasi *Employee Advocacy Program* mungkin tidak terjawab. Adapun proses wawancara hanya dilakukan via Zoom dengan durasi tidak sampai 2 jam. Proses ini mungkin mempengaruhi kelengkapan data yang diperoleh dalam penelitian ini. Untuk itu diperlukan penelitian lanjutan dengan jumlah narasumber yang lebih banyak dengan posisi pada senior-level management. Disisi lain perspektif dari konsumen belum diceritakan dalam penelitian ini, menurut peneliti kedepan diperlukan pengukuran kuantitatif terkait dampak sebab akibat dari advokasi karyawan terhadap *customer journey* bahkan engagement customer.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2014). *Aaker On Branding: 20 Principles That Drive Success*. New York: Morgan James Publishing.
- Chaffey & Chadwick (2019), *Digital Marketing: Strategy and Implementation*. Pearson: New Jersey.

Chabidu , De Carlo, & Picolli (2014), Social media affordances: Enabling customer engagement. *Annals of Tourism Research Volume 48*, September 2014, Pages 175-192 <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.06.003>

Fisher, A. (2019). How to Encourage Employee Advocacy on Social Media. Diakses dari: <https://www.forbes.com/sites/theyc/2019/08/23/how-to-encourage-employee-advocacy-on-social-media/#2e1e0ef7550b>

HootSuite (2019), Employee Advocacy Program Guide How to plan, launch, and grow a successful employee advocacy program for your organization. Diakses dari: <https://blog.hootsuite.com/wp-content/uploads/2019/06/Hootsuite-Employee-Advocacy-Guide.pdf>

Kartajaya & Setiawan (2014) WOW Marketing. Kompas Gramedia: Jakarta

Kotler, Kartajaya, Setiawan (2021) Marketing 5.0: Technology for Humanity. John Willey & Sons: USA

Kotler, Keller, Hoon Ang, Tan, & Leong (2017), Marketing Management: An Asian Perspective. 7th Edition. Pearson: New Jersey.

Laurence Dessart, C. V.-T. (2015). Consumer engagement in online brand communities: a social media perspective. *Journal of Product & Brand Management*, 28-42.

Levinson, K. (2018). What is Employee Advocacy and How Do Marketers Win with It? Diakses dari <https://business.linkedin.com/marketing-solutions/blog/linkedin-elevate/2017/what-is-employee-advocacy--what-is-it-for--why-doesit-matter>

LinkedIn (2021), The Official Guide to Employee Advocacy How to Maximize Reach and Engagement by Empowering Employees to Share Content Diakses dari: <https://business.linkedin.com/content/dam/me/business/en-us/elevate/Resources/pdf/official-guide-to-employee-advocacy-ebook.pdf>

Marketing Science Institute (2012). Understanding Customer Experience and Behaviour. Research Priorities 2010-2012. Diakses dari: <http://image.sciencenet.cn/olddata/kexue.com.cn/upload/blog/file/2010/9/201091515178616316.pdf>

Pansari, A., Kumar, V. Customer engagement: the construct, antecedents, and consequences. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 45, 294–311 (2017). <https://doi.org/10.1007/s11747-016-0485-6>

Ryan, Damian (2020), Understanding Digital Marketing: A Complete Guide to Engaging Customers and Implementing Successful Digital Campaigns. Cogan Page. Ney York.

Saleem, F.Z. and Hawkins, M.A. (2021), "Employee-generated content: the role of perceived brand citizenship behavior and expertise on consumer behaviors",

*Journal of Product & Brand Management*, Vol. 30 No. 6, pp. 819-833.  
<https://doi.org/10.1108/JPBM-05-2020-2908>

Synder & Honig (2016), Unleashing your silent majority: How employee advocacy and engagement build your brand and trust via digital strategies. *Journal of Digital & Social Media Marketing*, Volume 4 / Number 3 / Autumn/Fall, 2016, pp. 217-231(15)

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO**

**Deis Tabuni<sup>\*1</sup>, Christien A. Karambut<sup>\*2</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Email: <sup>\*1</sup>[Deistabuni@gmail.com](mailto:Deistabuni@gmail.com), <sup>\*2</sup>[christkarambut@gmail.com](mailto:christkarambut@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan selama melakukan praktik kerja lapangan, ditemui (1) ketidaktepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas, (2) jumlah sumber daya manusia yang belum memadai, (3) ketidaksesuaian mekanisme pelayanan dalam pelayanan perijinan, (4) kurangnya ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, (5) kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi oleh Pemerintah Kecamatan Mapanget, (6) belum maksimalnya peran serta masyarakat dalam memberikan evaluasi kepada petugas Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian bersifat deskriptif dengan melakukan obeservasi selama melakukan praktik kerja lapangan. Hasil penelitian menjelaskan masih kurangnya efektifitas pelayanan yang diberikan sehingga perlu dilakukan pembinaan dan pelatihan berkaitan dengan PATEN untuk petugas kecamatan Mapanget.

**Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi Kantor**

## **1. PENDAHULUAN**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seirama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado No. 7 tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi 3 pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Mikro (Usaha kecileeev.), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan januari 21 s.d. April 21 di Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado,

terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan umum staf pegawai kantor kurang kompeten dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan penerbit berkas-berkas tidak ketelitian. Maka salah mengetik pengibutan data, Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan 4 alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. pelayanan yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai 3 sampai 1 Minggu, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan umum Kecamatan Mapanget, menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian petecekkan KK KTP dan Kartu Kartu Izin Mendirikan Bagunan. Kantor Kecamatan memiliki Dua loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga petugas yang bertugas di dua, loket pelayanan tersebut. Sehingga masih ada petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Menurut Ibu Lidwine Tombunu selaku kepala seksi pelayanan menyampaikan petugas dalam pelayanan secara keseluruhan terdiri dari lima petugas yaitu kepala seksi pelayanan, satu operator dan tiga petugas pelayanan yang masih dirasa kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang.

### **2. Pengertian Efektivitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan efektivitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Efektivitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep Efektivitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencangkup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu efektivitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan efektivitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.

## **3. MOTODE PENELITIAN**

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Caranya dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji, Menurut Nazir dalam bukunya motode penelitian, motode

deskriptif adalah satu metode dalam satu peneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah penghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu humbugan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasi subjek penelitian ( Nazir 2012:). Metode ini juga menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontraditif mengenai subjek penelitian ciri-ciri metode deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan kantor kecamatan Mapanget.
2. Menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang.
3. Pekerjaan peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena tetapi juga menerangkan humbugan, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa berbagai informasi mengenai Kantor Kecamatan Mapanget yang berhubungan dengan penelitian ini, buku referensi dan jurnal sesuai dengan judul dari penelitian ini.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. observasi merupakan metode penelitian untuk mengukur tindakan dan proses individu dalam sebuah peristiwa yang diamati.

Selain melakukan observasi, penulis juga melakukan wawancara dalam mengumpulkan informasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan nasumber.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Administrasi Kecamatan Mapanget, pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Hadapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang Efektivitas PATEN dengan dimensi efektivitas pelayanan ditinjau dari *tangible, reability, responsiveness, assurance*,

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkret. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukkan tangible bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kecamatan Kota Manado terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (Mapanget) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan.

Namun dalam segi keluasan ruang masih dirasa kurang, karena Kecamatan setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding. Selain itu dari segi *tangible* dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (Moenir, 2014: 94), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Mapanget, dapat dikatakan masih kurang, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan peryataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukan oleh beberapa pegawai.

## 2) *Reliability* (Kehandalan)

Hal tersebut ditunjukan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dalam mengasah kemampuan dan keahlian pegawai, Kecamatan juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kota. Pegawai yang dimiliki Kecamatan cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Kecamatan telah melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

### 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat. Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Hal itu sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan kususnya di Kecamatan Mapanget. Kecamatan Mapanget, sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situas, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

4) *Assurance* (Jaminan)

Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan. Kecamatan melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan yang ada di Kota Manado telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

5) *Emphaty* (Empati)

Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Namun terlihat, sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan masih kurang. Masih ada keluhan dari penerima layanan seputar sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani. Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai masih kurang. Sehingga hal itu akan mengganggu keefektifan sebuah pelayanan yang sesuai dengan tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu:

- 1) Pelaksanaan fungsi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dinilai sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang belum optimal, dan pemerintah belum optimal dalam memberikan informasi dan sosialisasi terkait dengan pelayanan.
- 2) Dalam pelaksanaan pelayanan, pemerintah kecamatan sudah berusaha menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan kritik masyarakat agar terciptanya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakatnya, namun pada pelaksanaannya masyarakat justru tidak tertarik dan tidak maksimal dalam memanfaatkan sarana tersebut.
- 3) Pelaksanaan pelayanan disimpulkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh kebutuhan hidupnya karena dengan adanya sistem PATEN, prosedur yang dilalui menjadi lebih sederhana. Kemudian dengan adanya inovasi dalam pelayanan yaitu Pelayanan Ekstra yang memberikan masyarakat lebih banyak kemudahan.

