

J I K A P

JURNAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

- **Model Tes Essay Berbasis Website Pada Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen**
Helmi Nugroho, Anton Subarno, Tutik Sulistyowati
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Gada Agni Indonesia**
Alkodrie Ramadhana, C Dyah S Indrawati, Patni Ninghardjanti
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Pelaksanaan Program Magang Dunia Usaha Dan Industri Ditinjau Dari Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS Tahun 2019**
Muhammad Romdoni, Hery Sawiji, Anton Subarno
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Pengaruh Kemampuan Siswa Menyelesaikan Soal Hots dan Lingkungan Sosial Terhadap Kreativitas Siswa Kelas XI OTKP SMK Negeri 1 Kudus**
Lu'luil Maxnun, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Analisis Manajemen Konflik Pada Solo International Performing Arts (SIPA) Community Dalam Keberlangsungan Event Secara Online**
Florentina Ayu Damayanti, Wiedy Murtini, Tri Murwaningsih
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret**
Desi Rahmawati, Tri Murwaningsih, Anton Subarno
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Analisis Proses Pembelajaran Daring (E-Learning) di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Mata Pelajaran Humas Dan Keprotokolan (Studi Kasus Di SMK Negeri 1 Sragen)**
Inggly Kacanus, Cicilia Dyah S. I, Tri Murwaningsih
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Analisis Pengelolaan Arsip Statis Di Universitas Slamet Riyadi**
Apriana Dwi Kusuma, C. Dyah S. Indrawati, Anton Subarno
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Penerapan E-Office SIPSMART Di Universitas Sebelas Maret**
Daniel Indra Wijaya, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)
- **Pengembangan Kinerja Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi**
Ahmad Alya Nur Akbar, Budi Hartono
(Universitas Tidar)



JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran

Terbit Februari 2021

SUSUNAN REDAKSI

Penanggung Jawab

Dr. Mardiyana, M.Si

Prof. Dr. Slamet Subiyantoro, M.Si

Pemimpin Redaksi

Dr. Hery Sawiji, M.Pd

Sekretaris Redaksi

Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D.

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Muhyadi

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, M. Pd.

Prof. Dr. Wiedy Murtini, M.Pd

Dr. Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, M.Pd

Redaksi Pelaksana

Subroto Rapih, S.Pd., M.Pd

Arif Wahyu Wirawan, S.Pd., M.Pd

Chairul Huda Atma Dirgatama, S.Pd., M.Pd

Alamat Redaksi:

GEDUNG B FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

Jalan Ir .Sutami 36A Surakarta 57126 Telp./Fax. (0271) 648939,669124

E-mail: jikap@fkip.uns.ac.id

**JURNAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI
ADMINISTRASI PERKANTORAN (JIKAP)
Volume 5, Nomor 1, Februari 2021**

Susunan Redaksi.....	ii
Daftar Isi	iii
Model Tes <i>Essay</i> Berbasis Website Pada Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen.....	1 – 14
Helmi Nugroho, Anton Subarno, Tutik Sulistyowati (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	
Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Gada Agni Indonesia.....	15 – 30
Alkodrie Ramadhana, C Dyah S Indrawati, Patni Ninghardjanti (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	
Pelaksanaan Program Magang Dunia Usaha Dan Industri Ditinjau Dari Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS Tahun 2019.....	31 – 42
Muhammad Romdoni, Hery Sawiji, Anton Subarno (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	
Pengaruh Kemampuan Siswa Menyelesaikan Soal Hots dan Lingkungan Sosial Terhadap Kreativitas Siswa Kelas XI OTKP SMK Negeri 1 Kudus.....	43 – 54
Lu'luil Maxnun, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	
Analisis Manajemen Konflik Pada Solo International Performing Arts (SIPA) Community Dalam Keberlangsungan Event Secara Online.....	55 – 69
Florentina Ayu Damayanti, Wiedy Murtini, Tri Murwaningsih (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	
Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.....	70 – 85
Desi Rahmawati, Tri Murwaningsih, Anton Subarno (Universitas Sebelas Maret Surakarta)	

- Analisis Proses Pembelajaran Daring (E-Learning) di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Mata Pelajaran Humas Dan Keprotokolan (Studi Kasus Di SMK Negeri 1 Sragen).....

Inggly Kacanusa, Cicilia Dyah S. I, Tri Murwaningsih
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)

86 – 107
- Analisis Pengelolaan Arsip Statis Di Universitas Slamet Riyadi.....

Apriana Dwi Kusuma, C. Dyah S. Indrawati, Anton Subarno
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)

108 - 114
- Penerapan *E-Office* SIPSMART Di Universitas Sebelas Maret.....

Daniel Indra Wijaya, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum
(Universitas Sebelas Maret Surakarta)

115 – 123
- Pengembangan Kinerja Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi.

