

PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KOTA MANADO

Wycliff A.T Maengkom*¹, Willem Gilbert Pomantow*²

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

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *maengkomwycliff69@gmail.com, *gilbertpomantow@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado. Sampel terdiri dari 82 pegawai. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai. Korelasi antara kedua variabel mencapai 79,1%, menunjukkan hubungan yang kuat. Penelitian ini memberikan bukti bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan R Square sekitar 62,5%. Implikasinya adalah perlunya menerapkan disiplin kerja dan memberikan motivasi kepada pegawai, memperkenalkan peraturan, dan mendorong keluasaan dalam pendisiplinan diri. Pimpinan juga disarankan untuk menciptakan kebiasaan positif dalam menerapkan disiplin korektif dan preventif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Disiplin Kerja dan Kinerja

ABSTRACT

This research examines the influence of work discipline on employee performance at the Manado City Personnel and Human Resources Development Agency. The sample consisted of 82 employees. The results of the analysis show that there is a significant influence between work discipline and employee performance. The correlation between the two variables reached 79.1%, indicating a strong relationship. This research provides evidence that work discipline has a positive effect on employee performance with an R Square of around 62.5%. The implication is the need to implement work discipline and provide motivation to employees, introduce regulations, and encourage breadth in self-discipline. Leaders are also advised to create positive habits in implementing corrective and preventive discipline to improve employee performance.

Keywords: Work Discipline, Performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Instansi pemerintah adalah organisasi yang melayani masyarakat dengan tujuan mencapai keuntungan. Kinerja pegawai sangat penting dalam mencapai tujuan ini. Kedisiplinan kerja memengaruhi kinerja, dan tingkat kinerja harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Manado memiliki tanggung jawab strategis untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mereka harus meningkatkan kinerja untuk mencapai kemakmuran masyarakat sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Dalam menjalankan tugasnya, disiplin kerja sangat penting. Hal ini membantu agar pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Disiplin kerja juga menghindari perilaku yang merugikan pemerintah.

Namun, masih ada beberapa masalah dalam penerapan disiplin. Banyak pegawai yang terlambat masuk kerja, baik pada apel pagi maupun setelah istirahat siang. Selain itu, masih ada tugas-tugas yang belum terselesaikan tepat waktu dan tidak sesuai jadwal. Beberapa pegawai juga tidak mematuhi aturan berpakaian seragam dan tugas-tugas yang tidak sesuai jadwal. Peningkatan disiplin kerja adalah langkah penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan instansi pemerintah.

2. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latarbelakang dan identifikasi masalah maka peneliti merumuskan “Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Manado?”

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Manado.

4. Tinjauan Pustaka

Disiplin Kerja

Sumber daya manusia merupakan aset kunci dalam sebuah instansi, dan manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah proses penting untuk memaksimalkan potensi tenaga kerja dalam mencapai tujuan. Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa manajemen SDM adalah pendayagunaan manusia secara maksimal, sementara Fahmi (2016) menyatakan bahwa itu mencakup aktivitas menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Sinambela (2016) menyatakan bahwa manajemen SDM adalah proses yang menangani berbagai masalah terkait pegawai, manajer, dan tenaga kerja lain untuk mencapai tujuan instansi.

Perilaku dalam konteks instansi adalah studi tentang tingkah laku manusia dan interaksi di dalamnya. Thoha (2014) menyatakan bahwa perilaku instansi adalah studi tentang tingkah laku manusia dalam suatu instansi atau kelompok tertentu, sementara Sopiah (2011) menggambarkan perilaku keorganisasian sebagai tindakan dan sikap manusia yang dapat diukur atau diamati dalam konteks organisasi. Dengan demikian, perilaku dalam kantor merujuk pada hubungan dan tindakan manusia dalam konteks instansi.

Kinerja

Menurut Handoko (2001:12) dalam Ardela Novita Mende (2014:17) kinerja (performance) dengan prestasi kerja yaitu proses melalui nama instansi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Beberapa pengertian kinerja oleh beberapa pakar yaitu, Menurut Winardi kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu instansi, bagian instansii dan bagian pegawainya berdasar standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena instansi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Hubungan Antar Variabel

Sedarmayanti (1995) menyatakan kinerja adalah hasil dari kerja yang dilakukan pegawai. Kinerja pegawai meningkat jika ditandai oleh hasil kerja berkualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kecakapan, dan komunikasi yang baik. Menurut Mangkunegara (2010)

dan Prawirosentono (1999), beberapa faktor memengaruhi kinerja pegawai, termasuk kemampuan, motivasi, faktor individu, faktor lingkungan instansi, dan disiplin kerja. Disiplin kerja adalah tolak ukur prestasi kerja yang mencerminkan tanggung jawab dan ketelitian. Kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab meningkatkan disiplin kerja.

Disiplin kerja yang baik membantu pegawai menyelesaikan tugas tepat waktu, dan ini mencerminkan tingkat disiplin kerja yang tinggi, seperti yang disebutkan oleh Hasibuan (2000). Disiplin yang baik juga memperlihatkan loyalitas dan kualitas pegawai, serta berhubungan positif dengan kinerja pegawai, sesuai dengan Trahan dan Steiner (1998). Amran (2009) dalam penelitiannya menemukan bahwa disiplin kerja berkontribusi positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Manado, seperti yang ditemukan melalui metode regresi sederhana.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif digunakan mengukur variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik (Studi Kasus: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado).

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang berlokasi di Jl. Balai Kota, Tikala Ares, Kec.Tikala, Kota Manado, Sulawesi Utara, waktu penelitian dirancang selama 4 (empat) bulan sejak bulan Januari 2023 – Mei 2023. Tahapan yang dilalui mulai dari pengambilan data dan juga pengolahan data.

3. Jenis Dan Sumber Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data langsung yang dikumpulkan lewat penyebaran kuesioner dilokasi yang menjadi tempat penelitian dilakukan ini. Data Sekunder diperoleh dari hasil temuan saat melakukan observasi dilokasi yang menjadi tempat penelitian.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado, yang berjumlah 82 orang.

Sampel adalah orang yang akan dimintai informasi atau memberikan informasi. Hasil riset yang pada nantinya berhasil didapatkan dari sebuah sampel ini, maka akan muncul kesimpulannya. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah Samping Jenuh yang berarti semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

5. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis pengaruh variabel Disiplin Kerja (X) dan Kinerja Karyawan (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier berganda merupakan suatu metode statistic umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel *independent* (Bebas) dan beberapa variabel *dependent* (Terikat). Proses data menggunakan program *Software* (Perangkat Lunak) komputer SPSS. SPSS merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk menganalisis data statistik.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dipenelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Observasi ditempat yang menjadi lokasi tempat penelitian ini dilakukan.
2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner ditempat yang menjadi lokasi tempat penelitian ini dilakukan.
3. Mencari data – data pendukung yang terkait kepuasan kerja dan kinerja pegawai melalui buku – buku literatur dan situs internet.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Uji Koefisien Determinasi

MODEL SUMMARY ^B					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.791 ^a	0,625	0,62	4,362	2,237
a. Predictors: (Constant), DISIPLIN					

Sumber: Hasil Analisis SPSS Tahun 2023

Hasil Uji T Variabel X dan Y

COEFFICIENTS ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,757	4,432		0,622	0,536
	Disiplin	0,941	0,081	0,791	11,547	0

Dependent Variable: KINERJA

Sumber: Hasil Analisis SPSS Tahun 2023

2. Pembahasan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11.547 > 1.99006$). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja sebesar 62,5% (R Square), sementara 37,5% dipengaruhi factor lain. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, seperti Nova Syafrina (2017) dan Gunawati, D. Y (2021).

Disiplin kerja yang baik mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan dan panduan kerja. Ini dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kehadiran, kepatuhan pada aturan, dan etika kerja. Penerapan prinsip-prinsip disiplin dalam lingkungan kerja penting untuk meningkatkan kinerja. Upaya pemimpin dalam menciptakan kesadaran dan kerelaan dalam mematuhi peraturan dapat melibatkan praktik-praktik seperti saling menghormati, memberi pujian, sosialisasi, dan komunikasi yang efektif.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Manado dengan nilai R Square sebesar 0,625 atau sebesar 62,5 % sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi factor lainnya dan adanya pengaruh secara signifikan X dan Y dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,547 > t_{tabel} 1.99006$.

2. Saran

Adapun rangkuman hasil penelitian untuk dilaksanakan oleh Instansi dalam penelitian ini sebagai berikut adalah dengan menerapkan Disiplin Pribadi kepada pegawai misalnya

1. Memotivasi Pegawai agar perasaan memiliki,
2. Perlu diberikan sosialisasi tentang peraturan sesuai ketentuan, mentaati aturan yang berlaku,
3. Memberi motivasi dan memberi keluasaan menentukan cara untuk pendisiplinan diri sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain itu perlu juga melakukan kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin dengan kebiasaan yang positif antara lain:

1. Saling menghormati, saat bertemu dilingkungan kantor
2. Memberi pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut
3. Mengikutsertakan karyawan dalam pertemuan sosialisasi untuk peningkatan kinerja pekerjaan.

Menyampaikan informasi kepada pimpinan atau rekan kerja bila meninggalkan tempat saat kepada keluar ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardela Novita Mende. 2014. *Pentingnya Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado*. Tugas Akhir. Fakultas Manajemen Dan Bisnis Politeknik Negeri Manado.
- Bejo, Siswanto. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gomes, 2000. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan. (2016). *Studi deskriptif pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia*. *Journal of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016, 2(2)*.
- Hasibuan. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Ichsan, R. N., Surianta, E., & Nasution, L. (2020). *Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Ajudan Jenderal Daerah Militer (Ajendam)-I Bukitbarisan Medan. Jurnal Darma Agung*, 28(2), 187-210.
- Jufrizen, J. (2021). *Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 7(1), 35-54.
- Mifta Toha, 2008: *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya. Fispol, Universitas Gajah Mada.*
- Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). *Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di biro pelayanan sosial dasar sekretariat daerah provinsi Jawa Barat. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9(2), 145-160.
- Romney, Marshall B. dan Steinbart, Paul Jhon, (2016), *Sistem Informasi Akuntansi*, Diterjemahkan oleh Kikin dan Novita, Salemba Empat, Jakarta.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik, Jakarta: RajaGrafindo Persada.*
- Rivai. (2008). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Warung Padang Upik.*
- Syafrina, N. (2017). *Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru. Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4), 1-12.
- Setiawan, A. (2013). *Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit umum daerah kanjuruhan malang. Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4), 1245-1253.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sinambela, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Bumi Aksara, Jakarta.*
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi. Graha Ilmu.*
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Rineka Cipta. Jakarta.*

PENDAMPINGAN PELATIHAN KEWIRAUSAHAAN DAN LITERASI KEUANGAN BAGI PEGIAT UMKM KELURAHAN KAIRAGI SATU KECAMATAN MAPANGET

Agustinus Walansendow *¹, Muhammad Kappa Bakary *²

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

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹walansendowagus@gmail.com , *²mneer_oppo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Dukungan dari berbagai pihak seperti Pemerintah, swasta, lembaga perbankan dan non-perbankan, serta perguruan tinggi sangat penting bagi tumbuh dan berkembangnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, tidak semua UMKM menerima bantuan yang diperlukan dan disesuaikan dengan tantangan spesifik mereka. Oleh karena itu, pelaksanaan program pendampingan menjadi suatu keharusan. Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pemilik usaha mikro di Kelurahan Kairagi Satu, Kecamatan Mapanget Kota Manado, maka perlu adanya bantuan yang dapat memitigasi dampak negatif terhadap pendapatan usaha mereka. Bantuan ini terutama akan fokus pada bimbingan kewirausahaan dan pengelolaan keuangan, dengan mempertimbangkan tantangan umum yang dihadapi oleh pemilik usaha mikro di kecamatan tersebut. Tujuan dari inisiatif pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengatasi kurangnya literasi keuangan di kalangan UMKM di Kelurahan Kairagi satu Kecamatan Manapanget. Banyak pengusaha di bidang ini memulai bisnis tanpa memahami pentingnya menjaga pencatatan keuangan yang baik. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta melalui pelatihan literasi keuangan, sehingga mereka dapat mengakses permodalan dan mengambil keputusan yang tepat mengenai produk dan layanan keuangan untuk mengembangkan usahanya. Tim pelaksana dari politeknik negeri Manado menggunakan berbagai metode seperti ceramah, diskusi, pelatihan, dan pendampingan untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Hasil dari inisiatif ini, peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru dalam menggunakan aplikasi keuangan berbasis Android seperti aplikasi Catatan Keuangan. Mereka juga telah diperkenalkan dengan aplikasi yang menyederhanakan pelaporan keuangan, memberikan informasi tentang modal yang tersedia untuk UMKM, dan mengedukasi mereka tentang hak dan kewajiban perpajakan.

Kata Kunci : Literasi, Kewirausahaan, UMK

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UMKM mempunyai potensi ekonomi yang besar dan menjadi mata pencaharian para pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan pokoknya. Perusahaan-perusahaan ini, yang dikelola secara mandiri oleh masyarakat, menghasilkan lapangan kerja dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal (Nugroho dkk, 2020). Meskipun UMKM terutama digerakkan oleh pelaku usaha, namun mereka memerlukan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk Pemerintah, sektor swasta, lembaga perbankan dan non-perbankan, serta Perguruan Tinggi, agar dapat berkembang dan maju. Sayangnya, tidak semua UMKM menerima bantuan yang dirancang khusus untuk mengatasi tantangan spesifik yang mereka hadapi, hal ini menunjukkan perlunya menerapkan program pendampingan bagi usaha-usaha tersebut.

Guna mengatasi tantangan yang dihadapi para pelaku usaha mikro di Kelurahan Kairagi satu Kecamatan Mapanget Kota Manado, maka sangat penting untuk memberikan bantuan yang dapat memitigasi dampak negatif terhadap pendapatan usahanya. Bantuan ini terutama berfokus pada bimbingan kewirausahaan dan pengelolaan keuangan yang efektif untuk usaha mikro. Dengan mengidentifikasi permasalahan umum yang dihadapi oleh pelaku usaha mikro di kelurahan kairagi satu kecamatan Mapanget Kota Manado, dukungan semacam ini berfungsi sebagai upaya preventif. Perlu dicatat bahwa Layyinaturrobaniyah & Muizu (2017) menekankan pentingnya pengelolaan keuangan yang tepat, karena banyak usaha mikro gagal atau menghadapi kebangkrutan karena pengendalian keuangan yang tidak memadai.

Fokus utama operasional usaha mikro adalah pemenuhan kebutuhan dasar keluarga, padahal usaha tersebut sudah beroperasi cukup lama. Pengelolaan usaha mikro ini hanya mengandalkan pengalaman yang diperoleh selama menjalankannya, sehingga mengakibatkan kurangnya pengetahuan dan keterampilan kewirausahaan. Terdapat kegagalan dalam memisahkan keuangan pribadi dan bisnis, dan pencatatan keuangan sering kali diabaikan karena dianggap sulit dan membuang-buang waktu. Sebaliknya, pemilik bisnis mengandalkan ingatan untuk memperkirakan penerimaan dan pengeluaran mereka, sehingga menyebabkan perhitungan keuntungan dan pengeluaran yang tidak akurat. Akibatnya, peningkatan sebenarnya dalam pendapatan yang dihasilkan oleh bisnis-bisnis ini masih belum diketahui. Faktor-faktor ini berkontribusi

terhadap terhambatnya pertumbuhan dan terbatasnya pendapatan pemilik usaha mikro. Untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman pemilik usaha mikro dalam kewirausahaan dan pengelolaan keuangan, penting untuk membekali mereka dengan sumber daya mendasar. Dengan membekali mereka dengan materi-materi ini, mereka dapat memperoleh pengetahuan tentang tujuan dan keuntungan program pendampingan sebelum mengatasi tantangan spesifik mereka.

Di Kelurahan Kairagi satu, sebagian besar usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi tanpa badan hukum tetap dan menghadapi keterbatasan yang signifikan dalam hal akses operasional. Akibatnya, mereka kesulitan memperoleh modal usaha, terutama dari bank dan lembaga keuangan lainnya. Situasi ini memberikan tantangan bagi pengembangan UMKM baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Permasalahan yang saat ini dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk terbatasnya akses terhadap modal, teknologi informasi, dan pasar. Selain itu, terdapat ketidakpastian seputar legalitas usaha mereka, serta kurangnya sumber daya manusia berkualitas tinggi dan lemahnya jaringan penetrasi pasar. Selain itu, UMKM seringkali kesulitan dengan keterampilan manajerial, pengetahuan manajemen keuangan, akses terhadap bahan baku, dan iklim usaha yang kurang mendukung. Secara khusus, ketersediaan modal usaha terhambat oleh tidak adanya kebijakan dan peraturan yang memfasilitasi pembiayaan dan pengembangan usaha melalui lembaga keuangan. Permasalahan ini diperparah dengan rendahnya kemampuan pengelolaan keuangan para pengelola UMKM.

Daripada berfokus pada pertumbuhan bisnis jangka panjang, para manajer ini cenderung memprioritaskan perolehan keuntungan jangka pendek untuk memenuhi kebutuhan konsumsi jangka pendek. Kemajuan dan keberhasilan UMKM sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mengelola keuangannya secara profesional. Oleh karena itu, penting bagi pelaku UMKM untuk memiliki pengetahuan literasi keuangan. Bhushan dan Medury (2013) menekankan pentingnya literasi keuangan bagi UMKM, karena memungkinkan individu untuk membuat keputusan yang tepat mengenai pengelolaan keuangan. Hal ini, pada gilirannya, membentuk perspektif mereka terhadap masalah keuangan dan memengaruhi pengambilan keputusan strategis serta peningkatan manajemen bisnis bagi pemilik (Anggraeni, 2015).

Laporan keuangan sangat diperlukan oleh pemilik usaha jika usahanya ingin terus berkembang, Laporan keuangan berfungsi sebagai alat yang berharga untuk memahami kemajuan bisnis dan membuat keputusan yang tepat. Namun, banyak usaha kecil dan mikro, yang seringkali dikelola oleh individu dengan pendidikan terbatas dan kemampuan teknologi, cenderung mengabaikan praktik pembukuan. Kurangnya pengetahuan pembukuan dapat menghambat kemampuan mereka untuk mengakses pendanaan dari bank dan lembaga keuangan lainnya. Lembaga-lembaga ini biasanya mengharuskan perusahaan untuk menyerahkan laporan keuangan mereka untuk dievaluasi sebelum memberikan pinjaman atau kredit. Seiring berkembangnya bisnis, semakin penting bagi pemilik bisnis untuk mematuhi standar yang ditetapkan dan memberikan laporan keuangan yang akurat (Ningtyas, 2017).

B. Rumusan Masalah

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan pejabat pemerintah di Kelurahan Kairagi satu kecamatan Mapanget, maka dapat disimpulkan permasalahan yang ada dapat diringkas sebagai berikut: (a) Terbatasnya pengetahuan mengenai Literasi Keuangan, sehingga menghambat kemampuan untuk mempertahankan dan melakukan transisi ke arah yang baru bagi pelaku usaha (b) Kurangnya sosialisasi mengenai Literasi Keuangan, khususnya dalam bidang pembukuan, pencatatan, dan pelaporan keuangan, sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya persyaratan untuk memperoleh permodalan dari perbankan (c) Kurangnya pengetahuan mengenai prinsip dan efektivitas literasi keuangan yang sehat. Berdasarkan fakta dan kenyataan tersebut di atas, maka perlu adanya upaya untuk diadakan pendampingan dan pelatihan kewirausahaan serta menyampaikan informasi atau menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang lebih jelas mengenai literasi keuangan sehingga masyarakat mengerti dan dapat memahami bagaimana pegiat UMKM dapat mempertahankan usahanya

C. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari inisiatif PKM ini adalah untuk meningkatkan pemahaman kewirausahaan dan literasi keuangan pada masyarakat Kelurahan Kairagi Satu, Kecamatan Mapanget, Kota Manado. Tujuan utamanya adalah untuk memberdayakan mereka dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola dan

mempertahankan bisnis mereka secara efektif. Keuntungan mengikuti kegiatan PKM ini dapat diringkas sebagai berikut: Pertama, untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman para penggiat UMKM di Desa Kairagi, Kecamatan Mapanget, terkait dengan pelatihan kewirausahaan dan literasi keuangan.

Di Kecamatan Kairagi, Kecamatan Mapanget, para penggiat usaha kecil dan menengah (UMKM) telah berhasil memenuhi persyaratan keuangan yang ditetapkan oleh perbankan dan lembaga Keuangan lainnya. Untuk mewujudkan masyarakat yang stabil secara finansial, penting bagi para pegiat UMKM di Desa Kairagi satu , Kecamatan Mapanget, untuk memiliki kemampuan mengelola keuangan secara efektif dan merencanakan masa depan dirinya dan keluarganya.

Desa Kairagi satu terletak di Kecamatan Mapanget, para pegiat UMKM diberdayakan dengan memberikan edukasi mengenai penerapan praktis literasi keuangan. Hal ini membekali mereka dengan pengetahuan dan wawasan yang diperlukan untuk mengelola keuangan secara efektif dan meningkatkan kecerdasan keuangan mereka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan aspek krusial yang perlu ditekankan. Literasi keuangan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya untuk membaca, menganalisis, mengelola, dan mengkomunikasikan keadaan keuangan pribadi. Pengetahuan ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan standar hidup seseorang dengan membuat keputusan keuangan yang efektif dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya mengarah pada kesejahteraan. Literasi keuangan berfungsi sebagai ukuran pemahaman individu terhadap konsep keuangan dan kepercayaan diri mereka dalam mengelola keuangan, mencakup pengambilan keputusan jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan peristiwa dan kondisi ekonomi.

Efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan berperan penting dalam optimalisasi laporan keuangan, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja dan peningkatan daya saing bisnis (Puspitaningtyas, 2017). Manajemen keuangan mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan perolehan aset, pendanaan, dan

pengelolaan, semuanya ditujukan untuk mencapai tujuan spesifik suatu bisnis (Kasmir, 2010; Horne & Wachowicz, 2014). Fungsi inti pengelolaan keuangan berkisar pada memperoleh modal usaha dan mengalokasikannya untuk pengembangan usaha, dengan tujuan akhir menghasilkan keuntungan (Hartati, 2013). Untuk memastikan pengelolaan keuangan yang sukses, penting untuk fokus pada empat kerangka dasar: perencanaan, pencatatan, pelaporan, dan pengendalian (Mada & Martini, 2019). Evaluasi efektivitas pengelolaan keuangan dapat diukur dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kompetensi (Hanifa et al., 2016), transparansi dan keagenan (Nurhadianto & Khamisah, 2019), dan akuntabilitas (Nafidah & Anisa, 2017).

Literasi keuangan sebagaimana didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2013) mencakup kemampuan memahami dan mengelola dana secara efektif sehingga memungkinkan individu untuk memupuk kesejahteraan dalam hidupnya. Intinya, literasi keuangan memerlukan pemahaman individu tentang konsep keuangan dan kemahiran mereka dalam membuat pilihan keuangan yang sehat.

Rambe dkk. (2017) menegaskan bahwa pengelolaan keuangan mencakup serangkaian aktivitas, termasuk pengadaan, pembiayaan, dan penatausahaan aset, yang kesemuanya ditujukan untuk mencapai berbagai tujuan menyeluruh.

Menurut Zimmerer (Kasmir, 2011), kewirausahaan melibatkan pemanfaatan waktu, modal, dan kemauan mengambil risiko untuk menciptakan sesuatu yang baru dan unik yang meningkatkan kesejahteraan individu. Zimmerer juga menegaskan bahwa kewirausahaan memerlukan penerapan kreativitas dan inovasi untuk mengatasi masalah dan mengidentifikasi peluang untuk perbaikan dalam bisnis dan kehidupan. Demikian pula Ropke (Suryana dan Bayu, 2011) mendefinisikan kewirausahaan sebagai proses menghasilkan kreasi baru dan memperkenalkan konsep-konsep inovatif yang berkontribusi terhadap kesejahteraan individu dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Ropke menekankan pentingnya menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda dari ide dan produk yang sudah ada untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Meredith (Suryana dan Bayu, 2011), wirausahawan memiliki keterampilan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi prospek bisnis, mengumpulkan sumber daya yang diperlukan, dan menerapkan strategi untuk mencapai kesuksesan. Selain itu, Suryana (2008) menggambarkan wirausaha sebagai individu yang menerima risiko dan mampu menghadapi tantangan. Kasmir (2011) senada dengan hal tersebut,

mendefinisikan wirausaha sebagai seseorang yang berani mengambil risiko dan mendirikan usaha dalam kondisi yang beragam.

3. METODE PELAKSANAAN

Pemanfaatan teknik ceramah dan diskusi digunakan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat menggunakan metode ceramah, ilustrasi, dan diskusi. Sistematika pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut: Langkah (1) atau awal dalam proses ini adalah dengan memberikan tes awal kepada peserta, dengan fokus pada pemahaman mereka tentang kewirausahaan dan literasi keuangan. Langkah ke-2 dari pengabdian ini adalah dengan memanfaatkan metode ceramah untuk membekali peserta pengabdian dengan motivasi, pengetahuan, dan wawasan yang diperlukan di bidang kewirausahaan dan pengelolaan keuangan. Langkah 3 dari program ini melibatkan penggunaan metode ilustrasi untuk memberikan contoh praktis kewirausahaan dan literasi keuangan yang efektif kepada peserta. Hal ini membantu peserta memahami cara meminimalkan perilaku konsumen yang tidak perlu dan menyelaraskan pengeluaran mereka dengan kebutuhan sebenarnya. Langkah ke-4 dari program ini melibatkan penggunaan Metode Diskusi, di mana peserta diberikan platform untuk terlibat dalam percakapan mengenai isu-isu yang berkaitan dengan keberhasilan pelaksanaan kewirausahaan dan literasi keuangan. Langkah ke-5 dari proses ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada para peserta, yang mencakup indikator-indikator yang dirancang untuk mengukur kewirausahaan dan literasi keuangan..

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketika individu memiliki pemahaman yang kuat tentang konsep keuangan, mereka diberdayakan untuk membuat pilihan yang tepat mengenai keuangan mereka dan mengurangi risiko penipuan dalam urusan keuangan. Semakin luas pengetahuan keuangan seseorang, semakin efektif pula mereka dalam mengelola bisnisnya. Mayoritas usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kecamatan Kairagi satu tidak memiliki identitas hukum permanen dan menghadapi tantangan besar dalam mengakses sumber daya yang diperlukan. Khususnya, perolehan modal usaha dari lembaga keuangan, terutama bank, terbukti menjadi permasalahan yang berulang. Akibatnya, keadaan ini menghambat pertumbuhan dan perkembangan UMKM baik dalam waktu

dekat maupun jangka panjang. Kendala yang dihadapi UMKM saat ini terutama berasal dari terbatasnya akses terhadap permodalan, teknologi informasi, pasar, dan ketidakpastian seputar legalitas usaha.

Pengelolaan keuangan usaha sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan yang dimiliki oleh pemilik usaha. Penting bagi berbagai pemangku kepentingan untuk memberikan perhatian dan dukungan guna meningkatkan literasi keuangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang pada akhirnya memfasilitasi pengelolaan Keuangan mereka secara efektif.

Sebelum pelatihan, peserta diberikan kuesioner pre-test untuk menilai pengetahuan mereka tentang kewirausahaan dan literasi keuangan. Temuan menunjukkan bahwa para aktivis/pegiat UMKM di Kecamatan Kairagi Satu belum pernah mengikuti pelatihan apa pun karena tidak ada organisasi atau lembaga yang menawarkan pelatihan tersebut. Menyadari perlunya pelatihan literasi keuangan, Politeknik Negeri Manado pun tergerak untuk memberikan layanan ini kepada para penggiat UMKM di masyarakat.

Setelah sesi ceramah dan pelatihan selesai, terlihat jelas bahwa individu yang mengikuti program ini menunjukkan antusiasme yang besar dan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya pelatihan literasi keuangan. Hal ini antara lain disebabkan oleh pemberian motivasi, pengetahuan, dan pemahaman menyeluruh mengenai kewirausahaan dan pengelolaan keuangan. Selanjutnya, pendekatan ilustratif diterapkan dan membuahkan hasil yang baik. Peserta diberikan contoh praktis kewirausahaan yang efektif dan penerapan praktik literasi keuangan yang baik, sehingga memungkinkan mereka mengurangi perilaku konsumen yang tidak perlu dan tidak sejalan dengan kebutuhan masing masing.

Mengikuti langkah awal, semua individu yang terlibat diberikan kesempatan untuk membuat kelompok diskusi. Hal ini memungkinkan peserta untuk terlibat dalam percakapan mengenai tantangan yang terkait dengan pelaksanaan upaya kewirausahaan secara efektif dan pemahaman literasi keuangan. Hasil yang diharapkan adalah bahwa diskusi ini akan mempengaruhi tindakan masing-masing peserta, khususnya dalam hal bagaimana mereka mengelola dan mendokumentasikan pengeluaran mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan bisnis mereka.

Setelah pelatihan berakhir, peserta diberikan kuesioner yang berisi indikator untuk menilai keterampilan kewirausahaan dan literasi keuangan mereka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya kebutuhan yang jelas akan pelatihan literasi keuangan yang berkelanjutan di kalangan aktivis UMKM. Hal ini terbukti membutuhkan dukungan dan pengabdian kepada masyarakat yang saat ini dilakukan oleh Politeknik Negeri Manado.

D. KESIMPULAN

Di Kelurahan Kairagi satu kecamatan Mapanget Kota Manado, peningkatan literasi keuangan para UMKM, khususnya yang beroperasi di wilayah Kelurahan kairagi satu kecamatan Mapanget kota Manado, sangatlah penting. Hal ini berarti membekali mereka dengan pengetahuan dasar di berbagai bidang seperti kredit, tabungan, dan investasi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan pengelolaan keuangan bisnis mereka. Pentingnya pemahaman kewirausahaan dan literasi keuangan (financial literacy) bagi para pelaku UMKM di Kecamatan Kairagi Satu tidak bisa dipungkiri karena sangat penting untuk menjamin kelangsungan usahanya dalam jangka panjang.

Kepemilikan keterampilan literasi keuangan memberdayakan individu untuk membuat pilihan yang tepat mengenai keuangan mereka, sehingga mengurangi kemungkinan tertipu dalam hal-hal yang berkaitan dengan uang. Semakin luas pemahaman seseorang terhadap konsep keuangan, semakin efektif mereka mengawasi operasional bisnisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement | Vol. 1 No. 2 (2020) 173-184.

Anggraeni, B. D. (2015). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Pemilik Usaha Terhadap Pengelolaan Keuangan. Studi Kasus: UMKM Depok. Jurnal Vokasi Indonesia , Vol. 3, No. 1.

Bhushan, P., & Medury, Y. (2013). Financial Literacy and Its Determinants. International Journal of Engineering, Business and Enterprise Application (IJEBEA), Vol. 4, No. 1, pp. 155–160.

Hanifa, L., Wawo, A. B., & Husin. (2016). Pengaruh Kompetensi Pengelola Keuangan Dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan , Vol. 1, No. 2.

- Hartati, S. (2013). Manajemen Keuangan Untuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Dikutip 20 Juni 2019. <https://docplayer.info/storage/52/29996045/1597854547/y0CAZkOcYIzdPnTbLOAYMQ/29996045.pdf> (Dikutip 20 Juni 2019.)
- Horne, J.C.V., & Wachowicz, J.M. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2010). Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Krishna, A., Rofaida, R., & Sari, M. (2010). Analisis Tingkat Literasi Keuangan di Kalangan Mahasiswa dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. Jurnal Proceedings of The 4th International Conference on Teacher Education. Join Conference UPI & UPSI Bandung.
- Layyinaturrobaniyah, & Muizu, W. O. (2017). Pendampingan Pengelolaan Keuangan Usaha Mikro Di Desa Purwadadi Barat Dan Pasirbungur Kabupaten Subang. Pekkbis Jurnal, 91-1.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, Vol. 52, No. 1, pp. 5–44.
- Mada, I. G., & Martini, N. P. (2019). Kerajinan Perak Desa Celuk: Persepektif Pengelolaan Keuangan Berdasarkan SAK ETAP (Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik). *WICAKSANA, Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, Vol. 3, No. 2, pp. 39-52.
- Nafidah, L. N., & Anisa, N. (2017). Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Jombang. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, Vol. 10, No. 2, pp. 273-288.
- Ningtyas, J. D. A. (2017). Penyusunan Laporan Keuangan UMKM Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro , Kecil dan Menengah (SAK-EMKM) (Study Kasus Di UMKM Bintang Malam Pekalongan). *Owner Riset & Jurnal Akuntansi*, 2(1), 11–17.
- Nugroho, L., Hidayah, N., Ali, A., & Badawi, A. (2020). E-Commerce to Improve Homemaker Productivity (Women Entrepreneur Empowerment at Meruya Utara, Kembangan District, West Jakarta, Indonesia). *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 1(1), 13-24. <https://doi.org/10.37680/amalee.v1i01.166>
- Nurhadianto, T., & Khamisah, N. (2019). Analisis Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah: Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. *Jurnal TECHNOBIZ*, Vol. 3, No. 5, pp. 25-30

- Otoritas Jasa Keuangan (2019). Siaran Pers Survei OJK 2019: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Meningkat. SP 58/DHMS/OJK/XI/2019.
- Puspitaningtyas, Z. (2017). Pembudayaan Pengelolaan Keuangan Berbasis Akuntansi bagi Pelaku UKM. *Jurnal Akuntansi*, Vol. XXI, No. 03.
- Remund, D. L. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276–29.
- Sarma, M. (2012). Index of Financial Inclusion – A Measure of Financial Sector Inclusiveness. Berlin Working Papers on Money, Finance, Trade and Development, Centre for International Trade and Development, School of International Studies. India: Jawaharlal Nehru University, No. 7, pp. 1-34.
- Suryana, Yuyus dan Kartib Bayu. (2011). *Kewirausahaan: Pendekatan. Karakteristik Wirausahawan Sukses*. Jakarta: Kencana.
- Welly, W., Kardinal, K., & Juwita, R. (2012). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Investasi di STIE Multi Data Palembang. Palembang: STIE MDP.
- Wiharno, H., & Nurhayati, E. (2017). Literasi Keuangan di Kalangan Mahasiswa. *Literasi Keuangan di Kalangan Mahasiswa*. JRKA, Vol. 3, No. 2, pp. 20–33

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA TURNOVER KARYAWAN PENJUALAN PADA PT. DAYA ADICIPTA WISESA MANADO

Virginia Meily Sriningsih Kapojos^{*1}, Grace Joice S.N. Rumimper^{*2}

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

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: ^{*1}virginiakapojos@gmail.com, ^{*2}gracejoicer@gmail.com

ABSTRAK

Turnover/resign merupakan masalah penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih maksimal dalam bekerja keras untuk mengelolah sumber daya manusia didalamnya agar meminimalisir niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan sehingga jika sumber daya dapat diatur dengan baik, perusahaan pun dapat dengan mudah merealisasikan keberhasilan. Penelitian yang dilakukan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado, diketahui bahwa keseluruhan karyawan yang diolah di departemen *network development* adalah 475 karyawan. Pada tahun 2022 terjadi 365 kasus karyawan penjualan yang keluar atau *turnover/resign* yang diantaranya 193 orang keluar disebabkan oleh kompensasi atau gaji, 66 orang karena tidak capainya target, 51 orang karena kepentingan pribadi, 40 orang karena habisnya masa kontrak, dan 15 orang karena dipecat. Jika dihitung maka ada 76,84% kasus *turnover* karyawan penjualan wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado yaitu Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. Jika dibiarkan maka permasalahan ini akan berlanjut dan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado. Hasil yang penulis temui dari penelitian ini bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado adalah faktor kompensasi, faktor target perusahaan, faktor pribadi, faktor habisnya masa kontrak kerja, dan faktor dikeluarkan secara paksa.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, *Turnover*

ABSTRACT

Turnover/resignation is an important issue that must be considered. Therefore, companies must be more optimal in working hard to manage their human resources in order to minimize employees' intentions to leave the company so that if resources can be managed well, the company can easily realize success. Research conducted at PT Daya Adicipta Wisesa Manado, it is known that all employees processed in the network development department are 475 employees. In 2022 there were 365 cases of sales employees who left or turnover / resign, including 193 people leaving due to

compensation or salary, 66 people because of not achieving targets, 51 people because of personal interests, 40 people because of the expiration of the contract period, and 15 people because they were fired. If calculated, there are 76.84% of employee turnover cases in the sales area of PT Daya Adicipta Wisesa Manado, namely North Sulawesi, Gorontalo, and North Maluku. If left unchecked, this problem will continue and cause the company to suffer losses. The purpose of this study is to determine the factors that influence the occurrence of sales employee turnover at PT Daya Adicipta Wisesa Manado. The results that the author found from this research that the factors that influence the occurrence of sales employee turnover at PT Daya Adicipta Wisesa Manado are compensation factors, company target factors, personal factors, work contract expiration factors, and forced expulsion factors.

Key Words: *Human Resources, Turnover*

A. PENDAHULUAN

Turnover/resign merupakan masalah penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih maksimal dalam bekerja keras untuk mengelolah sumber daya manusia didalamnya agar meminimalisir niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan sehingga jika sumber daya dapat diatur dengan baik, perusahaan pun dapat dengan mudah merealisasikan keberhasilan.

PT. Daya Adicipta Wisesa adalah perusahaan industri otomotif yang diberi tanggung jawab sebagai main dealer sepeda motor honda dan suku cadang asli sepeda motor honda. PT. Daya Adicipta Wisesa memiliki beberapa departemen yang salah satunya ada departemen *network development* yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia khususnya karyawan penjualan. Keseluruhan karyawan yang diolah di departemen *network development* adalah 475 karyawan. Pada tahun 2022 terjadi 365 kasus karyawan penjualan yang *turnover/resign*. Jika dihitung secara presentase maka ada 76,84% kasus *turnover* karyawan penjualan wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa yaitu Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. Pada angka *turnover/resign* tersebut dapat disebabkan oleh kompensasi atau gaji yang kurang sesuai, target perusahaan yang terlalu tinggi sehingga tidak capai target, kepentingan atau urusan pribadi, habisnya kontrak kerja, dan dikeluarkan oleh perusahaan secara paksa. Perusahaan akan kehilangan sumber daya manusianya, padahal perusahaan membutuhkan karyawan penjualan untuk menjual produk perusahaan yaitu sepeda motor honda. Dan perusahaan telah mengeluarkan biaya yang besar untuk proses perekrutan dan pelatihan karyawan penjualan tersebut. Jika kasus *turnover* karyawan penjualan terus berlanjut maka perusahaan akan mengalami kerugian yang akan menyebabkan

perusahaan bangkrut. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado.

B. LANDASAN TEORI

Menurut Mathis dan Jackson (2008) *turnover* merupakan proses terjadinya dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan. Sedangkan Menurut Simamora (2004) *turnover* adalah pemisahan diri yang dilakukan oleh karyawan dari organisasi yang dilakukan secara sukarela. Bentuk *turnover* antara lain berupa: perpindahan keluar organisasi, pengunduran diri, pemberhentian ataupun kematian anggota organisasi. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan *turnover* merupakan suatu tindakan dari karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan atau berpindah mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya.

Jenis *turnover* berdasarkan tingkat fungsi terbagi menjadi dua yaitu *turnover* fungsional (menguntungkan) dan disfungsional (merugikan). Menurut Mcbey dan Karakowsky (2000) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover* karyawan adalah :

a) Faktor pendorong

Faktor pendorong merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi sendiri yang dapat membuat karyawan untuk keluar dari organisasi atau memilih bertahan di organisasi. Organisasi harus dapat mengelola faktor pendorong ini. Adapun yang termasuk di dalam faktor pendorong yaitu:

1. Kepuasan kerja
2. Kepuasan atas gaji
3. Penghargaan atas kinerja

b) Faktor penarik

Faktor penarik merupakan faktor yang berasal dari luar organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan untuk meninggalkan organisasinya. Kedudukan karyawan di dalam keluarga sebagai pencari nafkah utama mempengaruhi tingkat intensi *turnover*. Adapun yang termasuk di dalam faktor penarik yaitu :

1. Pendapatan pribadi
2. Pendapatan keluarga
3. Status pekerjaan

4. Komitmen keluarga
5. Alternative pekerjaan
6. Permintaan eksternal

c) Faktor karakteristik individu

Faktor karakteristik individu adalah faktor yang dipengaruhi oleh karakter pribadi dan aspek demografi dari karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan untuk meninggalkan atau bertahan di organisasi. Adapun yang termasuk di dalam faktor karakteristik individu yaitu :

1. Usia
2. Masa kerja
3. Pendidikan
4. Status perkawinan

d) Faktor lain

Pada faktor lainnya dijelaskan bahwa faktor kinerja objektif dan kinerja subyektif mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan. *Turnover* karyawan juga dipengaruhi oleh aspek yang membuat karyawan bertahan pada organisasi tempatnya bekerja atau pindah ke organisasi lain yang dapat memberikan keuntungan bagi dirinya.

Kemudian menurut Robbins (2019 :38) menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi atau turnover dapat diputuskan secara 2 sebab yaitu:

1. Sukarela (*voluntary turnover*)

Voluntary turnover atau *quit* adalah keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor dengan melihat seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

2. Tidak sukarela (*involuntary turnover*)

Involuntary turnover atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku,

persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pengambilan data menggunakan, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Informan penelitian dari perusahaan dan karyawan eks perusahaan yang *turnover*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Hasil penelitian didapatkan pertama lewat observasi penulis Ketika PKL di PT. Daya Adicipta Wisesa Manado. Penulis diberi tugas dan tanggung jawab oleh karyawan di departemen *network development* untuk melakukan proses *non-aktif* karyawan penjualan. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara. Dalam melakukan proses resign tersebut, penulis mendapati beberapa faktor yang membuat para karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya yaitu faktor kompensasi yang adalah gaji, faktor target perusahaan karena target terlalu tinggi, faktor habisnya masa kontrak, faktor pribadi dan faktor dikeluarkan secara paksa atau dipecat. Penulis mengajukan pertanyaan kepada pihak perusahaan yang merupakan informan 1 yaitu :

“Apakah yang menyebabkan karyawan penjualan resign atau turnover dari pekerjaannya ?”

Mengenai pertanyaan yang diajukan penulis, informan 1 menjawab yaitu :

“Jika dirangkum rata-rata paling banyak didapati itu karena gaji”

Dari pernyataan dari informan 1 diatas, faktor kompensasi ternyata menjadi permasalahan terbanyak sehingga karyawan penjualan mengalami *turnover*. Pernyataan itu juga sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan informan 2 yang saat itu penulis mengajukan pertanyaan sebagai berikut :

“Apa yang membuat bapak/ibu keluar dari pekerjaan atau resign, apakah karena gaji, target perusahaan, atau ada yang lain?”.

Kemudian informan 2 tersebut menjawab :

“Memang betul gaji. Gaji tergantung dengan target yang torang capai. Jadi kalo misalkan keluar cuma 1 atau 2 unit itu paling gaji sekitar 300 begitu. Sedangkan torang pe jam kerja dengan biaya hidup selama kerja itu nda dihitung yang hanya dihitung target. Jadi dari pada rugi kan, biaya kost dengan kerja itu nda ada depe untung sama sekali. Jadi yah resign noh.”

Jika dilihat dari pernyataan mantan karyawan penjualan itu, berarti perusahaan hanya memberikan gaji atau upah kepada karyawan penjualan berdasarkan unit sepeda motor yang karyawan penjualan itu keluarkan atau jual. Namun informan 2 itu mengatakan lagi :

“Io sebenarnya memang begitu mar kan kesepakatan pertama itu biar sales tetap ada gaji utama deng perjanjian itu pertama pas baru mo maso.”