### b. Saran

- 1) Perlu dilakukannya pembinaan dan pelatihan terkait dengan PATEN untuk petugas Kecamatan Mapanget dan juga perlu ditambahnya personil di bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Sarana Umum.
- 2) Perlu adanya peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana agar lebih menunjang kelancaran PATEN di Kecamatan Mapanget
- 3) Sosialisasi dan pemberian informasi terkait dengan PATEN dan segala inovasinya harus lebih gencar dilakukan agar masyarakat paham dan dapat maksimal dalam memanfaatkan pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta Sumaryadi, Nyoman I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Djambatan Siagian, Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dunn, William M. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen efektivitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nina Rhamayanty. 2013. *Peraturan daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 33 tahun 2012. Tentang Standar pelayanan Administrasi Bagi Satuan Organisasi Perangkat Daerah*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Tahun 2010 Tentang pedoman pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)
- Ratminto dan Atik Septi Wanarsih. 2015. *Efektivitas Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung:
- Sumaryadi Nyoman I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta.

# KAJIAN ASPEK FINANCIAL USAHA RUMAHAN TEMPURUNG KELAPA PADA PETANI KELAPA DI DESA KALONGAN KECAMATAN KALONGAN KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

**Adelaida Joroh <sup>\*1</sup>, Martine Lapod <sup>\*2</sup> Silvy Sambuaga<sup>\*3</sup>**

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

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: [\\*1jorohadelaida84@gmail.com](mailto:jorohadelaida84@gmail.com), [\\*2martinelapod@gmail.com](mailto:martinelapod@gmail.com), [\\*3silvytsambuaga@gmail.com](mailto:silvytsambuaga@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menindaklanjuti hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian di tahun 2021 dengan judul pengaruh pemanfaatan limbah tempurung kelapa menjadi arang tempurung terhadap kesejahteraan masyarakat di desa kalongan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Desa Kalongan, Kecamatan Kalongan, Kabupaten Kepulauan Talaud. Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya: 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :Aspek Finansial, meliputi: a. Menganalisis kebutuhan dana, b. Menganalisis sumber dana, c. Menganalisis modal kerja, d. Menghitung proyeksi rugi/laba, e. Menghitung proyeksi arus kas masuk (cash inflow), f. Menganalisis kelayakan berdasarkan kriteria penilaian investasi yang terdiri dari:1) Payback Period (PP), 2) Net Present Value (NPV), 3) Internal Rate of Return (IRR). Luaran yang ingin di capai yaitu jurnal MAB Jurusan Administrasi Bisnis. Dari Analisa finansial diperoleh hasil *Net Present Value* bernilai positif sebesar Rp 136, 550.400,00. *Internal Rate Of Return* 59% menunjukan bahwa tingkat pengembalian usaha lebih besar dari tingkat suku bunga bank yang ditentukan. *Payback Period* selama 1,2 bulan, tidak sampai 2 bulan. Dari pertimbangan kriteria finansial menunjukan bahwa kegiatan usaha pengolahan limbah tempurung menjadi arang tempurung layak di jalankan. Dari data hasil dan pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran untuk terus menjalankan usaha pengolahan limbah tempurung dengan memperhatikan Analisa dampak lingkungan, dan proses pengolahan tetap dilakukan di kebun agar tidak menimbulkan limbah udara di area perkampungan. Dan terus memberhatikan kualitas arang tempurung yang baik tidak di campur dengan arang kayu atau arang lainnya. Disarankan juga untuk terus mengelolah keuangan yang baik agar proses produksi bisa dilanjutkan bahkan lebih tingkatkan.