Ahmad Alya Nur Akbar, Budi Hartono
(Universitas Tidar)

124 - 133

**MODEL TES ESSAY BERBASIS WEBSITE PADA MATA KULIAH
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**

Helmi Nugroho¹, Anton Subarno²& Tutik Sulistyowati³

Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret Surakarta

*Email : helminugroho@student.uns.ac.id , antonsubarno@fkip.uns.ac.id,
susilowatitutik@staff.uns.ac.id*

Abstract

This study aims to develop a website-based essay test and find out whether the test model could be considered as an alternative solution solving unreadable handwriting in the Management Information System course. This research is a research development using the Hannafin and Peck model which consists of three main processes, namely the needs analysis stage, the design stage followed by the development and implementation stages. The data were obtained from interviews and questionnaires as primary sources and from books and journals as secondary sources. The questionnaire has 4 scales with the EUCS method consisting of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The Pearson product moment was used for validity test and Cronbach's Alpha was used for reliability test, then followed by the qualitative analysis. The results show the model of website-based essay test is an efficient test based on the needs analysis and it is very helpful for lecturers and students in carrying out exams. Therefore, the website-based essay test model can be considered as an alternative solution to conventional written test problems.

Keywords : Essays test;online test, Website test

I. PENDAHULUAN

Proses pembelajaran dapat diartikan sebagai proses seorang pendidik menyampaikan materi kepada peserta didik dengan menggunakan metode pengajaran yang kreatif agar mudah diterima oleh peserta didiknya. Untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta didik terhadap materi yang telah disampaikan, pendidik akan melakukan sebuah penilaian. Penilaian adalah proses yang dilakukan oleh seorang pendidik dalam mengetahui tingkat pemahaman peserta didik terhadap materi yang telah disampaikan. Menurut (Farida 2017), penilaian adalah suatu kegiatan atau proses yang sistematis, berkelanjutan, dan menyeluruh dalam rangka pengendalian, penjaminan, dan penetapan kualitas (nilai dan arti) berbagai komponen pembelajaran berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Penilaian penting dilaksanakan karena dapat memberi gambaran tentang tingkat penguasaan siswa terhadap satu materi, memberi gambaran tentang kesulitan belajar siswa, dan memberi gambaran tentang posisi siswa di antara kawan-kawannya (Setemen 2010). Oleh karena itu pelaksanaan penilaian dalam proses pembelajaran perlu dilakukan atau bisa dikatakan wajib dilaksanakan oleh seorang pendidik. Suranto, Widiarti, and Hastasari (2019) Penilaian dilaksanakan untuk mengukur perubahan keterampilan dan

pengetahuan setelah melalui proses belajar.

Penilaian pembelajaran dapat dilakukan dengan berbagai bentuk. Salah satunya yaitu penilaian tertulis, penilaian ini memiliki dua cara yaitu dengan tes objektif dan tes uraian. Bentuk tes yang biasanya dilakukan di perguruan tinggi adalah bentuk tes uraian atau *essay* karena bisa melatih mahasiswa untuk berpikir secara kritis. Pelaksanaan tes *essay* secara konvensional yang diterapkan pada saat kuliah secara luar jaringan memiliki beberapa kelemahan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan sebelum sistem kuliah berubah menjadi dalam jaringan akibat pandemi yang terjadi pada awal bulan Maret tahun 2020, peneliti mendapatkan beberapa kelemahan yang bisa mempengaruhi penilaian seperti yang terjadi pada Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen yaitu pertama, sering terjadi coretan kesalahan tulis atau penggunaan *tipp-ex* yang membuat tulisan jawaban tidak jelas. Kedua, tipe tulisan setiap mahasiswa berbeda-beda sehingga mempersulit dosen untuk mengoreksi jawaban dari mahasiswa yang kurang rapi tulisanya. Ketiga, terdapatnya mahasiswa yang mengalami gangguan Hiperhidrosis Premier yaitu keluarnya keringan secara lebih pada bagian tangan dan bagian tertentu lainnya. Kondisi ini membuat kertas lembar jawab ketika terkena air keringat akan basah dan kusam. Keempat,

pemborosan dalam penggunaan dan pengadaan kertas tes. Kertas tes yang habis akan mengganggu proses pelaksanaan tes. Kelemahan terakhir adalah jari mahasiswa terasa lelah ketika harus menulis jawaban *essay* yang terlalu panjang dengan durasi waktu tes yang singkat. Hal tersebut membuat mahasiswa harus menulis secara cepat dan membutuhkan tenaga yang tidak sedikit.