Terlihat jelas dari keluh karyawan penjualan tersebut menyatakan bahwa mereka sebenarnya terikat perjanjian namun hanya dihiraukan oleh dealer dimana karyawan penjualan itu bekerja. Mengenai hal tersebut, penulis mendapatkan pernyataan terkait pemberian gaji oleh informan 1 dalam wawancara yaitu :

“Masalah pemberian gaji itu tergantung dari dealer-dealer, tapi kalo di main dealer, memberikan gaji sesuai UMP.”

Jadi dari hasil wawancara kedua informan tersebut, informan 1 dan informan 2 membenarkan bahwa alasan atau faktor yang mempengaruhi karyawan penjualan keluar dari pekerjaannya atau *turnover*, itu dikarenakan faktor kompensasi atau gaji.

Berikutnya adalah faktor target perusahaan yang tinggi. Mengenai permasalahan ini, penulis mendapatkan pernyataan dari hasil wawancara dengan informan 2 yaitu :

“Target terlalu tinggi deng susah sekali mo capai. Sampe-sampe torang sebagai sales kewalahan ja kanvasing brosur sampe klikbar for mo capai tu target.”

Informan 2 membenarkan faktor tersebut karena hal itulah yang benar-benar dialaminya. Selanjutnya adalah pernyataan dari informan 3 yang sejalan juga dengan apa yang dinyatakan informan 2 yaitu :

“Tuntutan target terlalu tinggi.”

Itulah pernyataan yang dikatakan kedua informan diatas yang merupakan mantan karyawan penjualan. Jika itu yang dikatakan oleh yang dulunya pernah menjadi karyawan penjualan, maka berikut ini adalah pernyataan yang dikatakan oleh informan 1 yang adalah karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa (*main dealer*) dalam wawancara yaitu :

“Karena, dalam satu orang sales itu dari dealer ada memberi target jualan, jadi ketika target itu diberikan dan tidak dicapai dalam kurun waktu yang ditentukan dan akhirnya keluar, itu akan diberi alasan dengan tidak perform atau tidak capai target.”

Dapat disimpulkan dari pernyataan kedua informan diatas bahwa perusahaan ini bekerja sesuai target, dan jika tidak mencapai target tersebut, karyawan perusahaan akan memilih keluar dari pekerjaannya itu.

Faktor selanjutnya yang penulis dapatkan selama melakukan observasi adalah faktor pribadi. Faktor pribadi yang penulis temui adalah melanjutkan pendidikan, pindah domisili, dan berwirausaha. Hal itu juga sejalan dengan pernyataan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan informan 1 terkait melanjutkan pendidikan yaitu :

“Kemudian, kelanjutan studi itu biasanya dari sales yang misalkan lulusan dari SMA terus ada jenang waktu kosong 1 sampai 3 bulan, lalu resign dan masuk kuliah atau melanjutkan studi kemana.”

Mengenai pindah domisili, faktor pribadi ini didukung juga dengan hasil wawancara informan 1 yaitu :

“Biasanya sih yang pindah domisili itu, rata-rata so menikah jadi banyak yang mengikuti suami/istri makanya resign.”

Masih dengan wawancara informan 1. Selanjutnya adalah pernyataan terkait karyawan penjualan *turnover* karena berwirausaha yaitu :

“Biasanya sih kalo dari main dealer ketika ada alasan resign terkait ada sales yang berwirausaha torang nda masalahkan sih berarti ada pandangan dengan rencana baru mungkin lebih baik”.

Secara faktor pribadi yang meliputi melanjutkan studi, pindah domisili dan berwirausaha, itulah hasil penelitian penulis mulai dari tahap observasi dan wawancara dengan pihak perusahaan. Selanjutnya penulis juga memperoleh faktor habis kontrak melalui hasil wawancara bersama dengan informan 4 yaitu :

“Habis masa kontrak, jadi saya sekalian istirahat.”

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara dengan informan 1 yang adalah pihak dari perusahaan. Berikut pernyataannya :

“iya ada, tapi jika dealer melihat performance-nya bagus biasa dikasih penawaran untuk lanjut kerja tapi itu semua balik lagi tergantung dari sales tapi kalo yang tetap resign pun berarti penawaran itu tidak diterima atau yah belum cocok.”

Itulah pernyataan dari seorang karyawan main dealer PT. Daya Adicipta Wisesa terkait faktor habisnya kontrak. Dari pihak perusahaan ternyata setelah mengetahui karyawan penjualan tersebut habis kontrak, pihak perusahaan berupaya menawarkan untuk lanjut kerja, hanya jika karyawan penjualan tersebut *performance*-nya dianggap bagus.

Dan yang terakhir adalah faktor diberhentikan secara paksa, dari hasil observasi penulis bahwa faktor ini sangat minim ditemukan. Hal ini juga dibenarkan dalam hasil wawancara penulis dengan informan 1 yaitu :

“Dipecat, tapi biasanya presentase alasan resign dipecat ini kecil, jadi kalo pun ada biasanya karena melanggar aturan dari dealer tersebut”

Melihat pernyataan tersebut maka memang benar faktor diberhentikan secara paksa atau bisa disebut dengan dipecat ini persentasenya memang kecil. Dan sesuai dengan apa yang dikatakan informan 1 bahwa alasan dipecat ini karena karyawan penjualan telah melakukan kesalahan yang menurut dealer fatal seperti melanggar aturan yang ada di dealer tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa faktor kompensasi, faktor target perusahaan, faktor pribadi, dan faktor habis kontrak, dan faktor diberhentikan secara paksa didukung oleh pernyataan dari 4 informan yang penulis wawancarai. Kompensasi adalah suatu bentuk pemberian dari perusahaan kepada karyawannya atau suatu yang diterima karyawan atas kerja kerasnya selama bekerja. Kompensasi yang dimaksudkan penulis disini adalah gaji atau upah. Dan pada penelitian ini, penulis mendapati bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* karyawan penjualan di dealer-dealer untuk wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*). Karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 193 karyawan penjualan resign karena kompensasi atau gaji. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya bahwa informan 2 yang merupakan mantan karyawan penjualan di dealer Bitung memberikan pernyataan bahwa karyawan penjualan diberi gaji sesuai dengan berapa unit sepeda motor yang karyawan penjualan itu keluarkan sehingga jika dibandingkan dengan pengeluaran hidupnya, tentu itu membuat rugi dan karyawan penjualan itu memilih untuk resign atau keluar dari pekerjaannya itu. Ditambah lagi karyawan penjualan tersebut diberikan janji kalau seorang karyawan penjualan itu akan menerima gaji pokok dalam arti mereka tetap menerima gaji walaupun belum ada target yang dicapai. Hal ini patut diperhatikan oleh perusahaan

atau dealer tersebut karena ini sudah menyangkut perjanjian. Sebuah perusahaan akan terlihat berkualitas jika sistem didalamnya juga teratur dengan baik. Maka perusahaan tersebut haruslah bertanggung jawab dan konsisten tentang apa yang mereka janjikan terutama dalam segi pemberian kompensasi atau gaji. Sebaiknya perusahaan harus mengatur sebaik mungkin agar pemberian gaji itu sesuai dengan hasil dan kinerjanya dan ketika pemberian gaji sudah terkontrol dengan baik maka karyawan penjualan akan tetap bertahan dan bahkan tidak menutup kemungkinan karyawan penjualan akan lebih termotivasi dalam bekerja. Jika faktor pemberian kompensasi ini jika terus dibiarkan meningkat maka tentu saja perusahaan akan kekurangan komponen pentingnya yaitu sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan penjualan, sehingga perusahaan akan kewalahan dalam menjual produknya dan pada akhirnya terjadi kebangkrutan. Hal ini didukung oleh Mathis dan Jackson (2006:118) yang menyatakan bahwa kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu perusahaan dan bukan perusahaan lainnya

Dapat dirangkum bahwa faktor pemberian kompensasi atau gaji ini menjadi faktor yang sangat berpengaruh terjadinya *turnover* karyawan. Hal ini didukung dari penelitian yang relevan yaitu pertama oleh Pitoyo & Rohman(2019) yang hasil penelitiannya menunjukkan faktor yang mempengaruhi *turnover* adalah gaji. Kedua yaitu Atthariq & Koentjoro (2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penyebab utama keluarnya karyawan dari Rumah Sakit Rawamangun salah satunya adalah faktor ketidakpuasan dalam bekerja karena kurangnya kompensasi yang kurang memadai. Ketiga, yaitu dari Harvida & Wijaya (2020), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi karyawan dalam pengambilan keputusan untuk meninggalkan organisasi salah satunya adalah faktor organisasi yang dalam penelitiannya menjelaskan tentang pemberian imbalan/gaji.

a) Faktor Target Perusahaan

Hal ini adalah sesuatu yang sering kita dapati pada dunia kerja dan memang tiap-tiap perusahaan jika ingin memajukan bisnisnya maka perusahaan tersebut harus bekerja dan mencapai target tersebut. Dengan tercapainya target tersebut, perusahaan tentu memperoleh hasil yang diinginkan dengan maksud untuk memajukan perusahaannya. Namun berbicara mengenai target perusahaan, ternyata target perusahaan

ini menjadi faktor yang cukup berpengaruh akan terjadinya *turnover* karyawan penjualan di dealer-dealer wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa (main dealer). Karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 66 karyawan penjualan *resign* karena tingginya target perusahaan sehingga mengakibatkan tidak capai target.

PT. Daya Adicipta Wisesa Manado memiliki target yang telah ditetapkan untuk para karyawan penjualan. Dengan adanya target tersebut akan membuat karyawan penjualan berupaya keras untuk mencapai target tersebut. Dan jika karyawan tersebut tidak dapat atau tidak mampu melakukan target tersebut walaupun sudah berusaha keras, berarti tuntutan target yang diberikan perusahaan kepada karyawan penjualan terlampaui tinggi. Sehingga itulah yang mendorong karyawan penjualan untuk keluar atau meninggalkan perusahaan karena tidak mampu atau kewalahan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya bahwa terdapat 3 informan yang diantaranya 2 informan adalah mantan karyawan penjualan yang pernah bekerja di PT. Daya Adicipta Wisesa Bitung, dan yang 1 informan lainnya adalah karyawan dari pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa (*main dealer*). Dari hasil wawancara penulis dengan 2 informan yang adalah mantan karyawan penjualan itu, dapat disimpulkan bahwa mereka keluar dari pekerjaannya dikarenakan target yang diberikan perusahaan kepada mereka terlalu tinggi dan susah untuk dicapai sehingga mereka sampai kewalahan untuk melakukan pekerjaan. Seringkali seorang karyawan penjualan kurang paham bagaimana cara kerja dari tugas dan tanggung jawab yang dihadapi karena hal ini juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, dan secara informan yang penulis temui, bahwa terdapat 3 informan yang adalah karyawan penjualan, 2 diantaranya pendidikan SMU sederajat dan 1 lainnya memiliki pendidikan sarjana. Secara yang diketahui bahwa seorang karyawan penjualan jika ingin memasuki dunia kerja tentunya harus memiliki bekal dan *basic* dalam bekerja sesuai dengan bidang yang dia tekuni. Begitu juga persoalan *skill*, yang pada zaman sekarang, *skill* karyawan penjualan sangat berpengaruh bagi majunya perusahaan. Maka tak heran jika perusahaan-perusahaan besar memerlukan kualitas karyawan penjualan yang memiliki *skill* yang tinggi dalam menjual produk perusahaan dan produktif dalam melakukan pekerjaannya itu. Jika karyawan tersebut tidak memiliki pengetahuan atau *skill* untuk melakukan pekerjaannya, maka karyawan penjualan tersebut akan mengundurkan diri

dan bahkan jika performancenya terlalu buruk maka perusahaan akan mengeluarkan karyawan penjualan tersebut sehingga disebut *turnover*.

Terlepas dari itu, perusahaan juga harus memperhatikan juga tentang hal ini, memang benar bahwa perusahaan harus bekerja sesuai target, namun perusahaan juga harus melihat sumber daya manusia didalamnya dengan melihat bagaimana upaya mereka mencapai target tersebut apakah sudah sesuai dengan kemampuan mereka atau tidak. Jika perusahaan memberikan target terlalu tinggi dan bahkan rata-rata karyawan penjualan tersebut sulit untuk mencapainya maka, tidak heran jika karyawan penjualan itu lebih memilih untuk keluar dari pekerjaannya karena secara pencapaian target itu tidak bisa dicapai, yang dikarenakan menurut pernyataan para karyawan tersebut bahwa tuntutan target perusahaan terlalu tinggi. Faktor ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Saputra & Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa stres kerja dengan target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi persentasenya 26%, atau bernilai 71 total akhir dan Peran yang diterima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain persentasenya 25% dengan bernilai 68 total akhir, Aluran perintah struktur organisasi yang tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja persentasenya 24% dengan nilai 67 skor, dan yang terakhir sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan tidak kondusif yaitu memiliki presentase 25% dengan 70 skor. Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitiannya, bahwa target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi itu sangat berpengaruh lebih tinggi dari faktor lainnya karena mencapai nilai presentase 26%.

Dengan melihat faktor ini, jika terus berkelanjutan maka lama kelamaan perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado akan sulit mendapatkan atau merekrut karyawan penjualan karena tidak akan menutup kemungkinan ketika orang-orang mengetahui bahwa perusahaan tersebut memiliki tuntutan target terlalu tinggi, sehingga orang-orang cenderung menghilangkan niat mereka untuk bekerja sebagai karyawan penjualan di perusahaan tersebut.

b) Faktor Pribadi

Faktor pribadi ini merupakan hal yang ada hubungannya dengan kepentingan personal seseorang, jadi faktor ini bisa mencakup macam-macam masalah pribadi seseorang yaitu antara lain kepentingan pribadi untuk melanjutkan pendidikan, pindah

domisili atau tempat tinggal, dan berwirausaha. Dan berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 51 karyawan penjualan *resign* karena kepentingan pribadi.

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian sebelumnya, pada faktor ini ada beberapa hal yang tercakup didalamnya yaitu pertama kepentingan pendidikan, pindah domisili, dan ingin berwirausaha. Karena menurut informan 1 yang merupakan karyawan pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*) menyatakan bahwa ini merupakan masalah pribadinya dan juga merupakan pilihan terbaik dari karyawan penjualan tersebut.

Karena alasan ini tidak dapat dipungkiri bahwa ini merupakan kebutuhan pribadi dari karyawan penjualan tersebut untuk keberlangsungan hidupnya. Jika mendengar tentang pendidikan ini, rata-rata yang harus dilakukan adalah memberikan dukungan sehingga jika telah selesai melanjutkan studinya ada kemungkinan karyawan penjualan itu akan kembali setelah masa pendidikannya, dan setelah kembali, karyawan penjualan tersebut dapat dikata telah mempelajari banyak hal dan mungkin sebelum melanjutkan studi karyawan penjualan tersebut kurang pengetahuan atau ilmu dan setelah mereka melanjutkan studi lalu kembali dan terlihat sudah ter-upgrade. Hal itu akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena mendapatkan karyawan penjualan yang memiliki pengetahuan dan perkembangan dari skill-nya.

Begitu juga dengan alasan pindah domisili, kita tidak mengetahui terkait maksud dari karyawan penjualan tersebut memilih *resign* dengan alasan pindah domisili, bisa jadi karyawan penjualan tersebut mengikuti keluarga atau jika telah menikah mereka memilih untuk mengikuti suami/istri. Sama halnya juga dengan karyawan penjualan yang *resign* dengan alasan pribadi yang ingin berwirausaha. Dari alasan tersebut tidak dapat dipaksakan bahwa karyawan penjualan tersebut ingin memulai suatu bisnis yang mungkin itu akan menjadi kemajuan bagi hidupnya. Alasan ini merupakan alasan yang terkesan positif karena yang penulis lihat dari hasil observasi penulis, bahwa *resign* dengan alasan pribadi untuk berwirausaha itu, sangat sedikit ditemukan. Dan dari pihak perusahaan pun tidak memaksakan kehendak karena dianggap itu merupakan sesuatu hal yang baik dilakukan oleh seorang karyawan penjualan. Hal ini didukung oleh penelitian yang pertama adalah dari Gunawan, A. N. S., & Sahertian, H. J. (2016) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor penyebab *turnover* karyawan salah satunya adalah kebutuhan pribadi. Kedua adalah Alfa, M. Z., Murni, S., & Roring, F.

(2016) yang mengatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemutusan hubungan kerja karyawan.

c) Faktor Habisnya Masa Kontrak Kerja

Kontrak kerja ini merupakan suatu kesepakatan atau persetujuan antara pihak tenaga kerja dan pihak perusahaan untuk mengikat hubungan kerja dalam periode waktu yang telah ditentukan. Dan jika dalam permasalahan karyawan *turnover* dikarenakan faktor habisnya kontrak, berarti pihak perusahaan tidak lagi memperpanjang kontrak dikarenakan *performance*-nya tidak bagus atau dari pihak karyawan penjualan tidak menerima perpanjangan kontrak yang ditawarkan oleh perusahaan. Dan berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 40 karyawan penjualan resign karena habisnya masa kontrak kerja.

Hal itu juga dibenarkan oleh informan 1 yang adalah pihak perusahaan yang mengatakan bahwa jika karyawan yang telah habis kontrak maka pihak perusahaan pasti akan menawarkan perpanjangan kontrak jika karyawan penjualan tersebut dilihat dari segi produktifitas dan *performance*-nya terbilang bagus. Dan dari pernyataan informan 4 yang merupakan mantan karyawan penjualan, mengatakan bahwa alasannya memilih *resign* itu dikarenakan habis masa kontrak dan secara kebetulan dirinya ingin rehat dari pekerjaan. Sehingga itu merupakan pilihan dari karyawan penjualan tersebut.

d) Faktor Dikeluarkan Secara Paksa

Dikeluarkan secara paksa dapat dikatakan juga bahwa karyawan penjualan tersebut diberhentikan dari pekerjaannya atau dipecat. Dari permasalahan ini penulis melakukan observasi bahwa faktor ini hanya sedikit didapati karena berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 terdapat 15 karyawan penjualan *turnover* karena dipecat atau dikeluarkan secara paksa. Dan pihak perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (main dealer) juga membenarkan bahwa presentase faktor dikeluarkan secara paksa ini kecil.

Hal ini terjadi karena karyawan penjualan tersebut biasanya melanggar aturan dari perusahaan atau melakukan sesuatu hal yang tidak dibenarkan oleh perusahaan. Jika didapati ada karyawan penjualan yang dikeluarkan secara paksa atau dipecat, maka terdapat hal yang positif dan hal yang negatif. Dianggap hal yang positif karena perusahaan mengeluarkan karyawan penjualan yang secara dilihat memiliki kepribadian

yang buruk karena telah melanggar aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan yang tidak akan menutup kemungkinan jika karyawan penjualan itu dipertahankan maka akan merusak citra perusahaan, kemudian dianggap negatif karena berkurangnya sumber daya manusia khususnya karyawan penjualan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado adalah faktor kompensasi/gaji, faktor target perusahaan, faktor pribadi, faktor habisnya masa kontrak kerja, dan faktor dikeluarkan secara paksa ini berpengaruh pada terjadinya *turnover* karyawan penjualan pada PT. Daya Adicipta Wisesa Manado.

2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan maka disarankan :

1. PT. Daya Adicipta Wisesa Manado sebagai main dealer harus memperhatikan setiap pergerakan keluar masuknya karyawan penjualan, dengan terus melakukan evaluasi terkait faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki atau dikembangkan, agar permasalahan *turnover* karyawan ini, dapat menurun dan perusahaan kembali stabil.
2. Untuk karyawan penjualan disemua wilayah operasi PT. Daya Adicipta Wisesa Manado (*main dealer*) lebih bekerja keras dalam melakukan pekerjaannya karena mengingat persaingan saat ini sangat pesat, sehingga perusahaan-perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthariq, A. A., & Koentjoro, D. (2017). Turnover Karyawan Di Rumah Sakit Rawamangun. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 12(1).
- Harvida, D. A., & Wijaya, C. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan dan Strategi Retensi Sebagai Pencegahan Turnover Karyawan: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 13-23.
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. (2008). *Pengertian Turnover*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

- Pitoyo, D., & Rohman, D. S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan Pada RM. Cikutra Raya. *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, 1(2), 116-119.
- Robbins, S. (2001). *Faktor Yang Mempengaruhi Turnover*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Saputra, T., & Hidayat, H. (2021). Faktor-Faktor Yang Menentukan Itensi Turnover Karyawan pada PT. Global Asia Seluler. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 6(01), 10-16.
- Simamora, H. (2004). *Pemisahan Diri Karyawan dengan Perusahaan*. Yogyakarta

ANALISA SWOT PADA APLIKASI PLN MOBILE

**Gratia Natrina Kaparang*¹, Inka Marry Steviarty Tumengkol*², Romana Octavia
Debora Pessak*³**

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

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹granat.liem@gmail.com, *²inkamarrystevartytumengkol@gmail.com,
*³romanapessak@gmail.com

ABSTRAK

Era industri yang berkembang di bidang teknologi dan informasi membuat banyak masyarakat semakin melek teknologi. Teknologi yang menjadi keperluan saat ini oleh banyak pihak yaitu aplikasi PLN Mobile. Berbagai fitur yang menarik dan sederhana membuat aplikasi PLN harus terus berkembang. Analisa SWOT merupakan analisa untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada di aplikasi PLN Mobile. Agar tetap menjadi aplikasi yang diminati, maka aplikasi PLN Mobile perlu berinovasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Analisa SWOT yang dilakukan ini membantu PLN untuk mengetahui apa saja yang sudah ada dalam perusahaan, dan apa saja yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengembangkan aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci: Aplikasi, PLN Mobile, SWOT

ABSTRACT

The industrial era that is developing in the fields of technology and information has made many people increasingly technologically literate. The technology that is currently needed by many parties is the PLN Mobile application. Various interesting and simple features mean that the PLN application must continue to develop. SWOT analysis is an analysis to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats that exist in the PLN Mobile application. In order to remain a popular application, the PLN Mobile application needs to innovate and develop according to customer needs. The SWOT analysis carried out helps PLN to find out what already exists in the company, and what the company needs to do to develop the PLN Mobile application..