**Kata kunci : Kelapa, Olahan limbah tempurung, Industri rumahan, Aspek financial**

## **A. PENDAHULUAN**

Pohon kelapa adalah tanaman perkebunan yang banyak tersebar di wilayah tropis. Produk utamanya adalah kopra, yang berasal dari daging buah yang dikeringkan. Tanaman kelapa dikenal sebagai tumbuhan yang paling berguna, setiap bagiannya memiliki manfaat bagi kehidupan manusia. Pohon dari jenis palem ini memiliki nama ilmiah *Cocos nucifera*. Kerap tumbuh di sepanjang tepi pantai. Wajar bila pohon kelapa mudah ditemukan di Indonesia, sebagai negara dengan garis pantai terpanjang ketiga di dunia. Pohon kelapa telah menjadi penopang dan memainkan peran utama sejak ribuan tahun sebelum masehi.

Penelitian ini adalah untuk menindaklanjuti hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian di tahun 2021 dengan judul pengaruh pemanfaatan limbah tempurung kelapa menjadi arang tempurung terhadap kesejahteraan masyarakat di desa Kalongan. Dengan kesimpulan bahwa dengan adanya nilai ekonomi atau harga yang pantas dari arang tempurung hal ini tentu sangat membantu dalam usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga pada masa pandemi ini masyarakat desa Kalongan tidak merasakan dampak besar dalam soal ekonomi tentu juga karena mayoritas masyarakat adalah petani dan nelayan. Nilai ekonomi dari arang tempurung berdampak besar bagi kesejahteraan masyarakat desa Kalongan. Oleh karena itu penulis melanjutkan penelitian sebelumnya yaitu mengkaji bagaimana tingkat kelayakan investasi aspek financial dalam usaha pengolahan limbah tempurung menjadi arang tempurung.

## **B. LANDASAN TEORI**

Tujuan analisis finansial adalah efisiensi finansial dari modal yang ditanam dilihat dari sudut perorangan/private. Pada analisis kelayakan finansial, komponen-komponen manfaat dan biaya yang diperhitungkan adalah komponen yang secara finansial turut serta berpengaruh pada “private return”, atau yang berpengaruh secara finansial dan langsung bagi kepentingan investor (Iban Sofyan 2003:124). Sehingga dengan demikian semua komponen biaya akan diperhitungkan. Untuk komponen manfaat, komponen yang bersifat langsung saja yang akan diperhitungkan. Analisis kelayakan finansial pada dasarnya dikembangkan dalam usaha mencari suatu ukuran yang menyeluruh yang dapat menggambarkan tingkat kelayakan proyek. Secara umum metode yang sering digunakan antara lain.

Metode PayBack Period (PP) Halim (2003:134) mengemukakan bahwa Payback Period adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengembalikan nilai investasi melalui penerimaanpenerimaan yang dihasilkan oleh proyek investasi tersebut. Dengan demikian Payback Period dari suatu investasi menggambarkan panjangnya waktu yang akan diperlukan agar dana yang tertanam dalam suatu investasi dapat diperoleh kembali seutuhnya. Rumus Payback Period jika cash flow per tahun jumlahnya berbeda adalah:

$$\text{Payback Periode} = \frac{\text{Orginal Investment}}{\text{Cash flow}} \times 1 \text{ thn}$$

Halim (2003:135) mengemukakan bahwa suatu usaha investasi akan diterima jika *Payback Period* yang dihasilkan lebih kecil dari yang disyaratkan. Sebaliknya, jika *Payback Period* yang dihasilkan lebih besar dari yang disyaratkan, maka investasi tersebut ditolak. Jika investasi tersebut lebih dari satu maka yang dipilih adalah investasi yang menghasilkan *Payback Period* yang paling kecil.

#### Metode *Net Present Value* (NPV)

Dengan diketahui n y a k e l e m a h a n - k e l e m a h a n y a n g a d a p a d a m e t o d e *Payback Period* maka muncullah metode lain yaitu metode *Net Present Value* (NPV). Metode ini menggunakan pertimbangan bahwa nilai uang sekarang lebih tinggi bila dibandingkan dengan nilai uang pada waktu mendatang, karena adanya faktor bunga.

Halim (2003:136) mengemukakan bahwa *Net Present Value* (NPV) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui layak tidaknya suatu investasi yang dilakukan dengan membandingkan nilai tunai dari arus kas yang akan diterima di masa yang akan datang dengan nilai investasi yang ditanamkan sekarang. Menurut Halim (2003:136) rumus yang digunakan untuk menghitung nilai NPV, yaitu:

#### Metode Internal Rate of Return (IRR)

Menurut Bambang Riyanto (2001:129), Internal Rate of Return dapat didefinisikan sebagai tingkat bunga yang akan menjadikan jumlah nilai sekarang dari hasil yang diharapkan dapat diterima sama dengan jumlah nilai sekarang dari pengeluaran modal. Sedangkan pengertian Internal Rate of Return (IRR) menurut Halim (2003:140) adalah tingkat bunga yang dapat menjadikan NPV sama dengan nol, karena present value dari cash flow pada tingkat bunga tersebut sama dengan internal investasinya. Adapun rumus yang

dapat digunakan untuk menghitung Internal Rate of Return menurut Bambang Riyanto (2001:131).