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia pendidikan sudah berkembang secara pesat. Perkembangan ini menawarkan solusi atas permasalahan yang dialami pada kegiatan belajar mengajar khususnya kegiatan penilaian pembelajaran. Kegiatan penilaian pembelajaran khususnya tes *essay* secara konvensional memiliki berbagai kendala seperti yang sudah peneliti jabarkan diatas. Keadaan ini memerlukan solusi agar kendala yang dialami bisa teratasi dengan maksimal. Solusi untuk mengatasi berbagai kendala dan kelemahan yang terjadi dari pelaksanaan tes *essay* konvensional adalah dengan menggunakan tes *essay* berbasis *website*. Walaupun pelaksanaan penilaian pembelajaran pada saat pandemi dilakukan secara dalam jaringan dan sudah menggunakan *website* sebagai pelaksanaan tes *essay*. Akan tetapi *website* yang digunakan saat ini seperti Spada dan Schoology masih belum efisien jika digunakan untuk melaksanakan tes *essay*.

Peneliti melakukan pengembangan dari *website* yang telah ada atau yang biasa disebut open source, Perangkat lunak kode terbuka (*open source software*) merupakan perangkat lunak yang dibagikan bebas oleh developer -nya atau pembuatnya membagikan juga kode sumber agar bisa dikembangkan lagi oleh seseorang. Aplikasi *open source*, khususnya mengenai tes *essay* berbasis *website*, sudah banyak tersebar di internet baik yang gratis atau berbayar. Terdapat beberapa contoh aplikasi open source gratis yaitu Moodle, Beesmart, Computer Assisted Test (CAT), ZYA CBT, *New Elearning* (LSM) dan lain-lain. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan aplikasi *New Elearning* (LSM).

Sukardi (2015) menjelaskan bahwa penilaian merupakan proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Menurut Farida (2017), Penilaian adalah suatu kegiatan atau proses yang sistematis, berkelanjutan, dan menyeluruh dalam rangka pengendalian, penjaminan, dan penetapan kualitas (nilai dan arti) berbagai komponen pembelajaran berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu.

Salah satu wujud dari sebuah *website* adalah sistem informasi atau aplikasi Tes *essay* berbasis *website*. Hanafi (2015) *website* merupakan media sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan mudah. Tes *essay* berbasis *website* adalah proses untuk

mengukur atau menilai hasil proses belajar mengajar yang dilakukan melalui komputer yang terhubung dengan jaringan baik lokal maupun online Rismanto, Arhandi, and Prasetyo (2016). Sistem Tes essay berbasis *website* atau biasa disebut dengan sistem informasi Tes essay berbasis *website* merupakan sebuah aplikasi sistem Tes atau tes yang dibangun berbasis web sebagai *interface* nya. Tes essay berbasis *website* diharapkan mampu memberikan metode Tes yang efektif dan efisien bagi pihak yang berkepentingan dalam hal ini guru dan siswa.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran untuk angkatan 2017 kelas A Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan jumlah mahasiswa sebanyak 39 anak. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dan pengembangan (Research and Development / R&D), yang mengembangkan aplikasi tes essay berbasis *website* untuk Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Menurut Tegeh, Jampel, Pudjawan (2014) metode Penelitian dan Pengembangan adalah rangkaian proses atau langkah-langkah dalam rangka mengembangkan suatu produk baru atau memperbaiki produk-produk yang telah ada agar dapat di pertanggungjawabkan.

Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pengembangan Model Hannafin dan Peck (1987) yang terdiri dari tiga proses utama. Tahap pertama model ini adalah tahap penilaian kebutuhan, dilanjutkan dengan tahap desain dan tahap ketiga adalah pengembangan dan implementasi Tegeh, Jampel, dan Pudjawan (2014:1). Penelitian ini dirancang sebagai penelitian pengembangan (Research and Development) untuk mengembangkan produk aplikasi yang telah ada dan nantinya di analisis kemudian dikembangkan berdasarkan analisis kebutuhan yang akan dilakukan. Produk yang dihasilkan dari penelitian ini adalah aplikasi Tes essay berbasis *website* untuk Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Pengumpulan informasi dibagi menjadi 3 yang terdiri dari analisis kebutuhan dari sisi dosen, analisis kebutuhan dari sisi mahasiswa dan analisis kebutuhan teknologi. Tahap desain merupakan tahapan merancang pengembangan berdasarkan hasil pada tahapan studi pendahuluan dan analisis kebutuhan. Pada tahap sebelumnya sudah diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan dari narasumber untuk pengembangan aplikasi tes berbasis *online* yang akan digunakannya. Dalam tahap ini, akan dilakukan juga evaluasi terhadap hasil desain yang telah dibuat oleh peneliti yang melibatkan dosen pembimbing dan ahli