Key Words: Application, PLN Mobile, SWOT.

1. PENDAHULUAN

Inovasi teknologi dan informasi selalu ada setiap waktu. Di era industri saat ini Tidak terkecuali dengan perusahaan listrik tunggal di Indonesia, yaitu PLN yang menjadi perusahaan pemerintah untuk mengurus listrik dan menjaga kelancaran pasokan listrik keseluruh Indonesia (Hariyanti, 2015). PLN sebagai perusahaan listrik berinovasi dengan mengintegrasikan data pelanggan PT PLN dalam suatu aplikasi. Aplikasi yang disebut PLN Mobile merupakan aplikasi mobile yang mengintegrasikan pengaduan dan keluhan serta fitur-fitur PLN lainnya. Inovasi PLN saat ini dimulai dari perubahan meter listrik menjadi listrik pintar dan diciptakannya aplikasi PLN Mobile untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kelistrikan mereka.

PLN Mobile memiliki banyak fitur, seperti untuk membeli token listrik, mengecek pemakaian listrik, serta membuka toko token listrik sudah tersedia. Fitur-fitur yang saat ini ada di aplikasi PLN Mobile merupakan fitur-fitur yang mudah digunakan, sederhana, dan mudah dipahami. Berbagai fitur yang tersedia di aplikasi ini, membuat pelanggan PLN semakin mudah dan praktis untuk menghubungi PLN tanpa perlu datang langsung ke kantor PLN. Tidak hanya itu, keluhan pelanggan saat ada pemadaman, atau putus arus listrik dan akan melakukan penyambungan listrik bisa diajukan melalui aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan website PLN, di tahun 2022, aplikasi PLN Mobile telah diunduh oleh 16,2 juta pengguna. Ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi PT PLN karena aplikasi ini ketika dipublikasikan sudah memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan, sehingga disambut dengan antusiasme yang tinggi. Selain itu, pada momen pergantian tahun, tercatat tingkat kepuasan 4,4 dari skala 5 di Appstore dan Google play store. Artinya, pengguna merasakan kepuasan dari penggunaan aplikasi ini. Capaian transformasi digital ini hanya memerlukan waktu satu tahun saja sejak peluncuran aplikasi pada Desember 2021.

Terlepas dari berbagai macam kemudahan dan kesuksesan aplikasi PLN Mobile, aplikasi ini masih perlu berbagai macam perubahan dan inovasi agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga perlu dilakukan analisa SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari aplikasi PLN Mobile. Analisa SWOT dalam tulisan ini membahas keempat dimensi dari SWOT itu sendiri, sehingga dapat

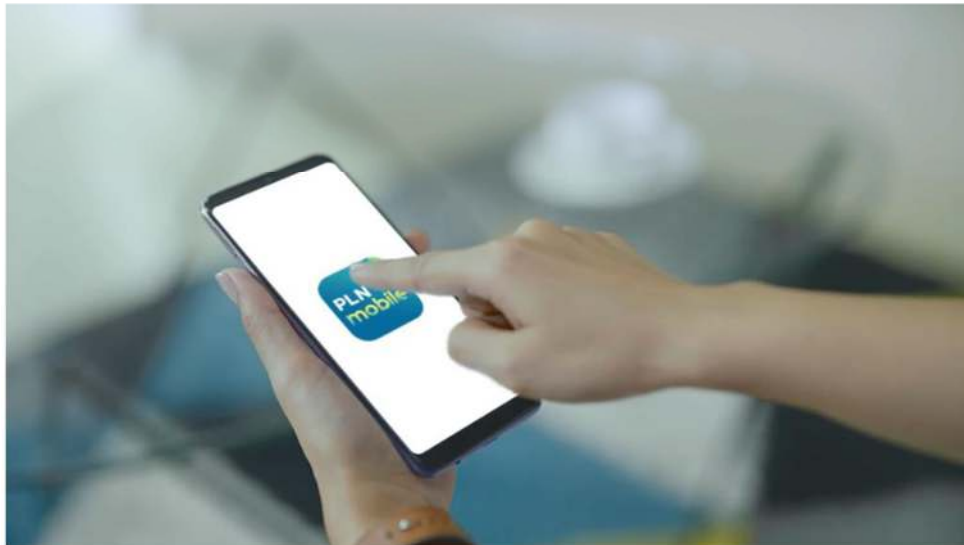
dinilai apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari aplikasi PLN Mobile. Selain itu strategi kombinasi dari SWOT membantu perusahaan untuk membentuk strategi baru untuk mengembangkan aplikasi PLN Mobile.

Dari pandangan-pandangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dirasa perlu untuk melakukan analisa SWOT pada aplikasi PLN Mobile. Karena dengan melakukan analisa SWOT, perusahaan bisa mendapatkan masukan dan menyiapkan strategi baru untuk mengembangkan aplikasi yang sudah ada. Selain itu, dengan adanya jurnal yang dipublikasikan, akan membuka rekomendasi penelitian-penelitian baru dikemudian hari.

Siaran Pers | 10 Jan 2022

Lampaui Target 2021, Aplikasi PLN Mobile Diunduh 16,2 Juta Pengguna

Bagikan:  



Gambar 1. Unduhan Aplikasi PLN Mobile
Sumber: website PLN

2. LANDASAN TEORI

1. Analisis SWOT

Perumusan analisis SWOT merupakan kegiatan perumusan strategi perencanaan dan menjadi pelaku dalam proses pengambilan keputusan dalam setiap organisasi. Salah satu instrumen analisis untuk melakukan perencanaan strategis yang cukup ampuh bila dilakukan dengan tepat adalah analisis SWOT (Siagian, 2007). Suryatama (2020) menyatakan bahwa analisis SWOT merupakan suatu metode perencanaan penting dan

strategis yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dan sebuah proyek atau spekulasi bisnis. Analisis SWOT merupakan analisis situasional yang menitikberatkan pada identifikasi beberapa faktor untuk merumuskan strategi yang akan diambil perusahaan. Oleh sebab itu, analisis yang dilakukan dalam analisis SWOT yaitu analisis sesuai dengan kondisi yang ada pada saat ini.

Sagala (2013) berpendapat bahwa analisis SWOT merupakan suatu analisis kebijakan yang diambil berdasarkan kekuatan (strength) untuk melihat hal-hal yang menjadi kekuatan sebagai modal yang bisa diandalkan. Kelemahan (weakness) yakni melihat hal-hal yang dirasa menjadi kelemahan sehingga perlu diperhatikan untuk mengatasi kelemahan tersebut. Peluang (opportunities) yaitu hal-hal diluar perusahaan yang mungkin dapat diraih. Ancaman (threats) yaitu hal-hal diluar perusahaan yang menjadi ancaman dalam kegiatan perusahaan. Matriks SWOT dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. SWOT Analysis
Sumber: idtesis.com

A. Kekuatan (Strenght)

Segala faktor yang berupa sumber daya, kecanggihan aplikasi, kemudahan penggunaan, keahlian, serta hubungan baik antara pembeli dan penjual merupakan kondisi di internal perusahaan yang bisa mendukung program perusahaan. Faktor-faktor

tersebut membantu perusahaan mencapai tujuannya dan merupakan kekuatan perusahaan (strength).

B. Kelemahan (Weakness)

Faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya merupakan kelemahan (weakness). Kegiatan-kegiatan perusahaan yang tidak berjalan dengan baik, sumber-sumber daya yang seharusnya dimiliki perusahaan namun ternyata tidak dimiliki, itu merupakan kelemahan. Kelemahan itu lebih kelihatan dibanding kekuatan dan menjadi kesempatan pesaing untuk melakukan serangan bisnisnya. Oleh sebab itu, kelemahan perlu disiasati agar bisa ditutupi dengan kekuatan yang ada.

C. Peluang (Opportunity)

Faktor-faktor positif yang muncul di lingkungan merupakan peluang bagi perusahaan untuk memanfaatkannya. Peluang yang muncul tidak hanya berupa uang, bisa juga berupa respon masyarakat, isu yang sedang hangat, bahkan keadaan berupa bencana alam bisa menjadi peluang bagi perusahaan-perusahaan tertentu dalam memasarkan produknya. Oleh sebab itu, diperlukan kejelian dan analisa peramalan terhadap perubahan situasi eksternal agar bisa memanfaatkan setiap kesempatan yang muncul untuk bisa menguntungkan perusahaan.

D. Ancaman (Threatness)

Adanya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang cukup lambat, perubahan teknologi serta adanya kebijakan baru merupakan beberapa faktor-faktor diluar aplikasi yang mengarah ke faktor negatif. Maksud dari faktor negatif itu sendiri karena faktor-faktor ini berasal dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi suatu perusahaan atau program untuk berkembang. Ancaman yang ada harus jeli dilihat oleh pihak perusahaan agar bisa lebih diminimalisir dan tidak menjadi penghambat bagi perusahaan untuk berkembang.

2. Strategi Kombinasi SWOT

Strategi kombinasi dari analisis SWOT merupakan analisis yang memfokuskan diri pada satu kombinasi dari dua poin dari SWOT untuk menentukan langkah strategis. Sasongko dan Mahrudi (2023) menyatakan bahwa kombinasi tersebut yaitu:

- a) Fokus pada Strength-Opportunity, untuk memperoleh alternatif ofensif dengan menggunakan kekuatan yang ada di internal untuk memanfaatkan peluang dari eksternal.
- b) Fokus pada Weakness-Threat, yakni untuk memperoleh alternatif defensif dengan memanfaatkan kelemahan yang ada di internal untuk mengurangi ancaman yang ada dari eksternal.
- c) Fokus pada Strength-Threat, yaitu dengan menggunakan kekuatan internal untuk mengurangi ancaman yang ada dari eksternal.
- d) Fokus pada Weakness-Opportunity, yaitu dengan menopang kelemahan yang muncul dari internal untuk mengambil keuntungan dari kesempatan eksternal.

3. Aplikasi PLN MOBILE

PLN Mobile merupakan aplikasi layanan pelanggan yang diluncurkan oleh PLN di tahun 2020. Dengan fitur dan tampilan prima, PLN Mobile hadir sebagai platform digital unggulan PLN dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan serta pengalaman listrik yang berbeda. Pada website resmi PLN diungkapkan bahwa PLN Mobile saat ini memiliki beberapa fitur utama, yaitu pembelian token untuk pelanggan pra bayar, pembayaran tagihan bagi pelanggan pasca bayar, monitor pembelian token. Selain itu PLN juga hadir dalam kemudahan transaksi untuk pembayaran digital dan pembelian token listrik yang bekerja sama dengan beberapa Bank dan Fintech.

Dengan jargon “SemuaMakinIndah” PLN Mobile hadir dengan 4 (empat) menu ekosistem yang akan membuat pengalaman menggunakan PLN Mobile. Berdasarkan website resmi PLN, keempat menu tersebut diantaranya:

- a. Kelistrikan; dapat melakukan pasang baru dan memilih variasi daya hingga pilihan prabayar atau pascabayar.
- b. Internet: fitur baru yang dikembangkan oleh PLN di aplikasi PLN Mobile yaitu iconnet yang menyediakan layanan internet yang berkualitas dan cepat.
- c. Perbaikan: memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melaporkan apabila terjadi gangguan instalasi listrik di rumah, kantor, atau gedung. Pelanggan juga bisa melakukan tracking status order kapan akan dilakukannya perbaikan.

- d. SPKLU: menu ini dikhususkan bagi yang memiliki kendaraan listrik. Bagi pemilik kendaraan listrik bisa mengetahui tempat pengisian daya umum melalui aplikasi ini.



Gambar 3. Aplikasi PLN Mobile
Sumber: <https://layanan.pln.co.id/pln-mobile>

3. METODE PENELITIAN

Tulisan ini melakukan analisa tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman aplikasi PLN Mobile. Oleh sebab itu, analisa SWOT digunakan dalam menelaan setiap komponen SWOT pada aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile kinerjanya ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal (Rangkuti, 2016). Strengths dan Weakness merupakan faktor internal, dan Opportunities dan Threats merupakan faktor eksternal. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif yang mengolaborasi dari buku-buku bacaan dan jurnal-jurnal yang tersedia serta mencoba menjelaskan tentang analisa SWOT pada aplikasi PLN Mobile.

4. PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan analisis SWOT aplikasi Shopee:

A) Strengths (Kekuatan)

1. Kemudahan dan Kecepatan: Aplikasi PLN Mobile menawarkan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses layanan PLN tanpa harus keluar rumah. Pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas yaitu pengaduan gangguan,

pembayaran tagihan, pembelian token listrik, melihat perkiraan penggunaan listrik per hari.

2. Jangkauan yang luas: Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan oleh pengguna smartphone yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun, asalkan pengguna memiliki kuota di ponselnya.
3. Integrasi dengan PLN: PLN Mobile yang merupakan aplikasi dari PLN, secara otomatis terintegrasi langsung dengan sistem PLN, sehingga data pelanggan yang ada akurat dan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.
4. Fitur yang beragam: PLN Mobile menawarkan berbagai fitur yang beragam dan bermanfaat, seperti pembayaran tagihan, pembelian token, pengaduan gangguan, informasi promo PLN, pengajuan naik daya, dan sebagainya.

B) Weakness (Kelemahan)

1. Literasi digital yang minim: Ketidaktahuan cara menggunakan aplikasi PLN Mobile, membuat tidak semua pelanggan PLN mengetahui cara menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Bug dan gangguan aplikasi: Adanya bug dan gangguan pada aplikasi yang membuat aplikasi PLN Mobile terkadang tidak bisa diakses sehingga mengganggu kenyamanan pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Keamanan Siber: Keamanan aplikasi PLN Mobile berpotensi disusupi dan data pelanggan rentan dibobol serta diutak-atik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
4. Keterbatasan fitur: Fitur seperti ID Pelanggan yang bisa diakses dibatasi hanya 4 (empat) ID Pelanggan saja. Padahal bisa jadi ada pelanggan yang memiliki beberapa ID Pelanggan sehingga perlu mengakses lebih dari itu namun dibatasi oleh aplikasi PLN Mobile.

C) Opportunities (Peluang)

1. Penetrasi smartphone: Semakin tingginya pengguna smartphone di Indonesia maka menjadi peluang untuk menjangkau lebih banyak pengguna aplikasi PLN Mobile.

2. Layanan baru: PLN dapat terus mengembangkan fitur dan layanan baru yang semakin memudahkan pelanggan; misalnya untuk bisa mengajukan kenaikan dan penurunan daya tanpa perlu mengurus langsung ke kantor PLN.
3. Kolaborasi dengan pihak lain: Aplikasi PLN Mobile bisa membuka kolaborasi kerjasama dengan pihak lain untuk memperkaya fitur dan layanan PLN Mobile; misalnya bisa kerjasama dengan mobil listrik untuk bisa mengingatkan apabila sudah saatnya mengisi daya, atau bisa bekerjasama dengan pihak bank agar pembelian token PLN atau pembayaran tagihan listrik bisa langsung terdebit tanpa perlu mengisi saldo di aplikasi PLN lagi.
4. Edukasi pelanggan: PLN dapat menyelenggarakan program edukasi untuk meningkatkan literasi digital kepada pelanggan. Bisa melakukan kerjasama dengan perguruan-perguruan tinggi yang melakukan pengabdian pada masyarakat dalam mengedukasi penggunaan aplikasi PLN Mobile.

D) Threats (Ancaman)

1. Kompetitor: Adanya banyak aplikasi sejenis dari perusahaan lain yang menawarkan fitur yang sama, misalnya dalam hal pembelian token listrik dan pembayaran tagihan listrik, sehingga pelanggan merasa tidak perlu mengunduh aplikasi PLN Mobile.
2. Gangguan infrastruktur: Gangguan yang mungkin terjadi pada telekomunikasi dapat menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi. Misalnya, saat adanya gangguan jaringan telekomunikasi, pasti pelanggan tidak bisa mengakses aplikasi PLN Mobile. Sehingga aplikasi ini tergantung pada ada tidaknya jaringan telekomunikasi.
3. Kebocoran data: Kebocoran data pelanggan akibat serangan siber dapat merusak kepercayaan pengguna. Walaupun sampai saat ini belum terjadi kebocoran data pelanggan, namun ini merupakan ancaman yang perlu diwaspadai agar tidak sampai terjadi.
4. Perubahan kebijakan: Perubahan kebijakan pemerintah bisa berdampak pada operasional PLN Mobile.

Berdasarkan analisis SWOT yang dipaparkan sebelumnya, aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa peluang dan ancaman yang dapat dimanfaatkan dan dihindari.

Berikut ini merupakan analisis gabungan dari SWOT yaitu, SO, ST, WO, dan WT dari aplikasi PLN Mobile:

Strategi SO (Strenghts-Opportunities)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang. Dengan kekuatan yang ada di dalam perusahaan, peluang yang ada bisa dapat di raih. Berikut beberapa strategi SO yang bisa dijalankan:

1. Memanfaatkan jangkauan luas untuk menawarkan layanan keuangan terintegrasi dengan Fintech. Dengan semakin banyaknya pengguna smartphone, dan semakin banyak orang yang melek teknologi, maka PLN Mobile dapat bermitra dengan Fintech untuk menawarkan pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, atau layanan keuangan lainnya yang mudah diakses atau langsung bisa diakses dari aplikasi PLN Mobile.
2. Meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan PLN dengan fitur tambahan. PLN Mobile dapat mempermudah pengguna dengan fitur meter mandiri yang terintegrasi, sehingga ini memudahkan pelanggan mengetahui berapa sisa token yang dimiliki. PLN Mobile juga dapat menambah fitur pelaporan gangguan yang lebih efisien secara langsung sehingga bisa tertangani lebih cepat dalam penanggulangan keluhan pelanggan.

Strategi ST (Strenghts-Threats)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan untuk menjaga dari ancaman yang ada. Dengan kekuatan yang dimiliki perusahaan, diasiasi agar kekuatan ini bisa menanggulangi ancaman yang mungkin terjadi. Berikut beberapa strategi ST yang dapat dijalankan:

1. Menggunakan data pengguna dan infrastruktur PLN untuk mencegah serangan siber. Dengan pengintegrasian data di aplikasi PLN Mobile bisa mengurangi kemungkinan adanya serangan siber.
2. Menjaga keunggulan kompetitif dengan inovasi berkelanjutan. PLN merupakan penyedia layanan listrik tunggal di Indonesia. Ini merupakan keunggulan kompetitif dari PLN. Namun, untuk aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang bisa ditiru oleh pihak ketiga. Sehingga perlu mengembangkan inovasi untuk mengimbangi aplikasi pihak ketiga.

Strategi WO (Weakness-Opportunities)

Strategi WO merupakan strategi yang berusaha mengetahui dan menyadari kelemahan dan memanfaatkan peluang yang ada dari luar, sehingga bisa menutupi kekurangan yang ada dengan memanfaatkan peluang yang ada. Berikut ini strategi WO yang bisa dilakukan:

1. Menggencarkan aplikasi untuk meningkatkan pengguna dan utilisasi fitur. PLN bisa memanfaatkan tingginya penetrasi smartphone dengan melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile beserta fitur-fitur yang ada.
2. Mengembangkan fitur berdasarkan masukan pengguna untuk mengatasi keterbatasan. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile maka merupakan peluang untuk mengetahui pengembangan aplikasi seperti apa yang dibutuhkan pelanggan melalui kritik dan saran saat penggunaan aplikasi. Ini untuk mengetahui masukan pengguna sebagai pengembangan aplikasi. Dengan demikian maka PLN dapat mengembangkan aplikasi lebih lengkap sesuai kebutuhan pelanggan.

Strategi WT (Weakness-Threats)

Strategi ini fokus pada kelemahan dan ancaman yang ada sehingga di bagian ini aplikasi PLN Mobile perlu untuk waspada dengan ancaman dan kelemahan yang ada dari dalam aplikasi itu sendiri. Berikut strategi yang bisa dilakukan:

1. Melakukan peningkatan literasi digital kepada pengguna untuk mengurangi risiko serangan siber. PLN bisa bekerjasama dengan pihak terkait untuk mengedukasi pengguna tentang keamanan siber. Edukasi yang dilakukan ini untuk membantu pengguna aplikasi PLN Mobile untuk bisa mengenali dan menghindari potensi penipuan atau serangan siber yang mungkin terjadi yang mengincar data-data pelanggan.
2. Mitigasi risiko kebijakan pemerintah dengan diversifikasi layanan. Aplikasi PLN Mobile perlu diperbaharui dengan menawarkan layanan tambahan yang tidak terpengaruh dengan regulasi tertentu. Selain itu, perlu adanya diversifikasi layanan dalam rangka menjaga aplikasi PLN Mobile tetap relevan dan diminati pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. PLN Mobile sudah menjadi aplikasi yang cukup diminati di masyarakat karena kemudahannya dalam penggunaan dan kecepatan penanganan komplain pelanggan.
2. Aplikasi PLN Mobile masih memiliki beberapa kekurangan dari aplikasi yang sudah ada yaitu belum bisa mengakses sisa token yang ada di meter listrik pintar pengguna.

B. SARAN

1. Aplikasi PLN Mobile perlu melakukan perkembangan sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar bisa bersaing dengan aplikasi pihak ketiga yang bisa melakukan pembayaran PLN atau bisa melakukan pembelian token listrik.
2. Aplikasi PLN Mobile perlu melakukan kerja sama dengan pihak aplikasi fintech agar bisa membuat aplikasi terhubung dengan pihak finance secara langsung.

REFERENSI

Hariyanti, A. 2015. Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Sinjai. Makassar: Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin.

Sagala, Saiful. 2013. Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Sasongko, Deradjat dan Imam Mahrudi. 2023. Teknik Analisis SWOT dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan. Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif Vol. 22 No. 1. Halaman: 8-19.