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini berisi tentang gambaran mengenai lokasi perusahaan dan kelayakan usaha ditinjau dari berbagai aspek-aspek tertentu. Peneliti memilih jenis penelitian deskriptif karena menyajikan data yang lebih akurat, selain itu bentuk yang sederhana, dan teknis yang mudah dipahami. Penelitian ini berlokasi di Desa Kalongan, Kecamatan Kalongan, Kabupaten Kepulauan Talaud

Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan berbagai pihak berupa informasi terkait dengan kondisi perusahaan, meliputi gambaran umum perusahaan, produk-produk yang dihasilkan, jenis peralatan yang digunakan, serta proses produksi. Sumber data sekunder penelitian ini diperoleh dari data perusahaan berupa data permintaan dan data yang diperoleh dari berbagai literatur.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya: Observasi, wawancara, dokumentasi, perhitungan finansial.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil Observasi adalah sebagai berikut

1. Perekonomian masyarakat desa kalongan semakin meningkat semenjak arang tempurung memiliki nilai ekonomi.
2. Masyarakat sudah lebih termotivasi merawat perkebunan kelapa semenjak meningkatnya nilai ekonomi dari kopra dan arang tempurung.
3. Untuk bahan baku usaha arang tempurung diperoleh dari limbah tempurung sisa dari proses produksi kopra.
4. Tidak diperlukan banyak peralatan, hanya Drum bekas dan sekop untuk memindahkan arang dari drum ke karung
5. Untuk proses produksi arang tersebut di lakukan di kebun tempat pembuatan kopra.

Hasil wawancara adalah sebagai berikut

A. Wawancara dengan masyarakat

1. Alat dan bahan apa saja yang dibutuhkan dalam pengolahan limbah tempurung ? Drum bekas, Sekop, Karung.
2. Harga setiap alat ?

- Drum bekas Rp 260.000 ( Harga perolehan)
- Sekop Rp 130.000 ( Harga perolehan)
- Karung Rp 5.000 per unit ( Harga perolehan)

3. Berapa kali dalam sebulan melakukan proses produksi ?

Dalam sebulan proses produksi rata rata memakan waktu 6 hari dan dalam sebulan menghasilkan 750 kg arang.

4. Berapa jumlah hasil olahan arang tempurung dalam setahun?

Dalam sebulan hasil produksi arang tempurung bisa mencapai 9000 ton.

5. Berapa kg isi tempurung 1 karung?

35 kg per karung

6. Berapa kg isi arang tempurung 1 karung

50 kg per karung

7. Apakah harga arang tempurung selalu stabil? Jikalau jawabannya tidak stabil, tolong sebutkan alasannya

Tidak, selalu berubah setiap hari.

B. Wawancara dengan pembeli

1. Apakah harga arang tempurung selalu stabil?

Harga arang tidak pernah stabil, banyak hal yang menyebabkan harga arang tidak stabil, diantaranya: Tergantung permintaan importir.

2. Berapa isi arang tempurung 1 karung?

Sekitar 50 kg

Perhitungan aspek *financial*

1. Biaya investasi

Biaya investasi adalah biaya tetap yang besarnya tidak dipengaruhi oleh jumlah produk yang dihasilkan. Peralatan di bawah ini adalah peralatan utama yang dibutuhkan dalam memproduksi limbah tempurung menjadi arang.

No	Kebutuhan Peralatan	Jumlah	Satuan	Biaya Investasi	Umur Mesin	Penyusutan Bulan
1	Drum bekas	10	Unit	Rp 260,000.00	1 Tahun	Rp 20,000.00
2	Sekop	4	Unit	Rp 130,000.00	1 Tahun	Rp 10,000.00

## 2. Biaya Operasional

Biaya operasional merupakan biaya yang besarnya ditentukan oleh jumlah produk yang diproduksi. Biaya operasional terdiri dari biaya tetap. Biaya variabel dan semi variabel. Komponen biaya tetap produksi adalah biaya penyusutan sedangkan biaya variabel terdiri dari karung, minyak tanah dan korek api.