teknologi informasi. Tahap pengembangan dan implementasi akan dilakukan dengan dua tahap, yaitu tahap validasi produk yang terdiri dari uji coba kelompok kecil, dan penilaian menggunakan angket dan setelah tahap uji coba maka selanjutnya adalah tahap perbaikan aplikasi berdasarkan angket. Tahap perbaikan dilakukan sebelum tahap uji coba lapangan dilakukan, hal ini bertujuan agar aplikasi lebih sempurna. Penyebaran kuosioner skala likert sesaat setelah tahap uji coba bersifat tertutup dengan indikator variabel penelitian sesuai dengan metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Hasil kuosioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Kebutuhan

a. Dosen

Mengetahui harapan yang diinginkan dosen dalam sebuah aplikasi yang sedang dikembangkan. Analisis kebutuhan dosen antara lain: 1) Terdapat fitur full screen pada *website* agar mahasiswa tidak bisa membuka tab baru untuk berlaku curang. 2) Penskoran atau penilaian soal dilakukan di setiap soal dan sistem bisa menjumlahkan secara otomatis hasilnya. 3) Nilai mahasiswa dapat direkap menjadi file excel untuk mempermudah rakap nilai

mahasiswa. 4) Nilai dapat dicetak/print secara langsung 5) Terdapat fitur yang mencatat atau menunjukkan riwayat login peserta tes. 6) Terdapat fitur reset hasil pekerjaan mahasiswa sebagai bentuk sanksi mahasiswa yang melakukan kecurangan. 7) Nilai hasil *tes* dapat ditampilkan di laman beranda mahasiswa agar mahasiswa tahu hasil pekerjaannya. 8) Terdapat fitur memantau pekerjaan mahasiswa ketika *tes* sedang berlangsung. 9) Terdapat fitur yang bisa melihat mahasiswa yang sudah selesai mengerjakan dan belum selesai mengerjakan soal. 10) Pengaturan durasi *tes* bisa dilakukan sendiri. 11) Tidak menginginkan mahasiswa memasukan kode untuk bergabung dalam *tes*. 13) Nama *website* yang diinginkan untuk aplikasi *tes essay* berbasis *website* yang sedang dikembangkan disesuaikan dengan nama program studi dan fungsi sistem.

b. Mahasiswa

Analisis kebutuhan mahasiswa terdiri dari pertanyaan terkait pelaksanaan *tes SIM*, kesiapan dan persetujuan penggunaan aplikasi *tes essay* berbasis *website*,

serta model aplikasi yang diharapkan

Tabel. 1 Analisis Kebutuhan Mahasiswa

Indikator	Setuju	Tidak Setuju
Penggunaan Tippet	66,7%	33,3%
Mencoret Jawaban	69,2%	30,8%
Kelelahan menulis	92,3%	7,7%
Melipat Kertas	56,4%	43,6%
Tambahan Kertas	82,1%	17,9%

Tabel. 2 Analisis Kesiapan Mahasiswa

Indikator	Setuju	Tidak Setuju
Kepemilikan Laptop	94,9%	5,1%
Kenyamanan Menggunakan Laptop	82,1%	17,9%
Kecepatan Menulis	89,7%	10,3%
Penggunaan Aplikasi	82,1%	17,9%

Model aplikasi yang diharapkan oleh mahasiswa adalah 1) Bisa registrasi menggunakan email student uns dan bukan. 2) Terdapat fitur Lupa Password. 3) Terdapat Riwayat pengerjaan tes yang pernah dikerjakan. Terdapat fitur melihat nilai. 4) Bisa melihat waktu tes yang sedang berjalan. 5) Fitur fullscreen agar tidak bisa membuka tab baru. 6) Laman pengerjaan soal dalam satu page. 7) Tidak ada pembatasan jumlah karakter baik huruf, angka, maupun simbol dalam menuliskan jawaban.

c. Teknologi

Analisis kebutuhan teknologi diperlukan peneliti untuk mengetahui dan menentukan

software atau aplikasi apa saja yang peneliti perlukan untuk melakukan pengembangan. Analisis ini peneliti bagi menjadi 3 yaitu aplikasi yang dikembangkan, aplikasi untuk mengembangkan dan aplikasi tambahan.

2. Desain Pengembangan

Analisis kebutuhan teknologi diperlukan peneliti untuk mengetahui dan menentukan software atau aplikasi apa saja yang peneliti perlukan untuk melakukan pengembangan. Analisis ini peneliti bagi menjadi 3 yaitu aplikasi yang dikembangkan, aplikasi untuk mengembangkan dan aplikasi tambahan.

3. Pengembangan Implementasi

Pada tahap ini, peneliti menjabarkan proses mengembangkan aplikasi yang disesuaikan dengan hasil analisis kebutuhan dosen dan mahasiswa. Selanjutnya, adalah proses implementasi, dimana proses implementasi merupakan langkah akhir dalam penerapan website agar dapat digunakan untuk melaksanakan test essay (Suhartanto 2012). Proses pengembangan akan dibagi menjadi dua yaitu tahap pengembangan dan tahap validasi produk.