Siagian, Sondang. 2007. Manajemen Stratejik. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryatama, Edwin. 2000. Lebih Memahami Analisis SWOT Dalam Bisnis. Surabaya: Kata Pena.

Rangkuti, Freddy. 2016. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Jakarta: Gramedia.

<https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-swot-analysis-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-swot-analysis/> akses tanggal 27 September 2023.

<https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/12/lebih-dekat-dengan-pelanggan-pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile> akses tanggal 20 April 2024.

<https://layanan.pln.co.id/pln-mobile> akses tanggal 25 April 2024.

FAKTOR-FAKTOR KETELITIAN DALAM MENUNJANG KINERJA KARYAWAN PT. DAYA ADICIPTA WISESA YANG ADA DI SULAWESI UTARA, GORONTALO DAN MALUKU UTARA

Natalia Christina Damopoli*¹, Grace Joice S.N. Rumimper*²
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *natalia.damopoli@gmail.com *gracejoicer@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya pinalti denda terhadap dealer honda yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara dikarenakan karyawan dealer honda yang tidak teliti dalam menginput data konsumen dan tidak teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas sehingga menyebabkan dealer dikenakan denda. Hal ini tentunya akan mengakibatkan dampak kerugian dari dealer honda dan mempengaruhi kinerja dari dealer honda. Tujuan penelitian ini, adalah 1) Untuk mendeskripsikan faktor-faktor ketelitian karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor ketelitian dalam menunjang kinerja karyawan dealer honda pada PT. Daya Adicipta Wisesa. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui observasi dan wawancara. Hasil yang penulis temui dari penelitian ini. 1) Kerja karyawan tidak terorganisir yang mengakibatkan data konsumen tidak lengkap, tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, kurang konsentrasi sehingga kinerja tidak baik. 2) Untuk dapat menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo dan Maluku Utara maka dibutuhkan faktor-faktor ketelitian yaitu terorganisir, konsentrasi, tepat waktu guna untuk dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Kata Kunci: Ketelitian, Kinerja

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of fines at Honda dealers in North Sulawesi, Gorontalo, and North Maluku due to Honda dealer employees who are not careful in inputting consumer data and are not careful in checking the completeness of the file so that it causes the dealer to be fined. This will certainly result in the impact of losses from the dealer. The objectives of this study, are 1) To describe the accuracy factors of PT Daya Adicipta Wisesa employees in North Sulawesi, North Maluku & Gorontalo. 2) To find out the factors of accuracy in supporting the performance of Honda dealer employees at PT Daya Adicipta Wisesa. This research method is descriptive qualitative with

collection techniques through observation and interviews. The results that the author found from this research. 1) Employee work is not organized which results in incomplete consumer data, not on time in inputting consumer data, lack of concentration so that performance is not good. 2) To be able to support the performance of employees of PT Daya Adicipta Wisesa in North Sulawesi, Gorontalo and North Maluku, it requires accuracy factors, namely organized, concentration, on time in order to produce quality performance.

Keywords: Rigor, Performance

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu organisasi perusahaan pastinya menginginkan perusahaan dengan kinerja yang baik untuk dapat semakin maju, dan berkualitas agar memperoleh serta mencapai tujuan yang diinginkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, untuk mendapatkan hasil kerja yang memuaskan tentunya dibutuhkan ketelitian atau kejelian yang tinggi dari yang sangat mudah hingga kompleks sehingga dapat menghasilkan suatu kinerja yang berkualitas. Oleh karena itu, ketelitian sangat dibutuhkan untuk dapat menunjang kinerja yang berkualitas apalagi bagi karyawan yang bekerja dibagian pendataan, ketelitian sangat diperlukan demi kesempurnaan pada suatu pekerjaan dan untuk dapat menekan tingkat kesalahan yang bisa saja terjadi diakibatkan ketidakteelitian yang dilakukan karyawan, ada beberapa orang yang memiliki tingkat ketelitian yang rendah karena seringkali dianggap hal yang sepele padahal sangat memengaruhi pada kinerja.

PT. Daya Adicipta Wisesa adalah perusahaan industri otomotif sebagai main dealer motor honda dan suku cadang asli sepeda motor honda untuk wilayah Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. terdapat departemen sales & marketing yang bertanggung jawab menangani dan mengolah data claim dealer yaitu program diskon atau disebut sales claim program (SCP). Departemen Sales & Marketing main dealer mempunyai salah satu peran penting dalam tugas dan fungsinya salah satunya adalah mengolah data claim dealer program diskon yaitu sales claim program (SCP) di seluruh dealer honda Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara untuk diklaim ke AHM (AstraHonda Motor).

Sales Claim Program (SCP) merupakan data claim dealer atau data konsumen program diskon di seluruh dealer honda area Sulawesi Utara, Gorontalo & Maluku

Utara yang diperiksa lewat berkas- berkas yang di kirim oleh dealer ke main dealer untuk diklaim ke AHM (Astra Honda Motor).

Permasalahan dari karyawan dealer honda sulawesi utara, gorontalo dan maluku utara dalam menginput data konsumen sering terjadi kesalahan seperti nama konsumen, tanggal berita acara serah terima, nomor mesin tidak sesuai berdasarkan data yang ada. Selain itu juga, sebelum berkas-berkas sales claim program (SCP) di kirimkan ke pihak main dealer dan diperiksa oleh karyawan departemen sales & marketing untuk di klaim oleh AHM (Astra Honda Motor)., karyawan dealer tidak memeriksa kembali dengan teliti kelengkapan berkas yang ada seperti KTP, BAST, kartu keluarga, STNK, serta faktur pembelian.

Disetiap bulan pada saat pemeriksaan berkas sales claim program (SCP) oleh departemen sales & marketing terdapat berkas-berkas yang kesalahan dengan jenis temuannya seperti diatas dengan jumlah berkas yang mencapai 30 berkas data konsumensalah yang diakibatkan oleh ketidakteelitian karyawan. Berkas-berkas tersebut harus dikembalikan ke dealer untuk direvisi kembali dan dari berkas-berkas yang dikembalikan ke dealer untuk direvisi, pihak dealer akan dikenakan denda terkait berkas-berkas yang direvisi tersebut. Hal ini tentunya akan mengakibatkan dampak kerugian dari pihak dealer.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Menurut Mangkunegara (2001:67) dalam Fatmasari, T. W. (2017:3) Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai Sri Suranta (2002: 27) dalam Paresae, M. (2021:63) adalah:

1. Kualitas hasil pekerjaan, dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja dan kerapihan kerja;

2. Kuantitas hasil pekerjaan, dapat diukur dari: jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang dibutuhkan;
3. Pengertian terhadap pekerjaan, dapat diukur dari pemahaman terhadap pekerjaan, dan kemampuan kerja;
4. Kerja sama yaitu kemampuan bekerja sama dengan tim.

2.2 Ketelitian

Ketelitian kerja, adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Ketelitian ditentukan sebagai faktor pengaruh kinerja karena ketelitian merupakan karakteristik kepribadian yang digunakan untuk mengidentifikasi derajat individu dari organisasi (Mahendra dkk, 2021:1607).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi dan terjadi pada suatu organisasi/instansi, serta mencari solusi tentang permasalahan tersebut. penulis menggunakan metode penelitian observasi dan wawancara yaitu melakukan wawancara dan pengamatan langsung ke perusahaan. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui perusahaan;
2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui buku-buku yang ada di perpustakaan dan internet yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil.

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data-data yang berhubungan dengan pembahasan ini. Penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu:

1. Metode Observasi, penulis melihat secara langsung di perusahaan untuk meneliti dan mengamati apa yang menjadi masalah di perusahaan tersebut.

2. Wawancara, penulis melakukan wawancara kepada karyawan sales & marketing dan karyawan bagian admin penjualan mengenai permasalahan yang penulis temukan di perusahaan.
3. Studi Pustaka, penulis mencari data-data yang diambil dari buku-buku dan internet yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dan dibahas.
Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui observasi dan wawancara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Faktor ketelitian karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo.

Berdasarkan observasi selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Daya Adicipta Wisesa Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo maka penulis menemukan hal-hal sebagai berikut :

1. Kerja Karyawan Tidak Terorganisir

Ketika karyawan melakukan pekerjaan penerimaan berkas seringkali terlihat berpindah-pindah pekerjaan padahal pekerjaan belum selesai di bagian berkas. Hal itu menyebabkan berkas-berkas yang dikirim tidak terorganisir/tidak tersusun dalam satu kesatuan. Yang seharusnya dokumen-dokumen KTP/ Kartu Mahasiswa, Kartu keluarga, BAST, STNK, dan faktur tersusun menjadi 1 berkas akhirnya terpisah/tercecer.

Hal ini didukung oleh wawancara penulis dengan informan 1 yang mengatakan :

“Karyawan dealer di Sulawesi Utara, Gorontalo, & Maluku Utara saat mengirim berkas tidak mengecek kembali apakah berkas yang ada di map sudah lengkap dan juga karyawan tidak mengecek berkas lain yang tercecer di map lain”

Dapat disimpulkan dari pernyataan informan diatas bahwa jika ada berkas yang baru dikirim oleh karyawan dealer bagian penjualan terdapat berkas-berkas yang tidak lengkap dan sering ditemukan berkas yang terslip di map lain dikarenakan karyawan bagian dealer tidak teliti dalam memeriksa apakah berkas yang akan dikirim sudah lengkap atau tidak.

2. Tidak Tepat Waktu

Dari pengamatan penulis, karyawan dealer honda tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, ketika ada berkas baru yang masuk karyawan tidak langsung menginput dan memeriksanya untuk berkas hari ini dikerjakan pada besoknya itu sebabnya berkas yang harus diperiksa menumpuk, hal tersebut yang mengakibatkan karyawan kebingungan dan tidak teliti dalam menginput data.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara penulis dengan informan 1 yang adalah karyawan departemen sales dan marketing, yang mengatakan :

“Dorang kalo jaga ba input data konsumen dorang karyawan dealer Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo nda tepat waktu nda jaga langsung periksa, nanti dorang periksa di pas depe besok hari itu karena dorang jaga dapa lia dashboard tanggal input deng tanggal berkas masuk karna input data lewat portal jadi dapa tau depe tanggal input deng tanggal berkas masuk”

Dapat disimpulkan lewat pernyataan informan 1 yang merupakan karyawan departemen sales & marketing yang bertanggung jawab dalam memeriksa berkas Sales Claim Program yang dikirim oleh dealer bahwa jika ada berkas konsumen yang masuk karyawan bagian penjualan tidak langsung menginputnya. Itulah pernyataan dari seorang karyawan main dealer PT. Daya Adicipta Wisesa terkait faktor tidak tepat waktu.

3. Kurang Konsentrasi

Karyawan dealer dalam melakukan pekerjaan tidak konsentrasi hal ini terlihat dari salah input data-data konsumen kesalahan input tersebut terjadi berulang-ulang. Dari hasil wawancara penulis dengan informan 2, mengatakan :

“Torang sering salah input karena kurang konsentrasi, terlalu banyak pekerjaan, dan banyak pikiran.”

Melihat pernyataan tersebut, maka memang benar karyawan tidak teliti dalam menginput data dikarenakan terlalu banyak pekerjaan yang dilakukan.

4.2. Faktor ketelitian yang menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan selama di PT. Daya Adicipta Wisesa maka ditemukan data-data sebagai berikut:

1. Terorganisir

Bagi karyawan yang mempunyai banyak pekerjaan terkadang akan kewalahan. Cara sederhananya yaitu karyawan membuat daftar susunan pekerjaan dari yang paling

urgent ke yang biasa. Mana pekerjaan yang pastinya harus diselesaikan sekarang, dan mana pekerjaan yang bisa dilakukan kemudian, atau bisa didelegasikan kepada orang lain. Sehingga tidak ada pekerjaan yang terbengkalai, karena itu dapat berpengaruh terhadap hasil kerja. Karyawan harus memperhatikan beberapa hal agar pekerjaan terorganisir dan mendapat kinerja yang memuaskan yaitu sebagai berikut:

- a) Karyawan dilarang untuk melakukan beberapa pekerjaan sekaligus
- b) Membuat daftar pekerjaan yang akan direncanakan
- c) Membuat prioritas pekerjaan

2. Tepat Waktu

Gangguan dapat menjadi sumber utama seorang karyawan yang menunda-nunda waktu. Oleh karena itu, karyawan harus dapat membagi waktu kerja ke dalam beberapa interval agar waktu tidak terbuang dengan percuma dengan tepat waktu dapat memaksimalkan produktivitas untuk mencapai kinerja yang maksimal yaitu dengan melakukan cara sebagai berikut

- d) Karyawan jangan menunda-nunda pekerjaan
- e) Harus memprioritaskan pekerjaan
- f) Selalu berusaha tanpa ada kenal lelah
- g) Fokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan
- h) Jangan membiasakan diri untuk dapat bekerja lebih dari 1 pekerjaan diwaktu yang sama

3. Konsentrasi

Sulit berkonsentrasi akibat terlalu banyak pekerjaan di kantor bisa membuat produktivitas menurun. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa terlalu banyak pikiran membuat karyawan sulit berpikir jernih. Karena saat stres, otak lebih cenderung memilih memikirkan masalah saat ini daripada mencari solusi di masa depan, cara yang bisa dilakukan karyawan untuk mendapatkan konsentrasi adalah

- a) Karyawan harus meluangkan waktu untuk istirahat
- b) Mengerjakan tugas dari yang terpenting
- c) Memikirkan satu hal pada satu waktu

Fokuslah pada sesuatu yang dikerjakan jika memang tidak memungkinkan, jangan melakukan banyak hal sekaligus. Hal itu akan membuat pikiran terpecah-belah, sehingga sulit untuk konsentrasi.

4. Cross Check

Sebelum berkas-berkas dikirim karyawan bagian penjualan harus melakukan *cross check* dari sisi yang berbeda, untuk memastikan kebenaran terkait berkas-berkas yang akan dikirim tersebut sudah lengkap agar tidak terjadi kesalahan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terkait faktor-faktor ketelitian dalam menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa Yang Ada di Sulawesi Utara, Gorontalo & Maluku Utara. maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Kerja karyawan tidak terorganisir yang mengakibatkan data konsumen tidak lengkap, tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, kurang konsentrasi sehingga kinerja tidak baik.
2. Untuk dapat menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo dan Maluku Utara maka dibutuhkan faktor-faktor yang teliti dalam menunjang kinerja yaitu terorganisir, konsentrasi, tepat waktu dan selalu melakukan *cross check* guna untuk dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.

5.2 Saran

Saran yang diambil penulis dalam penelitian ini untuk pihak-pihak yang terkait:

1. PT. Daya Adicipta Wisesa sebagai main dealer harus memperhatikan kinerja setiap karyawan seluruh dealer honda area Sulawesi Utara, Maluku Utara, dan Gorontalo dengan melakukan penilaian dan memberikan pelatihan terhadap karyawan yang tidak teliti dikarenakan sering melakukan kesalahan dalam menginput data.
2. Dan untuk karyawan dealer Sulawesi Utara, Maluku Utara, dan Gorontalo untuk selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan menginput data konsumen yaitu untuk selalu terorganisir pada pekerjaan, tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, dan selalu konsentrasi atau fokus pada hal yang dikerjakan agar perusahaan dapat mencapai tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmasari, T. W. (2017). **Pengaruh person organization fit terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo.** *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(4).
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). **Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik.** *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4)
- Paresae, M. (2021). **Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Mappi.** *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 2(1)

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PT PERTAMINA GEOTHERMAL ENERGY AREA LAHENDONG

Rafael Rantung*¹, Selfy Manueke*², Meidy Wollah*³, Iyam L. Dua*⁴
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

⁴ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹rafaelrantung6@gmail.com, *²self22r@gmail.com, *³iyampantulu@gmail.com

ABSTRACT

Productivity is the relationship between output and input which in this case aims to realize an increase in the company's production. The purpose of this study is: to determine the effect of the application of standard operating procedures on the work productivity of employees of PT.Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong. This type of research is quantitative research and this research method uses descriptive research methods, namely describing phenomena or problems that are happening to an object of research. In this study, samples were taken from one population using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is all employees at PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong with a total of 98 employees while the sample is 49 respondents. Meanwhile, the results of the research analysis show that the correlation coefficient $R = 0.118$ shows that Standard Operating Procedures have a very low relationship to employee work productivity at PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong. The value of the coefficient of de-termination $R^2 = 0.014\%$ indicates that there is no significant effect on increasing employee work productivity at PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong.

Keywords: Standard Operating Procedures, Productivity

1. PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi sekarang ini menyebabkan perekonomian semakin tak menentu dan dimasa akan datang kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak perusahaan melakukan langkah perbaikan. Keberhasilan yang setiap perusahaan inginkan tidak jauh dari bagaimana seorang pimpinan/manajer akan mengelola sumber Daya Manusia agar produktivitas kerja sumber daya manusia tersebut meningkat.

Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu sistem penting untuk mendukung produktivitas karyawan. Dengan adanya SOP, diharapkan pelaksanaan

produksi di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik, untuk menghindari bentuk penyimpangan yang sering terjadi baik pada proses pembuatan produk maupun kualitas produk, sehingga perlu ditekankan secara terus-menerus penerapan SOP agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Produktivitas seperti produktif dalam beraktivitas, bertindak, bekerja menjadi keharusan yang bersifat umum bagi seluruh perusahaan di dunia. Produktivitas mendeskripsikan tingkat produktif proses kerja ataupun proses pembuatan produk dalam suatu perusahaan terhadap hasil outputnya. Produktivitas terkadang pula di anggap sebagai suatu alat ukur yang sangat tepat dalam menunjukkan efisiensi kerja sehingga dipandang sebagai pengguna insentif terhadap sumber-sumber konversi.

Menurut Edy Sutrisno (2012), produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini ialah penggunaan sumber daya serta efisien dan efektif “. Unsur-unsur produktivitas kerja menurut Vincent Gaspersz (2000) antara lain : efisiensi, efektivitas, dan kualitas. Menurut Sari dan Rini (2019) produktivitas merupakan ukuran efisiensi dan efektivitas dari produksi barang atau jasa, yang diperoleh dengan membandingkan antara keluaran (output) yang dihasilkan dengan input-inputnya seperti tenaga kerja, modal, dan teknologi.

Produktivitas kerja dapat dicapai secara maksimal apabila karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan mengikuti pedoman atau SOP yang telah ditetapkan oleh manajer dengan tepat karena dengan adanya SOP, karyawan akan bekerja tanpa timbul rasa takut apakah pekerjaan sesuai atau tidak. PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang panas bumi/geothermal. Sebagai perusahaan besar, upaya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja sangat penting guna mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi suatu keharusan bagi perusahaan dalam rangka memastikan konsistensi dan keseragaman proses operasionalnya. Dengan adanya SOP, diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas kepada para pegawai dalam menjalankan tugas mereka sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Penerapan SOP di PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong dilakukan dengan serius dan ketat guna menjaga keamanan, kesehatan

dan keselamatan kerja serta meningkatkan efisiensi operasional. Beberapa poin mengenai tentang bagaimana SOP diterapkan di PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong. 1) Penerapan SOP yang komprehensif. PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong telah membuat SOP yang komprehensif untuk setiap aspek operasionalnya, mulai dari proses produksi energi panas bumi hingga penggunaan alat-alat berat. SOP ini mencakup langkah-langkah detail tentang cara melakukan tugas-tugas tertentu dan memastikan bahwa pekerja memiliki pedoman yang jelas. 2) Evaluasi Rutin. PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong secara berkala mengevaluasi efektivitas penerapan SOP melalui audit internal maupun eksternal guna menindaklanjuti temuan-temuan atau masalah-masalah tertentu dalam rangka meningkatkan kualitas operasi dan mengurangi resiko. 3) Budaya Keselamatan Kerja. Perusahaan mendorong budaya keselamatan kerja yang kuat diantara seluruh pekerja melalui sosialisasi SOP, Penghargaan bagi mereka yang mematuhi SOP dengan baik, serta penegakan disiplin terhadap pelanggaran SOP agar semua pekerja sadar akan pentingnya penerapan prosedur yang telah ditetapkan.

Namun, dalam penerapannya masih terdapat tantangan dalam penerapan SOP di PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong. Beberapa masalah dan tantangan seperti kurangnya pemahaman tentang SOP oleh pegawai serta rendahnya tingkat kepatuhan terhadap prosedur tersebut sehingga mempengaruhi produktivitas kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diteliti adalah Bagaimana pengaruh penerapan SOP pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong?; Bagaimana Produktivitas Kerja Pegawai pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong?; Apakah penerapan SOP (Standar Operasi Prosedur) berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada PT. Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong? Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan SOP pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong?; Untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong?; Untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap produktivitas kerja pegawai PT. Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong?.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Dessler, 2020 Mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan strategis untuk mengelola tenaga kerja organisasi dengan focus pada perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan manajemen kinerja. Tujuan utama MSDM adalah memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang berkualitas tinggi dan mampu memberikan kontribusi maksimal. Peran manajemen SDM dalam suatu perusahaan bukan hanya menjadi tanggung jawab pimpinan perusahaan tetapi juga tanggung jawab karyawan, sehingga dituntut adanya sikap survive dari para karyawan yang berkompetisi dengan karyawan lainnya. pimpinan yang profesional akan mampu mengelola MSDMnya dengan sangat baik.

Menurut Armstrong dan Taylor (2019), MSDM melibatkan merancang strategi untuk mengelola karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif. Ini termasuk aspek-aspek seperti perencanaan karir, evaluasi kinerja, manajemen talenta, pengembangan kepemimpinan, dan manajemen perubahan. Pengembangan individu secara terpadu merupakan salah satu langkah pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya pada karyawan. Adapun langkah selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu terus menerus melangsungkan aktivitas perusahaan melalui penekanan pada kepentingan 12 strategi dimana hal tersebut di desain sehingga muncul integrasi antara apa yang dibutuhkan oleh perusahaan dan SDM.