No	Kebutuhan Peralatan dan perlengkapan tambahan	Jumlah	Satuan	Biaya Investasi	TOTAL FC/TAHUN	Umur Mesin
1	Karung	180	Unit	Rp 5,000.00	Rp 900.000	1 Tahun
2	Minyak Tanah	24	Liter	Rp 5,000.00	Rp 120.000	1 Tahun
3	Korek Api	60	Unit	Rp 2,000.00	Rp 120.000	1 Tahun
4	Tenaga Kerja Tidak Langsung	1	Orang	Rp 150.000	Rp 10.800.000	1 Tahun

## 3. Estimasi penjualan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa rata hata harga jual arang tempurung yaitu Rp 4.500,- ( empat ribu lima ratus rupiah). Untuk besaran harga ditentukan oleh permintaan ekpor dan Pedangang pengepul di daerah setempat. dan untuk kelompok usaha Awawa, rata rata produksi tiap bulan yaitu 750 ton arang. Jadi penghasilan kelompok usaha awawa dari limbah arang tempurung setiap bulan kurang lebih Rp3.375.000,-

Uraian	Output produksi/tahun (kilogram)	Harga	Total pendapatan kotor/tahun
Arang	9000	Rp 4,500.00	Rp 40,500,000.00

## 4. Biaya Produksi/Operasional

Nama Produksi	:	Arang Tempurung			
Waktu produksi	:	1 Tahun			
Jumlah produksi yang dihasilkan	:	9000 Ton			
No	Keterangan	Jumlah	Satuan	Harga Satuan	Biaya
1	Bahan baku utama :				
	Drum bekas	10	Unit	Rp 260,000.00	Rp 2,600,000.00
	Sekop	4	Unit	Rp 130,000.00	Rp 520,000.00
2	Bahan baku tambahan :				
	Karung	180	Unit	Rp 5,000.00	Rp 900,000.00
	Minyak tanah	24	Liter	Rp 5,000.00	Rp 120,000.00
	Korek api	60	Unit	Rp 2,000.00	Rp 120,000.00
3	Pekerja	72	Hari	Rp 150,000.00	Rp 10,800,000.00
	Pekerja di bantu oleh anggota kelompok <i>home industry</i>				
	<b>TOTAL BIAYA PRODUKSI</b>				Rp 15,060,000.00

## 5. Cash Flow

*Cash flow* atau arus kas adalah laporan keuangan yang berisi tentang informasi penerimaan dan pengeluaran kas dalam perusahaan pada periode waktu tertentu. Laporan keuangan arus kas ini berguna melacak segala bentuk transaksi perusahaan.

	YEAR 0	YEAR 1	YEAR 2	YEAR 3	YEAR 4	YEAR 5
<b>IN FLOW</b>						
Pinjaman						
Modal	Rp 4,500,000.00					
Pendapatan bersih		Rp 40,500,000.00	Rp 44,550,000.00	Rp 48,600,000.00	Rp 52,650,000.00	Rp 56,700,000.00
Depresiasi		Rp 3,120,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 3,120,000.00
NET CASH IN		Rp 43,620,000.00	Rp 47,670,000.00	Rp 51,720,000.00	Rp 55,770,000.00	Rp 59,820,000.00
<b>OUT FLOW</b>						
Peralatan	Rp 3,120,000.00	Rp 3,120,000.00				
peralatan tambahan	Rp 900,000.00	Rp 1,000,000.00	Rp 1,200,000.00	Rp 1,300,000.00	Rp 1,400,000.00	Rp 1,500,000.00
perlengkapan	Rp 240,000.00	Rp 240,000.00				
NET CASH OUT	Rp 4,260,000.00	Rp 4,360,000.00	Rp 4,560,000.00	Rp 4,660,000.00	Rp 4,760,000.00	Rp 4,860,000.00
<b>CASH IN - CASH OUT =NET CASH FLOW</b>	<b>Rp 39,260,000.00</b>	<b>Rp 43,110,000.00</b>	<b>Rp 47,060,000.00</b>	<b>Rp 51,010,000.00</b>	<b>Rp 54,960,000.00</b>	

$$BEP \text{ unit} = \frac{FC}{P-VC} \text{ atau } BEP \text{ rupiah} = \frac{FC}{1-VC/P}$$