1. Tahap Pengembangan, merupakan tahapan yang terdiri dari Proses

Instalasi Aplikasi, Proses *instalansi* aplikasi merupakan proses memasang aplikasi agar bisa berjalan dilaptop secara *offline*. proses selanjutnya adalah Proses *Hosting* Aplikasi, Proses *hosting* aplikasi berbasis *website* merupakan proses penyimpanan file kode-kode aplikasi ke penyimpanan *cloud* agar bisa diakses melalui internet. Proses yang terakhir merupakan Proses Pengembangan Aplikasi, Proses pengembangan aplikasi merupakan proses penyesuaian aplikasi dari *developer open source* dengan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan.

2. Tahap Validasi Produk

Aspek penilaian yang dilakukan oleh ahli mencakup 6 (enam) komponen yaitu *website* secara umum dan selanjutnya sesuai dengan metode EUCS ; *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penilaian produk dilakukan dengan menggunakan indikator yang terdiri atas 4 (empat) skala likert modifikasi.

Tabel. 2 Penilaian Produk

Indikator	Skor	Kategori
<i>Website</i> Secara Umum	3.56	Sangat Tinggi
<i>Content</i>	3.55	Sangat Tinggi
<i>Accuracy</i>	3.59	Sangat Tinggi
<i>Format</i>	3.56	Sangat Tinggi
<i>Ease Of Use</i>	3.66	Sangat Tinggi
<i>Timeliness</i>	3.57	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa skor rata-rata mendapatkan nilai lebih dari 3 artinya produk mendapatkan kategori sangat tinggi atau sangat baik dari mahasiswa.

B. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian merupakan pembahasan yang rinci, jelas dan sistematis dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hal berikutnya yang akan dijabarkan dalam pembahasan penelitian adalah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berada dalam rumusan masalah penelitian ini. Penjabaran dari pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Model tes *essay* berbasis *website* yang efisien

Aplikasi tes *essay* berbasis *website* merupakan media bantuan bagi pengajar untuk melakukan penilaian. Berdasarkan data hasil penelitian, model tes *essay* berbasis *website* merupakan model tes yang lebih efisien dibandingkan dengan model tes konvensional. Salim (2017) kelemahan tes *essay* secara konvensional adalah jawaban yang bervariasi dari mahasiswa sehingga memerlukan banyak waktu untuk penilaian. Dilihat

dari analisis kebutuhan dosen, penggunaan model tes ini dapat mempermudah pekerjaan dosen dalam melaksanakan tes, baik dari segi persiapan maupun segi koreksi.

Aplikasi yang dikembangkan terdiri dari 2 flowchart, yaitu flowchart mahasiswa, dan flowchart dosen, dengan flowchart tersebut user dapat mengetahui tahapan pemakaian aplikasi tersebut dengan mudah dan efisien. Flowchart dosen merupakan penggambaran alur dari sistem yang akan dikembangkan ketika dosen atau pengajar masuk kedalam aplikasi untuk membuat sebuah tes. Dosen masuk menggunakan akun email yang sudah terdaftar atau bisa mendaftarkan diri langsung di dalam aplikasi. Ketika dosen melakukan registrasi memerlukan validasi akun oleh administrator aplikasi yaitu bisa admin program studi. Setelah mendapatkan validasi akun, dosen bisa masuk ke laman dashboard aplikasi dan menuju ke menu tugas. Dosen menambahkan tugas *essay* dan menginput informasi mengenai tugas atau tes yang akan diberikan kepada mahasiswa. Setelah selesai, dosen membuat soal dan bisa langsung diterbitkan sesuai waktu yang sudah diatur. Selama pelaksanaan tes, dosen bisa memantau pekerjaan mahasiswa dan melakukan reset jawaban apabila mahasiswa melakukan sebuah kecurangan. Apabila waktu pengerjaan sudah habis, maka jawaban mahasiswa akan

tersimpan secara otomatis dan mahasiswa akan logout dari laman pengerjaan soal. Dosen bisa mengoreksi dan menginputkan nilai berdasarkan setiap soal. Nilai akan terupload ke laman akun mahasiswa secara otomatis. Dosen bisa mengunduh hasil nilai tes mahasiswa dalam bentuk file excel atau bisa langsung mencetaknya. Setelah selesai dosen bisa logout dari aplikasi.