Manajemen SDM juga mempunyai berbagai aktivitas yang merupakan tindakan-tindakan yang akan diambil untuk menyediakan dan mempertahankan lingkungan kerja yang tepat dalam organisasi. Suatu organisasi kecil mungkin tidak memiliki suatu departemen SDM. Aktivitas-aktivitas manajemen SDM sering juga di sebut sebagai fungsi-fungsi manajemen SDM. (Herman. 2008. hal: 13). Sebagai suatu organisasi yang

berkembang menjadi besar, usaha-usaha harus dilakukan untuk memperkirakan kebutuhan-kebutuhan SDM dimasa depan melalui suatu aktivitas yang disebut dengan perencanaan SDM (human resource planning). Perencanaan SDM menekankan perbandingan antara permintaan organisasi yang meliputi kuantitas dan kualitas karyawan dengan penawaran yang tersedia. Permintaan dapat berasal dari tingkat operasi perusahaan yang saat ini di perkirakan. Sisi penawaran terdiri atas ketersediaan SDM baik internal maupun eksternal. Penawaran internal terdiri atas karyawan yang ada dan potensinya untuk memberikan kontribusi pada organisasi. Penawaran eksternal berada dalam populasi di luar organisasi dan dipengaruhi oleh trend demografi, perkembangan pendidikan, dan tekanan kompetitif dari pasar tenaga kerja. Tanggung jawab praktek SDM tidak lagi sepenuhnya pada departemen SDM melainkan bersama-sama dengan departemen-departemen lain dalam struktur organisasi. Ini berarti praktek-praktek MSDM sudah menjadi tanggung jawab bersama antara manajer SDM dan manajer-manajer lini. Paling tidak ada tiga tanggung jawab dari praktek-praktek MSDM bersama-sama dengan manajer lini:

2.2 SOP (Standar Operasional Prosedur)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Isyadi Insani (2010:1), SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan (Isyadi Insani 2010:1). Menurut Johnstone-Zehms, KarlaM.,AudreyA.Gramling, and Larry E. Rittenberg (2015), SOP adalah dokumen tertulis yang menggambarkan langkah-langkah rinci dan prosedur standar yang harus diikuti dalam menjalankan suatu tugas atau aktivitas untuk memastikan konsistensi dan kepatuhan. SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Maksud dari pengembangan instrumen manajemen tersebut untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan di seluruh unit kerja dapat terkendali dan juga dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengertian Standard Operating Prosedure (SOP) (Sailendra, 2015:37), dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir. SOP (Standard Operating Procedure) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang suatu kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk SOP juga di lengkapi dengan referensi, lampiran, formular, diagram dan alur kerja (*flow chart*).

Setiap perusahaan/instansi bagaimanapun bentuknya, pasti membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit yang ada di perusahaan tersebut. SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah sebuah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikna dan juga menertibkan pekerjaan. Dalam sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Penerapan SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi dari hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang semuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan konsumen.

2.3 Produktivitas Kerja

Produktivitas dapat diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan,dan uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Produktivitas sendiri merupakan suatu kekuatan yang menghasilkan barang dan jasa, selain itu berdampak pada peningkatan standar hidup. Berikut definisi-definisi produktivitas menurut para ahli antara lain: Menurut Sunyoto (2012)“Manajemen Sumber Daya Manusia” Produktivitas merupakan suatu ukuran tentang seberapa produktif suatu proses menghasilkan suatu keluaran. Produktivitas juga diartikan sebagai suatu rasio antara masukan dan keluaran dengan fokus perhatian pada keluaran yang dihasilkan suatu proses. Menurut Sinungan (2014-12) “Produktivitas Apa dan Bagaimana”

Produktivitas diartikan sebagai tingkatan efesiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa, produktivitas mengutarakan cara pemanfaatan secara baik

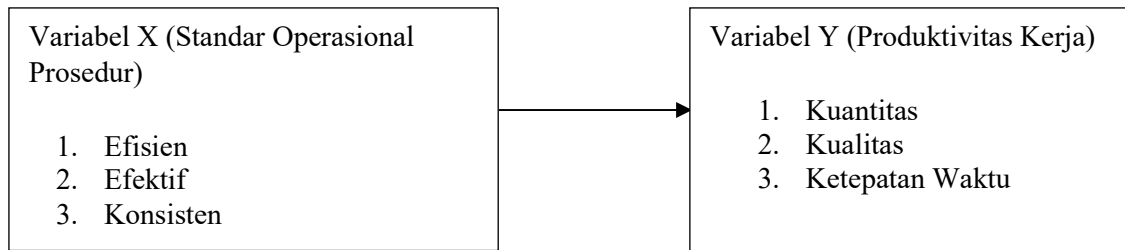
terhadap sumber-sumber dalam memproduksi barang. Menurut (Ardana et al, 2014:271) produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil kerja yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja dalam satuan waktu. Menurut Serdamayanti (2017:341).

Produktivitas kerja bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting untuk diperhatikan. Menurut Malayu S.P.Hasibuan (2003) Produktivitas adalah perbandingan antara output dengan input, dimana outputnya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Menurut Tjutju Yuniarsih dan Suwanto (2009:157) Produktivitas kerja dapat diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu ataupun kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Produktivitas sangat penting sekali, karena pendapatan nasional/GNP banyak di peroleh dengan meningkatkan keefektifan dan mutu tenaga kerja di bandingkan melalui formasi modal dan penambahan kerja.

Pengertian produktivitas kerja secara umum dapat di simpulkan bahwa dalam mencapai tujuan perusahaan secara optimal maka diperlukan produktivitas kerja pada setiap karyawan dengan membandingkan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indikator terhadap efesiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran suatu bangsa atau suatu industri. Peningkatan produktivitas juga menghasilkan peningkatan langsung pada standar hidup yang berada dibawah kondisi distribusi yang sama dari perolehan produktivitas yang sesuai dengan masukan tenaga kerja.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variable terikat yaitu pengaruh penerapan SOP terhadap produktivitas kerja pegawai. Dalam penelitian ini model hubungan antara variable bebas yaitu SOP (Standar Operasi Prosedur). Kemudian variabel terikat adalah produktivitas kerja pegawai. Berdasarkan tujuan penelitian diatas mengenai Pengaruh Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) terhadap Produktivitas Kerja Pegawai, maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana dalam rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris dengan data.

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Ha : Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, Lembaga atau masyarakat. Penelitian ini menggali data yang bersumber dari PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong.

1. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari personeal dan dapat pula dari lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer melalui kuisisioner dan wawancara terhadap pegawai-pegawai di PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. Data sekunder berasal dari sumber internal maupun eksternal. Dalam hal ini, data sekunder yang bersifat internal didapat melalui data-data perusahaan pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong dan yang bersifat eksternal didapat melalui sumber-sumber diluar perusahaan yang dipublikasikan dan juga jurnal, artikel, dan internet. Dalam hal ini yang berkaitan dengan variable-variabel penelitian.

Untuk memperoleh data dan informasi yang tepat dan akurat dengan metode kuantitatif yang termasuk jenis penelitian deskriptif analisis ini, maka metode pengumpulan data yang akan dilakukan meliputi:

- a. Metode Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka. Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan bentuk tertutup untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Survey dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada responden yaitu pada karyawan-karyawan dengan serangkaian pertanyaan terkait dengan Standar Operasional Prosedur dan Produktivitas Kerja. Adapun skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut dengan variable penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Dan indikator dari variabel akan menjadi titik tolak instrument item-item yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan.

Pada skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negatif. Jawaban dari setiap item yang menggunakan

skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Ragu-ragu (R) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Suharsimi yakni mencari dan mengenal hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, dll. Sedangkan menurut Koentjoroningrat metode dokumentasi adalah kumpulan data variabel yang berbentuk tulisan. Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah seluruh bagian produksi PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong yang berjumlah 157 karyawan.

b. Sampel

Dalam menetapkan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dan Husein Umar sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan sebanyak 10%.

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari data pegawai PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong adalah:

$$n = \frac{157}{1 + 157(0.1)^2} = 61,08$$

dengan demikian, jumlah sampel untuk 61 pegawai yang diambil dari semua karyawan yang ada.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

4.2.1 Alat Uji Kuisisioner

1) Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Dalam menentukan valid atau tidaknya item yang digunakan, kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan r hitung dengan r tabel dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 dengan N= 49. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan IBM SPSS.

Tabel 4. 1

Uji Validitas Variabel X Standar Operasional Prosedur

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,532	0,281	Valid
X1.2	0,485	0,281	Valid
X1.3	0,592	0,281	Valid
X1.4	0,583	0,281	Valid
X1.5	0,604	0,281	Valid
X1.6	0,521	0,281	Valid
X1.7	0,501	0,281	Valid
X1.8	0,514	0,281	Valid
X1.9	0,559	0,281	Valid

Sumber : Data Primer Yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, keseluruhan item pada pertanyaan pada variabel X dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari hasil r tabel (0,281) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4. 2
Uji Validitas Variabel Y Produktivitas Kerja

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y1.1	0,635	0,281	Valid
Y1.2	0,753	0,281	Valid
Y1.3	0,692	0,281	Valid
Y1.4	0,621	0,281	Valid
Y1.5	0,601	0,281	Valid
Y1.6	0,605	0,281	Valid
Y1.7	0,668	0,281	Valid
Y1.8	0,703	0,281	Valid
Y1.9	0,731	0,281	Valid

Sumber: Data Primer Yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, keseluruhan item pada pertanyaan pada variabel Y dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari hasil r tabel (0,281) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang paling sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa tingkat alpha hitung lebih besar dari koefisien Alpha Cronbach $> 0,60$, maka data yang diujikan memiliki tingkat reabilitas yang baik. Perhitungan tingkat Cronbach Alpha dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics. Hasil perhitungannya dapat terlihat pada tabel hasil output SPSS di bawah ini.

Tabel 4. 3
Tabel Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	9

Sumber: Data Primer Yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan pada hasil uji reabilitas variabel X (Standar Operasional Prosedur) dapat dilihat pada output *Reliability Statistics* pada tabel 4.4 telah memperoleh hasil dari nilai *Cronbach's Alpha* 0,696 karena hasil tersebut lebih dari nilai koefisien Alpha Cronbach

sebesar 0,600 ($0,696 > 0,600$) maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian tersebut reliabel.

Tabel 4. 4
Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	9

Sumber: Data Primer Yang diolah Dengan SPSS

Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas variabel Y (Produktivitas Kerja) dapat dilihat pada output *Reliability Statistics* pada tabel 4.5 telah memperoleh hasil dari nilai *Cronbach's Alpha* 0,837 karena hasil tersebut lebih dari nilai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,600 ($0,837 > 0,600$) maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian tersebut reliabel.

3) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menguji data variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Untuk pengambilan kesimpulan menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika signifikansinya $> 0,05$ maka distribusi normal dan begitu pula sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 5
Uji Kolmogorov Smirnov

Sampel	Nilai Kolmogorov Smirnov	Signifikansi
49	0,068	0,064

Sumber: Data Primer Yang diolah Dengan SPSS

Berdasarkan hasil yang ada diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,064, dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4) Uji Hipotesis

a. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent. Regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6
Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46.506	6.750		6.889	.000
	SOP	-.134	.165	-.118	-.815	.419

Sumber: Data Primer Yang diolah Dengan SPSS

Pada tabel 4.6 uji regresi linear sederhana diatas dapat dijelaskan mengenai hubungan antar variabel terikat dengan variabel bebas. Dimana pada nilai a= 46,506, jika pada nilai standar operasional prosedur (SOP) sama dengan nol maka perilaku produktivitas kerja pada seluruh pegawai adalah sebesar 46,506. Pada kasus ini koefisien regresi variabel standar operasional prosedur (SOP) sebesar -0,134, artinya jika koefisien bernilai negative berarti hubungan variabel X terhadap variabel Y berpengaruh berlawanan. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh pada tabel koefisien regresi sederhana, maka persamaan yang diperoleh sebgai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 46,506 + -0,134 X$$

Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel, baik hubungan yang bersifat simetris, kausal dan reciprocal. Analisis korelasi dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4. 7 Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.118 ^a	.014	-.007	3.621

a. Predictors: (Constant), SOP

Sumber: Data Primer Yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sifat korelasi (R) yang ditunjukkan adalah 0,118 pada penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat tergolong sangat rendah, berdasarkan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, sebagaimana pedoman untuk menginterpretasikan koefisien korelasi menurut Sugiyono (2013) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9
Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Tabel 4. 10
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.118 ^a	.014	-.007	3.621
a. Predictors: (Constant), SOP				

Sumber: Data Primer Yang diolah Dengan SPSS

Pada tabel 4.10 model summary dapat dilihat bahwa nilai R square = 0,014% yang berarti variabel independent mempengaruhi variabel dependent sebesar 1,4% sedangkan sisanya sebesar 99,86% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model summary.

b. Uji T

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Sebagai pembanding untuk melihat pengaruh signifikansi maka digunakan kriteria taraf signifikan 5% (0,05) dan membandingkan t hitung dengan t tabel. Adapun ketentuan mencari nilai t tabel diperoleh dengan cara jumlah responden:

$N - 2$

$N = 49 - 2 = 47$ dilihat dari distribusi nilai t tabel maka nilai t tabel 1,678. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap produktivitas kerja.
2. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti H_0 di tolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap produktivitas kerja.

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat di ketahui bahwa nilai t hitung sebesar - 0,815 $< t$ tabel 1,678. Sesuai dengan kriteria jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap produktivitas kerja pegawai.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap produktivitas kerja pegawai di PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong, bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara penerapan SOP dengan tingkat produktivitas kerja yang dapat diamati. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui besarnya pengaruh variabel independent (SOP) tersebut terhadap variabel dependen adalah sebesar 1,4%. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi produktivitas kerja pegawai di organisasi tersebut. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Angih Anabakti dan Helman Dwihardo H (2011) dan Achmad Mun'im Ramadhan (2015) yang menyatakan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, namun dalam penelitian ini SOP tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas dikarenakan terdapat faktor- faktor lain yang memiliki peran yang lebih besar dalam mempengaruhi produktivitas. Meskipun SOP dirancang untuk memberikan panduan dan konsistensi dalam menjalankan tugas-tugas, penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti komunikasi internal, kepemimpinan, motivasi karyawan, atau kondisi lingkungan kerja yang mungkin memiliki dampak yang lebih besar pada tingkat produktivitas.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong, bahwa dalam konteks PT Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, T. (2018). *Pengaruh implementasi standar operasional prosedur kerja terhadap peningkatan produktivitas buruh berdasarkan perspektif ekonomi islam (Studi Pada PT. Indokom Samudra Persada)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ardana, I. K., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (Pug Sct) Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5(1), 63-72.
- Gaspersz, Vincent. (2003), *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. (2003). *Organisasi dan Motivasi Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN, 2004.
- Insani, Isyadi. "Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah." *Jurnal Borneo Administrator* 5.3 (2010).
- Johnstone-Zehms, Karla M., Audrey A. Gramling, and Larry E. Rittenberg. *Auditing: A risk based-approach to conducting a quality audit*. Cengage learning, 2015.
- Kusumadewi, R. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Majalengka

- Jabar. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 510-521.
- Lumentah, J., Posumah, J., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1383.
- Mauled Mulyono, Penerapan Produktivitas dalam Organisasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Monika, Meila. *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Diss. UII, 2016.
- Mukti, T. C. (2017). *Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Mulady, R. Z. (2020). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang pada JNE Kota Yogyakarta*.
- Peraturan Pemerintah Nomor PER 21/M/PAN.11, Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan, 2008.
- Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan room attendant pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies*, 2(2), 107-120.
- Ramadhan, A. M. I. (2015). Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) dan Sistem Penghargaan (Reward System) Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya.
- Ratna, Ratna, and Endang Meiliani. *"Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Sailendra*.
- Annie. 2015. *Langkah-Langkah praktis membuat SOP*. Jakarta:Trans Idea Publishing
- Sinungan Muchdarsyah, 2014. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&G*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Jakarta : Penerbit PT Caps.

Suzaki, Kiyoshi, Tantangan Industri Manufaktur: penerapan perbaikan berkesinambungan, Jakarta: PQM Consultants, 2001.

Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Alfabeta, 2013.

Wahongan, E. P., Dotulong, L. O., & Saerang, R. (2021). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).

PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO

Adelweis G.P. Paulus*¹, Efendy Rasjid *²

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

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *adelweisPaulus@Gmail.com , *rasjidefendy@Gmail.com

ABSTRACT

PT. Angkasa Pura I Sam Ratulangi Manado International Airport is a company engaged in airport services under the leadership of General Manager, Minggu ET Gandeguai. The purpose of this study is to determine the Influence of Consumer Perceptions on Service Quality The type of research is quantitative research and research methods use Descriptive research methods with Consumer Perception as an independent variable and Service Quality as a dependent variable. The users of the service in question are unknown but the sample involved was 36 respondents using the Non Probability Sampling technique, namely Purposive Sampling. While the data analysis used is Descriptive Statistical Analysis, Total Score, Correlation Analysis and Simple Linear Regression. The results of the correlation coefficient value analysis shows that Consumer Perception has a strong and significant relationship with improving the Quality of Service From the results of the analysis of the answers The total score of the respondents, shows that the Quality of Service is categorized as good with a value of 74.13% but still needs to be improved because there is still a gap of 25.87%. The results of the analysis show that Consumer Perception has a significant influence on improving service quality at PT. Angkasa Pura I Sam Ratulangi International Airport Manado. For this reason, Consumer Perceptions need to be considered so that they can improve Service Quality.

Keywords: *Consumer Perception, Quality of Service*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, persaingan dalam bisnis pelayanan jasa benar-benar berkembang pesat. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan terjaga. Pada masa sekarang ini transportasi udara berubah dengan cepat, dimana salah satu pilihan jasa transportasi yang sangat cepat dan menghemat waktu adalah melalui jasa angkutan udara. Penyedia jasa ini perlu meningkatkan pelayanannya

dengan memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa adalah PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Salah satu hal yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu Persepsi Konsumen. Persepsi Konsumen sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller dalam Yuniamartha (2021), persepsi adalah proses yang membuat seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan rangsangan-rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya. Sedangkan menurut Desler & Gerry (2010) persepsi adalah proses pengorganisasian dan pemaknaan terhadap kesan-kesan sensori untuk memberi arti pada lingkungan. Konsumen adalah aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri jasa sehingga harus dijaga dan dipertahankan karena hal ini banyak berkaitan dengan strategi pemasaran. Industri jasa tidak akan bisa tumbuh dan berkembang menjadi semakin besar tanpa ada dukungan dan dorongan dari konsumen yang mempercayakan kebutuhan mereka pada produk dan pelayanan dari penyedia jasa. Dengan demikian menurut Hasibuan (2016), bisa dikatakan bahwa Persepsi Konsumen adalah proses saat konsumen memilih, mengorganisasi, serta menginterpretasikan informasi menjadi suatu arti tersendiri bagi dirinya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan penggunanya (Handoyo, 2020). Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan konsumen atau penggunanya. Sedangkan menurut teori Kotler, pelayanan yaitu tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan apapun.

Dengan demikian publik akan mengenal, memahami keberadaan perusahaan sehingga terjalin suatu hubungan baik antar perusahaan dengan publiknya dan hal ini akan membentuk citra positif perusahaan dalam membina hubungan baik antar perusahaan dan konsumen. Salah satunya adalah melalui pelayanan, sehingga penting untuk mengetahui Persepsi Konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Untuk itu, suatu instansi atau perusahaan perlu membangun citra yang baik dimata konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasa nyaman dan puas, sehingga visi dan misi perusahaan akan tercapai. Perusahaan yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura I Dari uraian diatas, begitu pentingnya peran pelayanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan, maka pihak Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado juga selalu harus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya agar timbul persepsi yang baik dari konsumen atau pengguna jasa untuk kemajuan perusahaan. Persepsi Konsumen tersebut dapat diukur dengan indikator-indikator Persepsi Konsumen. Jadi dapat diketahui bahwa bandar udara juga memegang peranan penting, dikarenakan bandar udara merupakan tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang atau pengguna jasa, dan barang kargo. Maka dari itu, Peran Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado juga sangat penting dalam memberikan keselamatan dan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan. Apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan baik tentunya akan menimbulkan Persepsi Konsumen yang baik guna untuk peningkatan pelayanan dan citra perusahaan. Untuk itu, mengingat pentingnya Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi konsumen

Persepsi memegang peranan penting dalam konsep penentuan posisi karena manusia menafsirkan suatu produk atau merk melalui persepsi. Persepsi adalah suatu proses yang dilewati seseorang untuk menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi-informasi dalam rangka membentuk makna tertentu.

Menurut Kotler dan Keller (2009:197), Persepsi Konsumen adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya. Dengan adanya itu semua, persepsi akan timbul.

Menurut Solomon dalam Syahputra (2014), Persepsi adalah proses bagaimana stimuli dipilih, diorganisasi, dan diinterpretasikan. Lebih lanjut dikemukakan, menurut

Sangadji dan Sopiah (2013:64), Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggeburkan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerimaan kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disintesis bahwa Persepsi Konsumen merupakan cara pandang seseorang dalam melihat atau mengartikan suatu hal atau objek tertentu, yang hanya bisa didapat lewat bantuan pancaindra, seperti penglihatan dan pendengaran.