Dimana :  $FC$  = Biaya Tetap  
 $P$  = Harga jual per unit

BEP UNIT	RP 3.120.000	Rp 3.120.000
	Rp 4.500-RP1.327	Rp 3.173
=	984 kg	
BEP RUPIAH	Rp 3.120.000	Rp 3.120.000
	1-Rp1.327/Rp4.500	0.71
=	RP 4.400.000	

BEP atau titik keseimbangan dari pendapatan dan modal yang dikeluarkan , sehingga tidak terjadi kerugian atau keuntungan. Total keuntungan dan kerugian yang dihasilkan pada posisi 0. BEP adalah operasional perusahaan menggunakan biaya tetap (*fixed cost*) dan volume penjualan hanya cukup untuk menutup biaya tetap dan biaya variabel (*variabel cost*).

Dalam penelitian hasil BEP unit yang diperoleh adalah 984 kg sedangkan dari data penjualan dari hasil wawancara dengan petani kelompok usaha rumahan bahwa arang tempurung yang dihasilkan sekitar 750kg setiap bulan. Bisa di artikan bahwa kelompok usaha Awawa hanya memerlukan waktu kurang dari 2 bulan untuk BEP.

- *Net Present Value (NPV)*

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{(B_t - C_t)}{(1+i)^t}$$

Dimana : B<sub>t</sub> = Penerimaan kotor tahun ke-t

N = Umur ekonomi

C<sub>t</sub> = Biaya kotor tahun ke-t

I = tingkat suku bunga

YEAR	NET CASH FLOW	FACTOR PV	PV
1	Rp 39,260,000.00	0.833	Rp 32,703,580.00
2	Rp 43,110,000.00	0.694	Rp 29,918,340.00
3	Rp 47,060,000.00	0.579	Rp 27,247,740.00
4	Rp 51,010,000.00	0.482	Rp 24,586,820.00
5	Rp 54,960,000.00	0.402	Rp 22,093,920.00
		NPV	Rp 136,550,400.00

*Net Present Value (NPV)* adalah selisih perhitungan antara pemasukan dan pengeluaran yang telah didiskon dengan menggunakan social opportunity cost of capital sebagai diskon faktor, atau dengan kata lain merupakan arus kas yang diperkirakan pada masa yang akan datang yang didiskonkan pada saat ini. Nilai NPV yang positif atau lebih besar dari 0 (> 0) menunjukkan bahwa penerimaan lebih besar dibandingkan dengan nilai yang diinvestasikan. Nilai NPV yang negatif atau lebih kecil dari 0 (< 0) menunjukkan bahwa penerimaan lebih kecil dibandingkan dengan pengeluaran.

Dalam penelitian ini hasil dari perhitungan NPV diketahui Rp 136.550.400 ini berarti nilai NPV positif lebih besar dari 0 (>0) hasil ini menunjukkan pendapatan dari investasi lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Maka usaha pengolahan limbah tempurung menjadi arang tempurung sangat layak di jalankan.

- *Incremental Rate of Return (IRR)*

$$IRR = i_1 + \frac{NPV_1}{(NPV_1 - NPV_2)} (i_2 - i_1)$$

YEAR	CASH OUT	CASH IN		NET CASH FLOW	DISCOUNTED CASH FLOW	
		NET PROFIT	DEPRESIASI		18%	20%
0	Rp 4,260,000.00			-Rp 4,260,000.00	-Rp 4,260,000.00	-Rp 4,260,000.00
1	Rp 4,360,000.00	Rp 43,620,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 42,380,000.00	Rp 35,915,254.24	Rp 35,316,666.67
2	Rp 4,560,000.00	Rp 47,670,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 46,230,000.00	Rp 33,258,992.81	Rp 32,104,166.67
3	Rp 4,660,000.00	Rp 51,720,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 50,180,000.00	Rp 30,597,560.98	Rp 29,174,418.60
4	Rp 4,760,000.00	Rp 55,770,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 54,130,000.00	Rp 28,046,632.12	Rp 26,149,758.45
5	Rp 4,860,000.00	Rp 59,820,000.00	Rp 3,120,000.00	Rp 58,080,000.00	Rp 25,473,684.21	Rp 23,419,354.84
				TOTAL	Rp 149,032,124.35	Rp 141,904,365.23

$$\begin{aligned}
 IRR &= 18\% + (\text{Total DCF 18\%}/\text{Total DCF 18\%} - \text{Total DCF 20\%}) \times (20\% - 18\%) \\
 IRR &= 18\% + (\text{Rp } 149,032,124/\text{Rp } 149,032,124 - \text{Rp } 141,904,365) \times 2\% \\
 IRR &= 18\% + (\text{Rp } 149,032,124/\text{Rp } 7,127,759) \times 2\% \\
 IRR &= 18\% + 41\% \\
 IRR &= 59\%
 \end{aligned}$$