Flowchart mahasiswa merupakan penggambaran alur mahasiswa yang akan mengikuti tes menggunakan aplikasi. Mahasiswa mengakses laman aplikasi dan menekan tombol F11 untuk mengaktifkan fitur layar penuh, bagi mahasiswa yang sudah memiliki akun bisa langsung login dan yang belum memiliki melakukan registrasi terlebih dahulu. Registrasi akun menunggu validasi dari administrator aplikasi agar bisa login ke aplikasi tes. Setelah itu mahasiswa bisa *login* dan masuk ke laman dashboard aplikasi. Mahasiswa memilih menu tugas dan mencari tes yang akan diikuti. Jika selesai mengerjakan mahasiswa bisa mengakhiri dan keluar dari aplikasi.

Hasil uji coba pada kelompok kecil dosen dan mahasiswa, menunjukkan data penilaian terhadap produk aplikasi mendapatkan kategori sangat baik baik dengan nilai rata-rata lebih dari 3 dari skala 4. Kendala yang ditemui oleh peneliti saat melakukan pengtesan pada kelompok kecil antara lain saat proses registrasi, mahasiswa

yang sudah terdaftar tidak bisa log in dengan keterangan bahwa akun tidak ditemukan. Kecepatan jaringan internet yang dialami oleh mahasiswa, *website* terblokir oleh provider atau penyedia layanan browser. Meskipun terkendala beberapa masalah akan tetapi peneliti memiliki solusi untuk memperbaiki kendala tersebut. Permasalahan *website* yang tidak bisa diakses karena terblokir oleh provider / browser disebabkan karena *website* di deteksi sebagai software yang tidak aman dikarenakan *website* belum memiliki secure socket layer (SSL) di dalam jaringan. Memperbaiki masalah *website* yang terdeteksi kurang aman, maka peneliti menambahkan SSL kedalam *website* yang sedang dikembangkan. Alamat *website* yang sebelumnya <http://elearningpap.xyz/> kini menjadi <https://elearningpap.xyz/> dengan penambahan huruf s dalam http menandakan SSL telah aktif digunakan dalam *website*.

Uji validitas instrumen menunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi kurang dari 0.05, hal tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan indikator yang digunakan valid. Uji reliabilitas instrumen menunjukkan nilai tiap indikator lebih besar dari 0,6 hal tersebut mengindikasikan bahwa instrument yang digunakan reliabel atau konsisten. Hasil uji validitas, reliabilitas, dan skor hasil uji coba dosen dan mahasiswa menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tes *essay*

berbasis *website* sangat membantu dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan tes mata kuliah Sistem Informasi Manajemen.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haberman & Sinharay (2010) pelaksanaan tes *essay* menggunakan aplikasi lebih baik daripada tes konvensional, dilihat dari segi waktu dan efisiensi pelaksanaan kegiatan. Selain Haberman, penelitian yang dilakukan oleh (Zupanc and Bosnić 2017) juga melakukan pengkajian terkait dengan penggunaan tes *essay* dengan sistem penilaian otomatis, sistem penilaian menggunakan komputer dapat membantu menghemat waktu, tenaga, dan uang, tanpa menurunkan kualitas dari hasil evaluasi itu sendiri. Teori di atas memperkuat bahwa penggunaan aplikasi untuk proses pelaksanaan test *essay* lebih efisien dibandingkan dengan test *essay* konvensional. Model tes *essay* berbasis *website* dapat dipertimbangkan sebagai alternative solusi permasalahan tes tertulis konvensional.

Proses pengembangan aplikasi terus dilakukan oleh peneliti, hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir *error* dan *trouble* saat aplikasi diakses secara bersama-sama. Model test *essay* berbasis *website* dapat menjadi alternatif solusi untuk memudahkan pelaksanaan evaluasi bagi guru maupun bagi siswa. Melalui metode

pengembangan produk, aplikasi *website* yang telah di uji coba terdapat beberapa keunggulan yang dikembangkan dalam sistem. Adapun keunggulan model tes *essay* berbasis *website* diantaranya, mahasiswa dapat langsung mengerjakan soal melalui *website* tanpa harus memerlukan aplikasi pendukung lainnya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Balfour (2013), penggunaan model evaluasi *essay* berbasis *website*, siswa dapat langsung menulis tugasnya sendiri di platform yang telah tersedia. Penggunaan *website* ini dapat menjadi solusi untuk permasalahan dalam menggunakan kertas untuk menulis jawaban *essay*.

Website memiliki tampilan pemberitahuan waktu pengerjaan tes, fitur ini bertujuan sebagai pengingat waktu mahasiswa dalam mengerjakan soal evaluasi agar mahasiswa tidak tergesa-gesa. Halaman *website* yang digunakan untuk mengerjakan soal tes secara online yang dilengkapi dengan tampilan waktu yang dapat digunakan untuk mengetahui sisa waktu pelaksanaan tes (Trisianti, Sastrawijaya, and Wibowo Yunanto 2018). Display waktu tersebut berfungsi agar peserta didik dapat memanfaatkan waktu tes secara maksimal sehingga tidak terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaan dan mendapatkan nilai yang memuaskan.