2.1.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen

Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah penglihatan dan sasaran yang diterima dan dimana stimuli persepsi terjadi penglihatan. Tanggapan yang timbul atas rangsangan akan dipengaruhi sifat-sifat individu yang melihatnya, sifat yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu:

- 1) Sikap,
- 2) Motivasi
- 3) Minat
- 4) Pengalaman Masa Lalu
- 5) Harapan
- 6) Sasaran
- 7) Situasi

Adapun menurut Astri Rumondang et al. dalam buku Pemasaran Digital dan Perilaku Konsumen (2020), terciptanya Persepsi Konsumen dipengaruhi oleh stimulus yang diterima pancaindra. Stimulus ini pada akhirnya memengaruhi persepsi serta tanggapan individu.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan jasa adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2008:34), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan pelayanan

yang diharapkan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Pelangganlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang menentukan apakah kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik atau tidak. Menurut Sihombing (2019:13). kualitas pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen, dalam menentukan pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan baik akhirnya akan dikembalikan pada konsumen karena pandangan konsumen akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan, menurut (Zeithaml dan Bitner dalam Sihombing (2019:11).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Karena pelanggan akan menentukan dan menilai pelayanan yang diberikan tersebut.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk menyempurnakan kualitas, perusahaan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan dan pelanggan. Berikut adalah enam prinsip pokok dalam kualitas pelayanan :

- 1) Kepemimpinan,
- 2) Pendidikan ,
- 3) Perencanaan,
- 4) Revi,
- 5) Komunikasi,
- 6) Penghargaan dan Pengakuan.

Dalam lingkungan kerja khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan sangatlah penting demi memuaskan pelanggan, jika dilihat dari dimensi kualitas di atas, perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang berkualitas jika tidak didukung oleh kemampuan karyawan, tanggung jawab dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat, kepercayaan diri dalam merespek konsumen, kemauan dalam memberikan pelayanan demi mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, dan juga peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Adapun Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Parasurahman, Zeithaml, Berry et all dalam Tjiptono (2011:198) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

- 1) Reliabilitas (Reliability),
- 2) Daya Tanggap (Responsivitas),
- 3) Kompetensi,
- 4) Akses (Acces),
- 5) Kesopanan (Courtesy),
- 6) Komunikasi (Communication),
- 7) Kredibilitas (Creadible),
- 8) Keamanan (Security)
- 9) Kemampuan Memahami Pelanggan (Empathy)
- 10) Bukti Fisik (Tangibles),
- 11) Jaminan (Assurance)

3. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian adalah pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado yang terletak di Jl. A.A Maramis, km 9 Kelurahan Paniki Bawah, Kecamatan Mapanget Waktu penelitian 2022. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1)Metode Deskriptif (Descriptive Method), 2) Metode Penelitian Lapangan (Field Research), 3)Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research). Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2016:119). Dalam penelitian ini tidak semua anggota populasi diambil, yaitu hanya sebagian dari populasi. Untuk menentukan ukuran atau besarnya sampel dari suatu populasi, maka digunakan Non probability sampling dengan

teknik pengambilan sampel Purposive Sampling dengan menggunakan sebanyak 36 pengguna jasa bandar udara. Metode Analisis dalam penelitian ini adalah : 1) Analisis Deskriptif, 2) Total Skor, 3) Korelasi dan regresi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Persepsi Konsumen (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Persepsi Konsumen yang baik itu artinya Kualitas Pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan konsumen atau pengguna jasa. Pada dasarnya, persepsi merupakan cara pandang seseorang dalam melihat atau mengartikan suatu hal, yang hanya bisa di dapat lewat bantuan pancaindra, seperti penglihatan dan pendengaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Hurriyati (2010), persepsi Konsumen diartikan sebagai “proses yang dilalui orang dalam memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi guna membentuk gambaran berarti mengenai dunia. Persepsi dalam diri seseorang sangat dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu, persepsi secara substansial sangat berbeda dengan kenyataan atau realitas sebenarnya.

Persepsi dapat bernilai negatif dan positif. Jika konsumen memiliki kesan positif terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan perusahaan maka hal tersebut akan menghasilkan persepsi positif, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, Persepsi Konsumen bagi perusahaan merupakan sesuatu yang penting untuk peningkatan Kualitas Pelayanan, (Diniaty, A. A., Triana, E., & Miro, F, 2019). Untuk itu, PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado sebagai perusahaan jasa yang selalu terkait dengan pelayanan jasa penerbangan dan pengiriman barang perlu Persepsi Konsumen yang baik tentunya akan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan yang ada di perusahaan serta menciptakan citra positif perusahaan.

Berdasarkan pembahasan di atas ternyata secara parsial Persepsi Konsumen berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Untuk membahas pengaruh Persepsi Konsumen terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado ternyata mempunyai korelasi yang kuat. Persepsi Konsumen belum sepenuhnya baik walaupun Pelayanan telah dilakukan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Hal ini dapat dilihat dari ke 7 indikator di temukan ternyata Persepsi

Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado belum sepenuhnya baik dalam penerapannya karena di temukan masalah seperti. 1) Masih kurangnya pelayanan mengenai tempat check-in atau boarding, 2) Harga pengiriman barang kargo tidak terjangkau, 3) Harga penjualan makanan dan minuman yang tersedia tidak terjangkau, 4) Informasi pelayanan mengenai program-program masih belum membuat konsumen atau pengguna jasa merasa puas, 5) Layout di beberapa tempat seperti ruang tunggu dan tempat photobooth gambar budaya daerah masih kurang menarik oleh konsumen atau pengguna jasa, 6) Fasilitas internet corner sering terjadi masalah sehingga konsumen atau pengguna jasa tidak bisa menggunakan untuk mengakses internet.

Namun dari hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik dan ada juga yang sangat baik yang di temukan mengenai Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan. Akibat kurang baiknya Persepsi Konsumen tentunya akan membawa dampak terhadap penurunan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Hal ini sejalan dengan hasil temuan penelitian yang ada di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dimana instrument jawaban keseluruhan tentang Persepsi Konsumen yang ada dikategorikan baik dengan prosentase yaitu 68,21% walaupun masih terdapat kesenjangan sebesar 31,79%. Koefisien regresi pada variabel bebas yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas Persepsi Konsumen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai thitung sebesar 5,648 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu, nilai thitung sebesar 5,648 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 2,032 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Persepsi Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado . Hasil analisis koefisien korelasi didapat $r = 0,696$ dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat dan positif antara variabel Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan. Besarnya pengaruh variabel bebas (Persepsi Konsumen) terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan) ditunjukkan oleh

nilai determinasi total (R Square). Hasil uji koefisien determinasi pada tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,484 mempunyai arti bahwa sebesar 58,99% variasi Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dipengaruhi oleh variasi Persepsi Konsumen, sedangkan sisanya sebesar 41,01% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,583 nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Persepsi Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Persepsi Konsumen, maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Persepsi Konsumen maka semakin rendah tingkat Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Hal ini sejalan dengan hasil Putryasrie, A. D. (2015), di mana semakin baik Persepsi Konsumen, maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan.

Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Persepsi Konsumen maka semakin rendah tingkat Kualitas Pelayanan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan dapat diukur dari Persepsi Konsumen. Persepsi Konsumen yang baik secara otomatis akan menghasilkan Kualitas Pelayanan yang baik pula. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa indikator yang terkandung dalam Persepsi Konsumen mampu meningkatkan dan berdampak nyata terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Persepsi Konsumen yang diukur berdasarkan indikator: 1) Lokasi, 2) Kelengkapan Produk, 3) Pelayanan, 4) Harga, 5) Promosi, 6) Tata Cara Pemanjangan, 7) Fasilitas terbukti berpengaruh pada meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian Anjasari (2019), Komariah (2017), Diniaty et al (2019) yang menemukan hasil bahwa Persepsi Konsumen berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan yang berarti semakin baik Persepsi Konsumen maka akan

berpengaruh pada semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Konsumen berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti jika akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan Persepsi Konsumen dalam hal: 1) Karyawan sebaiknya selalu memperhatikan pelayanan mengenai tempat check-in atau boarding, 2) Sebaiknya untuk harga pengiriman barang kargo harus terjangkau oleh semua konsumen atau pengguna jasa, 3) Untuk harga makanan dan minuman yang tersedia juga harus terjangkau oleh semua konsumen atau pengguna jasa, 4) Sebaiknya untuk informasi pelayanan diberikan informasi yang lengkap mengenai program-program yang ada agar konsumen atau pengguna jasa merasa puas, 5) Layout untuk ruang tunggu dan tempat photobooth gambar budaya daerah dibuat lebih baik lagi agar menarik bagi konsumen atau pengguna jasa, 6) Untuk fasilitas internet corner sebaiknya lebih diperhatikan lagi dan jika ada masalah langsung diperbaiki demi kemudahan konsumen atau pengguna jasa dalam mengakses internet.

Ini perlu dilakukan agar Persepsi Konsumen berdampak terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan yang ada pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Ini sejalan dengan pendapat Menurut Parasuraman (2018), mengemukakan persepsi adalah proses pemberian arti kepada lingkungan oleh seorang individu. Sedangkan menurut Atkinson dan Hilgrad, mengemukakan persepsi adalah proses menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Persepsi Konsumen dalam penelitian ini, berhubungan dengan tingginya Kualitas Pelayanan.

Dengan kata lain, semakin tinggi Persepsi Konsumen, maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan yang diberikan, sehingga pada akhirnya konsumen atau pengguna jasa mau kembali menggunakan layanan jasa di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Untuk itu, setiap perusahaan mengharapkan konsumen memiliki persepsi yang positif terhadap dapat Informasi mengenai Kualitas Pelayanan diperoleh melalui penilaian Kualitas Pelayanan. Jika perusahaan mampu memberikan pelayanan secara maksimal tentunya konsumen akan merasa puas dan memberikan persepsi yang baik sehingga membawa dampak terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dalam menunjang

pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas ternyata Persepsi Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan.

4.2 Implementasi

Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan terkait dengan Persepsi Konsumen pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Ide Penulis ini untuk memaksimalkan Persepsi Konsumen, sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut:

4.2.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Persepsi Konsumen (X)

Penerapan Persepsi Konsumen merupakan bagian yang penting dalam perusahaan. Menurut Menurut Solomon, persepsi adalah proses di mana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan. Persepsi adalah suatu proses individu dalam mengenali suatu objek terhadap rangsangan yang diterimanya melalui alat indranya sehingga individu dapat menyimpulkan dan manafsirkan rangsangan yang ia terima. Untuk membantu mekanisme pelayanan dan meningkatkan perusahaan perlu melakukan pelaksanaan Persepsi Konsumen kerja terhadap karyawan. Karena adanya pelaksanaan Persepsi Konsumen maka suatu perusahaan akan mengetahui bagaimana kondisi karyawan yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, seorang karyawan harus mengetahui betapa pentingnya Persepsi Konsumen dalam usaha menjaga dan meningkatkan pelayanan serta citra perusahaan itu sendiri.

4.2.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas Pelayanan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak konsumen atau pengguna jasa yang menilai Kualitas Pelayanan baik, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam bentuk persaingan global. Kualitas Pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk. Menurut pendapat Sugiarto (2002), menyatakan Kualitas Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari

sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan yang baik dari seorang karyawan pada sebuah perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai untuk penunjang. Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado sudah baik tapi masih perlu ditingkatkan lagi. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Persepsi Konsumen terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Mencermati dari hasil penelitian ini, maka manajemen harus memonitor Kualitas Pelayanan yang karyawan berikan, karena hal itu mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan dari konsumen atau pengguna jasa dalam menggunakan layanan jasa di bandar udara. Dengan demikian, apabila Persepsi Konsumen yang didapatkan baik maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Persepsi Konsumen masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Dari hasil analisis jawaban total skor responden, menunjukkan bahwa variabel Persepsi Konsumen pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado termasuk di kategori baik dan masih perlu ditingkatkan.
2. Kualitas Pelayanan masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Dari hasil analisis jawaban total skor responden, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado termasuk di kategori baik dan masih perlu ditingkatkan.
3. Persepsi Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Apabila Persepsi Konsumen baik maka akan mampu

meningkatkan Kualitas Pelayanan serta citra perusahaan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

5.2 Saran

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

1. Karyawan sebaiknya selalu dapat memperhatikan pelayanan mengenai tempat checkin atau boarding dan harus cepat dan tanggap dalam melayani konsumen atau pengguna jasa.
2. Sebaiknya untuk harga pengiriman barang kargo harus terjangkau oleh semua konsumen atau pengguna jasa dan Untuk harga makanan dan minuman yang tersedia juga harus terjangkau oleh semua konsumen atau pengguna jasa.
3. Sebaiknya ada promosi lewat brosur berbagai informasi bandar udara dan Sebaiknya untuk informasi pelayanan diberikan informasi yang lengkap mengenai program-program yang ada agar konsumen atau pengguna jasa merasa puas.
4. Karyawan lebih baik lagi dalam menyosialisasikan akses pelayanan kepada konsumen atau pengguna jasa dan Diharapkan karyawan memberikan informasi yang jelas agar konsumen atau pengguna jasa merasa puas tentang informasi yang ingin didapatkan dan Sebaiknya karyawan peka terhadap keluhan/masalah kebutuhan informasi konsumen atau pengguna jasa. 5) Layout untuk ruang tunggu dan tempat photobooth gambar budaya daerah dibuat lebih baik lagi agar menarik bagi konsumen atau pengguna jasa dan Untuk fasilitas internet corner sebaiknya lebih diperhatikan lagi dan jika ada 94 ada masalah langsung diperbaiki demi kemudahan konsumen atau pengguna jasa dalam mengakses internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, T. (2018). *Pengaruh implementasi standar operasional prosedur kerja terhadap*
- Dessler, Gary. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.
- Diniaty, A. A., Triana, E., & Miro, F. (2019). *Kajian Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online (Grab Car) di Kota Padang dengan*

Metode Servqual. Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Civil and Planning Engineering, Bung Hatta University, 2(3).

Hasibuan, Melayu (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Handoyo (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Makan Selera Baru Ditinjau Menurut Perspektif Islam. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kotler dan Keller (2009;197) dalam Yuniamartha, R. A. (2021). Pengaruh Persepsi Konsumen dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Emina (Studi kasus pada Remaja di Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Parasuraman (2018). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. Bandung. Penerbit Pustaka Setia.

Putryasrie, A. D. (2015). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta.

Hurriyati (2010), Persepsi Konsumsi Terhadap Kualitas Pelayanan Happy World Bengkulu (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi UNIB).

Rumondang, A., Sudirman, A., Sitorus, S., Kusuma, A.H.P., Manuhutu, M., Sudarso, A., & Arif, N.F (2020). Pemasaran Digital Dan Perilaku Konsumen. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono, D. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis. Alf. Bandung.

Sihombing Evikayanti, (2019), Jurnal Pengaru Kualitas Pelayana Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Medan Baru.

Solomon dalam Syahputra, I. (2014). Persepsi, Pengetahuan Dan Perilaku Stakeholder Terhadap Penggunaan Pemanis Buatan Pada Makanan Jajanan Anak Sekolah (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Tjiptono (2008), Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Gramedia Jakarta.

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN HOTEL BEST WESTON THE LAGOON BAHU MANADO

Erich Van Royen Ante*¹, Frans Lompoliu*²

Jl Piere Tendeau kompleks megasmart 6 no 12 Kota Manado

¹ Universitas Teknologi Sulawesi Utara

² Universitas Teknologi Sulawesi Utara

Email: *vanroyenante@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas karyawan di Best Western Manado Hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskripsi kuantitatif, dan teknik analisis datanya adalah analisis regresi linier sederhana. Alat pengumpulan data berupa kuesioner, dan sampel penelitiannya adalah karyawan Best Western Hotel yang berjumlah 34 responden. Dari hasil penelitian analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai R square (R²) sebesar 89,2004 yang berarti komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas karyawan Hotel Best Western Manado sebesar 89,20%, sedangkan sisanya sebesar 10,80% dipengaruhi oleh komunikasi organisasi. oleh Pengaruh. Dipengaruhi oleh faktor atau variabel independen lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dari hasil uji t (bagian) nilai sig komunikasi organisasi (X) = 0,000 < 0,05 atau thitung = 0,9751 > ttabel = 0,514 maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap komunikasi organisasi (X) bagian Variabel Produktivitas Karyawan Hotel Best Western Manado (Y) Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan Hotel Best Western Manado.

Keywords: Consumer Perception, Quality of Service

1. PENDAHULUAN

Produktivitas merupakan salah satu komponen yang harus dimiliki suatu perusahaan jika ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan berupaya untuk meningkatkan produktivitas kerja para pegawainya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan karena semakin produktif para pegawai maka semakin baik bagi perusahaan (Wardana, Kadek Super Nova, 2016).

Agar suatu perusahaan dapat bersaing maka perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas dari waktu ke waktu yang berkaitan dengan produksi perusahaan. Peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas tidak hanya bergantung pada hadirnya teknologi mesin yang modern, pembiayaan yang memadai, dan bahan baku yang berkualitas. Namun semua faktor tersebut tidak dapat terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang unggul, yang mampu mengembangkan kemampuan dan keahliannya serta dapat tercermin dalam grafik produktivitas kerja pegawai. Penyelidikan awal yang dilakukan peneliti di Hotel Best Weston Lagoon Manado masih menemui berbagai kendala, seperti komunikasi sangat penting karena komunikasi sangat diperlukan dalam organisasi untuk menjamin terkomunikasinya informasi antar anggota dan tercapainya tujuan organisasi, komunikasi merupakan kemampuan dasar manusia. . Kegiatan, tidak ada yang tidak berpartisipasi di dalamnya. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia dapat terhubung satu sama lain melalui komunikasi dimanapun berada. Di organisasi mana pun,. Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, setiap pegawai perlu menyampaikan informasi melalui komunikasi organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan mau tidak mau harus berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan. Komunikasi organisasi dipahami sebagai proses penting dalam organisasi karena melibatkan kombinasi orang, pesan, makna, dan tujuan dalam organisasi. Karena komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aliran informasi antar berbagai jabatan atau jabatan sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya, maka efektivitas komunikasi organisasi sangat menentukan apakah suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya. Semua pihak dalam organisasi terlibat dalam komunikasi dalam organisasi, termasuk atasan dan bawahan, rekan kerja pada tingkat statusnya, dan departemen dalam organisasi. Menurut teori, komunikasi organisasi merupakan salah satu perilaku organisasi dalam mengirimkan pesan dan merupakan aspek yang menghubungkan informasi antar individu dalam suatu organisasi dengan seluruh tugas yang dilakukan. Jaringan komunikasi berjalan di seluruh organisasi, biasanya dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, atau pada tingkat yang sama atau horizontal.

Dalam posisinya, pegawai berperan untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan uraian tugas. Apa yang dilakukan seorang pegawai dan hasil yang dilakukan pegawai tersebut disebut produktivitas kerja pegawai dan kemudian

dievaluasi oleh atasan langsung yang bersangkutan. Produktivitas merupakan hasil partisipasi seseorang atau suatu kelompok dalam tindakan organisasi, dipengaruhi oleh berbagai faktor dan mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu. Keberhasilan tujuan perusahaan tergantung pada produktivitas karyawannya. Karena ketiga bagian aliran komunikasi organisasi ini merupakan alat manajemen untuk bertukar informasi dengan anggota, mengoordinasikan operasi, meminimalkan beban administratif dan pengawasan yang berlebihan, serta meningkatkan produktivitas, maka ketiga bagian tersebut memiliki hubungan dengan karyawan. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada produktivitas anggotanya. Faktor terpenting yang mempengaruhi pencapaian produktivitas adalah komunikasi organisasi. Efektivitas komunikasi organisasi dapat meningkatkan produktivitas karyawan”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Stephen Robbins(2015), organisasi merupakan kelompok atau kesatuan dalam kehidupan sosial yang dikoordinasikan serta dilakukan dengan sadar yang dibatasi oleh hal relatif yang dapat diidentifikasi. Komunikasi organisasi tidak hanya sekedar aktivitas yang dilakukan oleh anggota organisasi, tetapi komunikasi organisasi sebagai landasan untuk mengembangkan komunikasi dan tugas-tugas yang dilakukan oleh anggota organisasi serta lebih berorientasi pada manusia dalam organisasi. Landasan mengembangkan komunikasi itu bagaimana interaksi anggota organisasi untuk tetap bertahan dan menjalankan roda pengorganisasian dalam suatu organisasi.

Menurut Goldhaber (2015) , komunikasi organisasi adalah sebuah proses tukar menukar pesan dalam sebuah jaringan korelasi yg saling berkaitan satu sama lain (yang ada pada dalam suatu organisasi) selanjutnya Menurut Jenis dan Kelly, komunikasi adalah suatu proses yang dilakukan melalui seseorang atau komunikator yang menyampaikan stimulus dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya. Sedangkan menurut Raymond Ross, komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah Sikap kerja, Tingkat ketrampilan, Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi, Manajemen produktifitas, Efisiensi tenaga kerja dan Kewiraswastaan. (Sedarmayanti, 2001)

Selanjutnya Sondang Siagian berpendapat bahwa organisasi merupakan bentuk perserikatan atau persekutuan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk melakukan kerjasama (mencapai suatu tujuan tertentu bersama) dalam sebuah ikatan yang formal. Sedangkan Thompson (2016) mengemukakan pendapat bahwa organisasi merupakan paduan antara beberapa anggota khusus dan sifatnya sangat rasional serta impersonal, anggota khusus tersebut akan bekerjasama untuk mencapai sebuah atau beberapa tujuan bersama yang sudah didiskusikan dan ditetapkan oleh bersama.

2.2 Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi memiliki beberapa fungsi yang salah satunya adalah sebagai komunikasi sosial. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2005:5).

Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi.

Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan

penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi. Adapun peranan komunikasi organisasi antara lain:

1. Peranan antar personal

Wewenang yang formal dari seorang manajer secara langsung akan menimbulkan 3 peranan yang meliputi hubungan antarpersonal yang mendasar, yaitu sebagai berikut :

a) Peranan tokoh

Disebabkan oleh kedudukannya sebagai kepala suatu unit organisasi, seorang manajer melakukan tugas yang bersifat keupacaraan/seremonial. Karena ia adalah seorang tokoh, maka selain memimpin berbagai upacara yang dikantornya sendiri, ia juga diundang berbagai pihak luar untuk menghadiri berbagai upacara, misalnya pembukaan sebuah proyek, ulang tahun suatu instansi, pernikahan rekan manajer, dan sebagainya. Jelas bahwa dikantor sendiri seorang manajer akan tampil menjadi komunikator dan pada kesempatan itu pula ia memberikan penerangan, penjelasan, himbauan, ajakan, dan lain-lain.

b) Peranan pemimpin

Sebagai pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar- tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Beberapa kegiatan bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada juga kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinannya, antara lain memotivasi para karyawan agar giat bekerja. Untuk melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka ia harus mampu melaksanakan komunikasi secara efektif. Dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi efektif bila ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dengan suasana kerja seperti itu akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan.

c) Peranan penghubung

Dalam peranan sebagai penghubung, seorang manajer melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikal, baik secara formal maupun

secara tidak formal. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para manajer menghabiskan waktunya berhubungan dengan orang-orang diluar organisasinya sama dengan waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan bawahannya. Disamping itu temuan lainnya menunjukkan bahwa waktu yang digunakan untuk berhubungan dengan atasannya sendiri ternyata sangat sedikit.

2. Peranan informasi

Dalam organisasinya, seorang manajer berfungsi sebagai pusat informasi. Ia mengembangkan pusat informasi bagi kepentingan organisasinya. Peranan informasional meliputi peranan-peranan sebagai berikut:

a) Peranan monitor

Dalam melakukan peranannya sebagai monitor, manajer memandang lingkungan sebagai sumber informasi. Ia mengajukan berbagai pertanyaan kepada rekan-rekannya atau kepada bawahannya, dan ia menerima informasi pula dari mereka tanpa diminta berkat kontak pribadinya yang selalu dibinanya.

b) Peranan penyebar

Sebagai kebalikan dari peranan dari penghubung peranan manajer sebagai penyebar seorang manajer menerima menghimpun informasi dari luar organisasi untuk kemudian disebarkan ke bawahannya. Si manajer mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dari luar kepada bawahannya karena bawahannya tidak banyak kesempatan memperoleh informasi dari luar yang penting bagi kepentingan organisasi.

c) Peranan juru bicara

Peranan ini memiliki kesamaan dengan peranan penghubung, yakni dalam hal mengkomunikasikan informasi kepada khalayak luar. Perbedaannya ialah dalam hal caranya: jika dalam peranannya sebagai penghubung ia menyampaikan informasi secara antar pribadi dan tidak selalu resmi, namun dalam peranannya sebagai juru bicara tidak selamanya secara kontak pribadi, tetapi selalu resmi. Dalam peranannya sebagai juru bicara itu ia juga harus mengkomunikasikan informasi kepada orang-orang yang berpengaruh yang melakukan pengawasan terhadap organisasinya. Kepada khalayak di luar organisasinya ia memberikan informasi dalam rangka pengembangan organisasinya. Ia meyakinkan khalayak bahwa organisasi yang dipimpinnya telah melakukan tanggung jawab sosial

sebagaimana mestinya. Ia meyakinkan pula para pejabat pemerintah bahwa organisasinya berjalan sesuai dengan peraturan sebagaimana harusnya.

3. Peranan memutuskan

Menyebarkan dan mencari informasi sudah pasti bukan menjadi tujuan organisasi. Informasi merupakan data yang penting dalam proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Manajer memegang peranan yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam kewenangannya yang formal ia dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang baru dan penting, dalam kedudukannya sebagai pusat syaraf yang formal ia memperoleh informasi yang lengkap dan aktual untuk mengambil keputusan yang strategis yang menentukan "nasib" perusahaan.

Komunikasi yang berhasil mampu menjawab peluang dan bahkan memprediksi apa yang bakal terjadi di masa yang akan datang. Suranto Aw (2011:80) mengemukakan bahwa keefektifan komunikasi dapat dijelaskan dari 5 perspektif, yaitu The 5 Inevitable Laws of Effective Communication atau lima hukum komunikasi efektif, yaitu Respect, Emphathy, Audible, Clarity, dan Humble yang disingkat REACH yang berarti meraih

2.3 Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat.

Menurut Hasibuan (2013), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Selanjutnya Menurut Anoraga (2009), produktivitas adalah menghasilkan lebih banyak, berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama. Dengan demikian produktivitas tenaga kerja adalah efisiensi proses menghasilkan dari sumber daya yang dipergunakan. Sedangkan menurut Munandar (2001), produktivitas kerja adalah keluaran dibagi masukan.

Kemudian Menurut Sinungan (2009), produktivitas kerja adalah jumlah output yang dihasilkan seseorang secara utuh dalam satuan waktu kerja yang dilakukan meliputi kegiatan yang efektif dalam mencapai hasil atau prestasi kerja yang bersumber dari input dan menggunakan bahan secara efisien.

Lebih lanjut Menurut Mathis dan Jackson (2012), produktivitas adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerja yang telah dikerjakan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Ini juga berguna dalam melihat produktivitas sebagai rasio antara input dan output.

Dari beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input) dari tenaga kerja.

3. METODOLOGI

Adapun metodologi yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dan teknik penentuan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Arikunto (2010:134), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel didasarkan pada tujuan dan pertimbangan tertentu dengan memperhatikan ciri-ciri dan karakteristik populasi jumlah populasi 34 orang Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu digunakan untuk mendapatkan keterangan atau informasi yang berguna untuk melengkapi bahan yang dianggap perlu dalam penelitian ini.
- b. Kuesioner, yaitu merupakan pengumpulan data melalui angket atau daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat berdasarkan skala likert dengan alternatif jawaban, yaitu: sangat setuju, setuju, setuju, Ragu ragu ,tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya data kualitatif yang sudah diangkakan tersebut diolah sesuai dengan teknik analisis data.

4. HASIL

Hasil analisis statistik deskriptif melihat proses penyebaran data berdasarkan besar kecilnya gejala sentral variabel komunikasi organisasi (X) dan produktivitas kerja

(Y) pada jawaban kuesioner responden. Sebelum melakukan analisis, variabel-variabel penelitian terlebih dahulu dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik masing-masing variabel. Data yang terkumpul dari 34 responden ditabulasikan berdasarkan variabel penelitian dan dijelaskan dengan bantuan alat data. Analisis dari MS.Excel. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 4.5 berikut

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Penelitian

	komunikasi organisasi [X]	Produktivitas [Y]
Mean	30.85294118	30.79411765
Standard Error	0.658324391	0.676548085
Median	31.5	31.5
Mode	34	33
Standard Deviation	3.838657854	3.944919339
Sample Variance	14.73529412	15.56238859
Kurtosis	-0.402574409	0.05178325
Skewness	-0.632036112	-0.885005018
Range	14	14
Minimum	21	21
Maximum	35	35
Sum	1049	1047
Count	34	34
Largest(1)	35	35
Smallest(1)	21	21
Confidence Level(95.0%)	1.339371044	1.376447429

Deskripsi Variabel Komunikasi Organisasi (X)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif variabel yang dipantau pada Tabel 4.4, nilai maksimum sebesar 35, nilai minimum sebesar 21, atau rentang sebesar 10, nilai varians sampel sebesar 14.73529412, dan nilai standar error sebesar 3.838657854. Nilai Hotel Best Western Manado mempunyai variasi yang besar dan tingkat kesalahan yang tinggi, sehingga dapat dijadikan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.4 juga diperoleh nilai mean sebesar 30.85294118, nilai skewness sebesar -0.632036112 dan nilai kurtosis sebesar -0.402574409 yang mencirikan derajat asimetri sebaran komunikasi organisasi disekitar nilai median 31.5. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi Hotel Best Western Manado berdistribusi normal

dengan standar deviasi sebesar 3.838657854. Dengan kata lain komunikasi organisasi pada Hotel Best Western Manado belum maksimal.

Deskripsi Produktivitas Pekerjaan (Y)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif variabel [Y] Karyawan Hotel Best Western pada Tabel 4.4 diperoleh nilai maksimum sebesar 35 dan nilai minimum sebesar 21 atau rentang sebesar 14, nilai varians sampel sebesar 15.56238859 dan nilai standar error sebesar 0.676548085 . Hal ini menunjukkan bahwa nilai variabel produktivitas kerja Hotel Best Western Manado sangat bervariasi dan tingkat kesalahannya kecil, sehingga dapat dijadikan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.4 juga diperoleh nilai mean sebesar 30.79411765, nilai skewness sebesar -0.885005018 dan nilai kurtosis sebesar 0.05178325 yang mencirikan derajat asimetri sebaran data variabel produktivitas kerja disekitar nilai median 31.5. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas Hotel Best Western Manado berdistribusi normal dengan standar deviasi sebesar 3,944919339. Dengan kata lain, Best Western Manado Hotel belum bekerja secara maksimal.

Skor total

Untuk memahami bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti, maka akan kami uraikan secara total dan lihat pada hasil analisis berikut persentase yang menggambarkan status variabel komunikasi organisasi dan produktivitas kerja:

Total skor komunikasi organisasi (X)

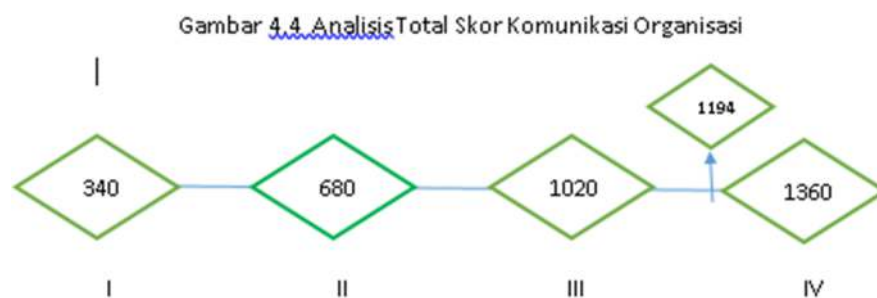
Variabel komunikasi organisasi mempunyai 8 (delapan) subvariabel yang diteliti dan pernyataan yang dibagikan kepada 34 responden. Dinilai peneliti dengan skala 1-5 dengan 5 pilihan jawaban. Standar total skor (jika ada jawaban pernyataan dengan skor tertinggi) dapat dihitung $5 \times 8 \times 34$, dimana angka 5 adalah skor tertinggi, angka tersebut adalah jumlah item pernyataan, dan angka 34 adalah jumlah item pernyataan. jumlah karyawan. Berdasarkan jawaban karyawan pada variabel komunikasi (X), peneliti menggunakan excel untuk menganalisis data dan diperoleh total skor jawaban sebesar 1. Total skor jawaban dibagi dengan total skor tertinggi dikalikan 100, sehingga diperoleh berdasarkan jawaban responden diperoleh hasil variabel komunikasi sebesar

($1194 : 1369 \times 100 = 56,93\%$). Hasil analisisnya ditunjukkan pada Tabel 4.4 di bawah ini:

Variabel komunikasi organisasi mempunyai 8 (delapan) subvariabel yang diteliti dan pernyataan yang dibagikan kepada 34 responden. Dinilai peneliti dengan skala 1-5 dengan 5 pilihan jawaban. Standar total skor (jika ada jawaban pernyataan dengan skor tertinggi) dapat dihitung $5 \times 8 \times 34$, dimana angka 5 adalah skor tertinggi, angka tersebut adalah jumlah item pernyataan, dan angka 34 adalah jumlah item pernyataan. jumlah karyawan. Berdasarkan jawaban karyawan pada variabel komunikasi (X), peneliti menggunakan excel untuk menganalisis data dan diperoleh total skor jawaban sebesar 1. Total skor jawaban dibagi dengan total skor tertinggi dikalikan 100, sehingga diperoleh berdasarkan jawaban responden diperoleh hasil variabel komunikasi sebesar ($1194 : 1369 \times 100 = 56,93\%$). Hasil analisisnya ditunjukkan pada Tabel 4.4 di bawah ini:

Total skor komunikasi organisasi (X)

Berdasarkan gambaran tanggapan responden mengenai variabel komunikasi organisasi (X) berada pada kuartil ke-3 dan ke-4. Data tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh pengelola hotel Best Western Manado.



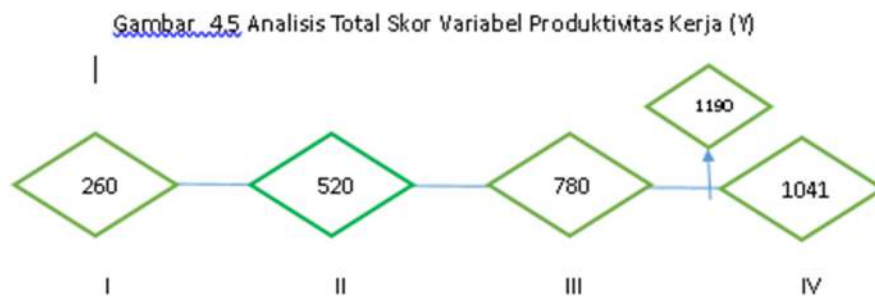
Total skor produktivitas kerja (Y)

Variabel produktivitas kerja mempunyai 6 (enam) subvariabel penelitian dan 7 pernyataan yang dibagikan kepada 34 responden. Dinilai peneliti dengan skala 1-5 dengan 5 pilihan jawaban. Total nilai baku (apabila pada pernyataan yang mendapat nilai tertinggi terdapat jawaban) dapat dihitung $5 \times 7 \times 34$, dimana angka 5 adalah nilai tertinggi, angka 7 adalah banyaknya item pernyataan, dan angka 34 adalah banyaknya item pernyataan. angka 34 adalah jumlah pegawai. Berdasarkan tanggapan karyawan

terhadap variabel produktivitas (Y), total skor jawaban adalah 1190. Setelah peneliti menganalisis data dengan menggunakan analisis excel, maka total skor jawaban dibagi dengan total skor tertinggi dikalikan 100. Hasilnya adalah variabel produktivitas kerja berdasarkan jawaban responden ($1190 : 1041 \times 100 = 86,39 \%$).

Hasil analisis ditunjukkan pada Gambar 4.4 di bawah ini:

Untuk lebih jelasnya sebaran variabel produktivitas karyawan dapat digambarkan sebagai suatu kontinum kategori sebaran data (kuartil) yang dapat dibagi menjadi empat angka yang sama seperti pada .



Total Skor Produktivitas Kerja (Y)

Berdasarkan gambar jawaban responden tentang variabel Produktivitas Kerja (Y) berada diantara kuartil 3 dan 4 dengan interval baik. Dengan data tersebut memperlihatkan bahwa variabel kinerja masih harus diperhatikan oleh pengelola Hotel Best Western Manado

Hasil analisis terkait

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, baik internal maupun eksternal organisasi. Dari studi literatur yang dijelaskan pada Bab 2, kita mengetahui bahwa variabel-variabel yang menjadi bagian model penelitian berinteraksi dengan cara yang kompleks. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis hubungan antar masing-masing variabel dalam model penelitian ini.

Melalui survei kuesioner (terlampir) terhadap 34 karyawan Hotel Best Western Manado. Data diperoleh dan ditabulasi berdasarkan variabel penelitian. Analisis data yang dikelompokkan berdasarkan variabel-variabel ini dengan Excel. Hasil analisis korelasi atau hubungan antar variabel disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Model Summary Korelasi

	komunikasi organisasi [X]	Produktivitas [Y]
komunikasi organisasi [X]	1	
Produktivitas [Y]	0.94445977	1

- a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja
- b. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari analisis korelasi antara variabel komunikasi organisasi dan Produktivitas Kerja yaitu:

- a. Koefisien Korelasi
- b. Koefisien determinasi Sig.

Berdasarkan hasil summary Output nilai r yang merupakan standar akan ukuran dalam mengukur tingkat keeratan antara variabel terikat dengan variabel bebas secara bersama-sama menunjukkan bahwa nilai r yang lebih besar menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien korelasi $r = 94.44$ menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi memiliki hubungan yang kuat terhadap Produktivitas Kerja di Hotel Best Western Manado.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Untuk analisis regresi peneliti menggunakan program SPSS 26 dengan hasil ada pada tabel berikut:

Tabel 4.13
 Hasil Analisis Regresi Sederhana

SUMMARY OUTPUT

Regression Statistics	
Multiple R	0.94445977
R Square	0.892004257
Adjusted R Square	0.88862939
Standard Error	1.316507769
Observations	34

ANOVA						Significance F		
	df	SS	MS	F				
Regression	1	458.096657	458.0967	264.308	5.06E-17			
Residual	32	55.46216658	1.733193					
Total	33	513.5588235						

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0.848121938	1.855760346	0.457021	0.650743	-2.93194	4.628182	-2.93194	4.628182
organisasi [X]	0.970604246	0.059701749	16.25755	5.06E-17	0.848996	1.092213	0.848996	1.092213

Koefisien determinasi (R Square) berfungsi untuk mengukur kesesuaian dari persamaan regresi, koefisien dari nilai determinasi yang dihasilkan $r^2 = 89.2004$ menunjukkan variasi dari komunikasi Organisasi yang berhubungan dengan produktiitas karyawan 89.20% yang dapat dipengaruhi oleh Komunikasi Organisasi, sedangkan sisanya yang diperoleh dari $100\% - 89.20\% = 10,80\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang terdapat antar variabel Komunikasi Organisasi terhadap Produktiitas Kerja adalah $Y = 0.8481 + 0.9706$ memberi petunjuk bahwa perubahan produktivitas Karyawan pada Hotel Best Western Manado ditentukan oleh komunikasi organisasi. Untuk koefisien nilai regresi variable Komunikasi Organisasi 0,8481 adalah signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila Komunikasi Organisasi dapat ditingkatkan dalam satu satuan maka akan meningkat sebesar 0.9706 satuan produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Best Western Manado. Sebaliknya jika Komunikasi Organisasi dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0.9706 satuan pada Hotel Best Western Manado.

Pengujian Hipotesis Dengan Menggunakan Uji t Secara Parsial

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa besar signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji t dilakukan untuk menguji signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial.

Penelitian ini telah di uji secara statistik t karena akan memperkuat hasil dari pengujian regresi. Setelah terdapat pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Kerja pada Hotel Best Western Manado.

Tabel 4.14 Summary Output Coefficients

Variabel Komunikasi Organisasi (X) Terhadap Produktivitas Kerja (Y)

SUMMARY OUTPUT

Regression Statistics	
Multiple R	0.94445977
R Square	0.892004257
Adjusted R Square	0.88862939
Standard Error	1.316507769
Observations	34

ANOVA

	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	458.096657	458.0967	264.308	5.06E-17
Residual	32	55.46216658	1.733193		
Total	33	513.5588235			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0.848121938	1.855760346	0.457021	0.650743	-2.93194	4.628182	-2.93194	4.628182
komunikasi organisasi [X]	0.970604246	0.059701749	16.25755	5.06E-17	0.848996	1.092213	0.848996	1.092213

Berdasarkan tabel diatas di dapat nilai koefisien regresi variabel komunikasi organisasi (X) terhadap Produktivitas karyawan (Y). Dengan menggunakan t-test diperoleh nilai t hitung variabel Komunikasi Organisasi (X) sebesar 0.9751 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5% atau 0,05) dan derajat bebas (dt) = N-k-1 = 34-11 = 32 dimana N = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen adalah sebesar 1,670 dengan demikian t hitung = 0.9751 > t tabel = 0.514 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (sig.< 0,05). Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa

Komunikasi Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Karyawan pada Hotel Best Western Manado, sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan H_a ditolak, hipotesis ini telah teruji secara empiris. Sesuai dengan hasil dari analisis seperti pada tabel diatas, didapat nilai koefisien regresi untuk uji variabel Komunikasi Organisasi (X) terhadap Produktivitas Kerja (Y) dimana t hitung sebesar 0.9751.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Koefisien dari nilai determinasi yang dihasilkan $r^2 = 89.2004$ menunjukkan variasi dari komunikasi Organisasi yang berhubungan dengan produktivitas karyawan 89.20% yang dapat dipengaruhi oleh Komunikasi Organisasi, sedangkan sisanya yang diperoleh dari $100\% - 89.20\% = 10,80\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi yang terdapat antar variabel Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Kerja adalah $Y = 0.8481 + 0.9706X$ memberi petunjuk bahwa perubahan produktivitas Karyawan pada Hotel Best Western Manado ditentukan oleh komunikasi organisasi. Untuk koefisien nilai regresi variabel Komunikasi Organisasi 0,8481 adalah signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila Komunikasi Organisasi dapat ditingkatkan dalam satu satuan maka akan meningkat sebesar 0.9706 satuan produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Best Western Manado. Sebaliknya jika Komunikasi Organisasi dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0.9706 satuan pada Hotel Best Western Manado.

Dapat dijelaskan dalam kesimpulan bahwa ternyata komunikasi organisasi sangat penting karena sangat berhubungan dengan produktivitas artinya produktivitas karyawan akan meningkat jika manajemen hotel Best Western Manado dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan komunikasi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2009). Psikologi kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana, Komang dkk. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Karya.

- Arni Muhammad. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi, Strategi. Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja.
- Bangun, Wilson. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga
- Djoko Purwanto, (2006), *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Cresweel.
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Emanuel
- Majekodunmi. (2012). *The Influence of Workplace Environment. On Workes' Welfare, Performance and Productivity*.
- Effendi, Onong Uchjana. 2001, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 19. Semarang.
- Goldhaber, G. (2015). *Organizational Communication*. Mc Graw Hill.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Haryani, Iswi. 2010. *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo..
- Hasan, Iqbal, 2009, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Bumi Aksara,. Jakata.
- Hasibuan, Malayu S, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- John, Foss 2011 *Teori Komunikasi*, Salemba Humanika, Jakarta.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Muchdarsyah Sinungan. 2009. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Robbins (2015), *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. Nurdin.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata : PT. Raja. Grafindo Persada.
- Sasa Djuarsa., *Teori Komunikasi*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2004.

Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju. Bandung.

Siagian, Sondang P, 2006, Teori Dan Kepemimpinan, Penerbit Rineka Cipta,. Jakarta.

Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA).

Thompson, M. A. (2016). Crafting and executing strategy: the quest for competitive advantage, concepts and readings. New York.

W. Griffin (2009). Business Essentials, 7 th. Edition. Prentice-Hall, In.