Secara sederhana bisa dikatakan bahwa IRR merupakan indikator tingkat efisiensi dari sebuah investasi. IRR juga dikenal sebagai metode untuk menghitung tingkat bunga suatu investasi dan menyamakkannya dengan nilai investasi saat ini berdasarkan perhitungan kas bersih masa akan datang.

Dalam penelitian ini setelah melakukan perhitungan secara matematika diperoleh hasil bahwa IRR usaha arang tempurung adalah 59% apabila di bandingkan dengan asumsi RR 20% sangat jelas bahwa usaha ini memiliki peluang yang besar untuk dijalankan secara serius

- *Pay Back Period (PBP)*

$$\begin{aligned}
 PBP &= \frac{\text{Investasi awal}}{\text{Penerimaan periode}} \times 1 \text{ tahun} \\
 PBP &= \frac{\text{Rp } 4.500.000}{\text{Rp } 36.140.000} \times 1
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &\text{Rp } 36.140.000 \\
 &= 0.125
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas bisa disimpulkan bahwa usaha arang tempurung hanya membutuhkan waktu kurang dari setahun untuk mengembalikan modal investasi. Jadi usaha ini sangat menguntungkan untuk di jalankan.

## E. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Dari Analisa finansial diperoleh hasil *Net Present Value* bernilai positif sebesar Rp 136, 550.400,00. *Internal Rate Of Return* 59% menunjukan bahwa tingkat pengembalian usaha lebih besar dari tingkat suku bunga bank yang ditentukan. *Payback Period* selama 1,2 bulan, tidak sampai 2 bulan. Dari pertimbangan kriteria finansial menunjukan bahwa kegiatan usaha pengolahan limbah tempurung menjadi arang tempurung layak di jalankan.

### 2. Saran

Dari data hasil dan pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran untuk terus menjalankan usaha pengolahan limbah tempurung dengan memperhatikan Analisa dampak lingkungan, dan proses pengolah tetap dilakukan

di kebun agar tidak menimbulkan limbah udara di area perkampungan. Dan terus memberhatikan kualitas arang tempurung yang baik tidak di campur dengan arang kayu atau arang lainnya. Disarankan juga untuk terus mengelolah keuangan yang baik agar proses produksi bisa dilanjutkan bahkan lebih tingkatkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bambang Riyanto, Bambang. 2001. Dasar – Dasar Pembelanjaan Perusahaan Edisi 7, Yogyakarta: BPFE.

Faisal dkk, 2017, Analisis Kinerja Keuangan, jurnal, Universitas Mulawarman, Samarinda

Halim, Abdul, 2016, Analisis Laporan Keuangan, Yogyakarta, UPP STIM YKPN.

M. Thamrin dan Rita Wiyati, 2014, Analisis Kelayakan Penambahan Gedung Parkir Mall Pekaanbaru, Pikbis Jurnal, Vol.6, No.2.

Parama, Mayasti, 2014, Analisa Kelayakan Finansial Pengembangan UsahaProduksi Komoditas Lokal: Mie Berbasis Jagung, Jurnal AGRITECH, Vol. 34

Prajnanta, F. 2000. Usaha Kelapa Muda. Jakarta: Swadaya. Tribunnewswiki.com ( diakses 15 februari 2022 pukul 15.33 WITA)

Savistri, 2016, Analisa dan Perancangan Sistem “Analisa Finansial Proposal Proyek”, Jurnal Infotronik Volume 1, Universitas Sangga Buana, YPKP Bandung.

Soeharto, Iman. 2002. Studi Kelayakan Proyek Industri. Jakarta : Erlangga Sofyan, Iban. (2003) Studi Kelayakan Bisnis, Cetakan ke-1. Yogyakarta: Graha

Zafira, Majidah, 2019, Analisis Determinan *Distress* (Studi Empiris Pada Perusahaan Subsektor Tekstil dan Garmen periode 2013-2017)