Dosen dapat melakukan pengawasan tes secara *realtime*.

Meskipun sistem yang digunakan untuk evaluasi secara online, akan tetapi dosen juga dapat secara *realtime* mengawasi proses pelaksanaan evaluasi untuk memastikan proses test *essay* berjalan secara lancar dan meminimalisir kecurangan di kalangan mahasiswa. Atoum et al. (2018) Tes merupakan komponen penting dari program pendidikan baik *online* maupun *offline*, akan tetapi dalam setiap tes terdapat kemungkinan untuk melakukan kecurangan sehingga diperlukan pengawasan untuk melakukan pencegahan sehingga tercermin pembelajaran aktual. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Milne et al. (2011) pengawasan *realtime* diperlukan untuk memastikan tes menggunakan sistem online dapat berjalan secara rapi dan sistematis. Pentingnya pengawasan dalam pelaksanaan evaluasi secara online untuk menjamin keamanan jawaban dan mencegah kecurangan.

Dosen dapat mengoreksi hasil pekerjaan mahasiswa dan memberikan skor nilai di setiap soal. Pengtesan terkomputerisasi memberikan kemudahan dalam memeriksa item jawaban dan pemberian skor nilai secara otomatis (Liu, Chen, and Lu 2015). Tujuan pelaksanaan tes online *essay* adalah memudahkan dosen dalam melakukan penilaian terhadap pekerjaan mahasiswa tanpa harus kesulitan untuk membaca tulisan mahasiswa yang kurang jelas jika dibandingkan dengan koreksi tes secara manual.

Sarrayrih and Ilyas (2013) tes *online* dapat meningkatkan standar pemeriksaan siswa, dibandingkan dengan pemeriksaan tradisional dimana penggunaan pena dan kertas membutuhkan banyak usaha di pihak siswa dan pengawas.

Skor nilai akan otomatis terakumulasi dari setiap soal, pemberlakuan sistem penilaian secara otomatis memberikan kenyamanan dibandingkan dengan metode penilaian tradisional. Perkembangan teknologi yang pesat menuntut kebutuhan untuk menggantikan peran dosen dalam melakukan proses penilaian. Sistem penilaian yang efisien saat ini sangat diperlukan untuk menghemat waktu, dan tenaga karena semua skor sudah terekam di dalam sistem (Al-shalabi 2016). Jawaban dari pertanyaan esai dapat mencerminkan kedalaman pengetahuan dan keterampilan dalam pemecahan masalah. dengan sistem penilaian secara otomatis pada *website* akan menyediakan umpan balik untuk siswa sehingga siswa dapat melihat langsung nilai dan hasil koreksi dari pekerjaannya masing-masing (Sébastien et al. 2012). Kemudahan akses hasil belajar oleh siswa dapat memberikan efisiensi waktu dan meminimalisir subjektivitas di dalam proses penilaian, hal tersebut disebabkan karena siswa secara langsung mengakses juga.

Kendala Uji Coba Lapangan, kendala merupakan permasalahan yang terjadi ketika

dilaksanakannya uji coba lapangan. Terdapat satu kendala yaitu mahasiswa setelah melakukan registrasi tidak bisa login dengan keterangan akun tidak ditemukan. Perbaikan Produk Hasil Uji Coba Lapangan, perbaikan produk dilakukan berdasarkan kendala yang terjadi ketika pelaksanaan uji coba kelompok kecil dan saran dari dosen pengguna. Hasil dari perbaikan produk dari kendala yang terjadi ketika pelaksanaan uji coba lapangan adalah dengan mendeteksi masalah yang dialami oleh mahasiswa. Masalah yang dialami mahasiswa adalah tidak bisa login dengan keterangan akun tidak ditemukan. Hal ini dikarenakan mahasiswa salah dalam menginputkan email atau passwordnya. Perbaikan dari masalah ini adalah dengan mengubah email yang salah dengan yang benar dan mengubah password dengan karakter yang mudah diingat.

Keterbatasan Model merupakan jabaran mengenai kelemahan yang dimiliki oleh model aplikasi yang sedang dikembangkan oleh peneliti. Keterbatasan model aplikasi tes *essay* berbasis *website* yang sedang dikembangkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Koreksi otomatis

Koreksi otomatis digunakan untuk memberikan penilaian terhadap jawaban tes yang dijawab oleh peserta tes dalam aplikasi. Fitur ini membantu dosen dalam

mengoreksi jawaban mahasiswa secara otomatis. Tapi dalam model aplikasi yang dikembangkan oleh peneliti belum memiliki fitur tersebut karena keterbatasan kemampuan peneliti.

b. Lock Tab Browser

Lock tab browser merupakan fitur mengunci tampilan *website* agar peserta tes tidak bisa mengakses tab baru ketika pelaksanaan tes. Fitur tersebut dapat digunakan dengan menggunakan aplikasi tambahan seperti Safe Exam Browser. Model aplikasi *website* belum memiliki fitur tersebut karena proses instalansi memerlukan proses yang cukup panjang.

IV. KESIMPULAN

Model tes *essay* berbasis *website* merupakan model tes yang efisien pada mata kuliah sistem informasi manajemen yang didasarkan pada analisis kebutuhan dosen dan mahasiswa. Dikatakan efisien karena *website* memiliki fitur yang lengkap dan memudahkan proses pelaksanaan evaluasi menggunakan test *essay* berbasis *website*. Model tes *essay* berbasis *website* dapat dipertimbangkan sebagai alternatif solusi permasalahan tes tertulis konvensional pada mata kuliah sistem informasi manajemen karena *website* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan pelaksanaan test *essay* menggunakan media kertas atau konvensional.

Peran kepala program studi sangat penting dalam pengembangan *website* secara berkelanjutan di lingkungan program studi. *Website* yang sudah sempurna dapat di terapkan pada semua mata kuliah, untuk mempermudah pelaksanaan evaluasi pembelajaran. Sebelum menggunakan aplikasi sebaiknya di lakukan pengecekan terkait konektifitas jaringan internet dan kondisi laptop untuk mencegah adanya hal-hal yang mengganggu proses tes dan memahami terlebih dahulu fungsi dan kegunaan semua fitur yang telah disediakan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Salim, M. A. (2017). Pengembangan Aplikasi Penilaian Ujian *Essay* Berbasis Online Menggunakan Algoritma Nazief dan Adriani dengan Metode Cosine Similarity. *IT-Edu: Jurnal Information Technology and Education*, 2(01).
- Al-Shalabi, E. F. (2016). An automated system for essay scoring of online exams in Arabic based on stemming techniques and Levenshtein edit operations. *arXiv preprint arXiv:1611.02815*.
- Atoum, Y., Liu, Y., Jourabloo, A., & Liu, X. (2017, October). Face anti-spoofing using patch and depth-based CNNs. In *2017 IEEE International Joint Conference on Biometrics (IJCB)* (pp. 319-328). IEEE.

- Aw, S., Widiarti, P. W., & Hastasari, C. (2019). Evaluasi Program Pelatihan Keterampilan Dasar Komunikasi Bagi Siswa di SMKN 1 Godean Sleman. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 16(1), 11-20.
- Balfour, S. P. (2013). Assessing Writing in MOOCs: Automated Essay Scoring and Calibrated Peer Review™. *Research & Practice in Assessment*, 8, 40-48.
- Farida, I. (2017). *Evaluasi Pembelajaran Berdasarkan Kurikulum Nasional*. 2nd ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hanafi, M. (2020). Pelayanan publik pemerintah provinsi daerah istimewa yogyakarta melalui efektivitas content website. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(2), 156-170.
- Liu, I. F., Chen, R. S., & Lu, H. C. (2015). An exploration into improving examinees' acceptance of participation in an online exam. *Journal of Educational Technology & Society*, 18(2), 153-165.
- Milne, D. L., Reiser, R. P., Cliffe, T., & Raine, R. (2011). SAGE: preliminary evaluation of an instrument for observing competence in CBT supervision. *Cognitive Behaviour Therapist*, 4(4).
- Ridlo, I. A. (2017). Panduan pembuatan flowchart. *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*.
- Putra, R. R., Arhandi, P., Prasetyo, A. (2016). Rancang bangun aplikasi tes online real time. *Jurnal Teknologi Informasi* 7(2):149–56.
- Sarrayrih, M. A., & Ilyas, M. (2013). Challenges of online exam, performances and problems for online university exam. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, 10(1), 439.
- Sébastien, V., Ralambondrainy, H., Sébastien, O., & Conruyt, N. (2012, October). Score analyzer: Automatically determining scores difficulty level for instrumental e-learning. In *13th International Society for Music Information Retrieval Conference (ISMIR 2012)* (pp. 571-576).
- Setemen, K. (2010). Pengembangan evaluasi pembelajaran online. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 43(3).
- Haberman, S. J., & Sinharay, S. (2010). Reporting of subscores using multidimensional item response theory. *Psychometrika*, 75(2), 209-227.
- Suhartanto, M. (2017). pembuatan website sekolah menengah pertama negeri 3 delanggu dengan menggunakan php dan mysql. *Speed-Sentra Penelitian Engineering dan*

- Edukasi*, 4(1)..
- Sukardi. 2015. *Penilaian Pendidikan Prinsip Dan Operasionalnya*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Tegeh, I. (2014). *Model Penelitian Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Trisianti, W., Sastrawijaya, Y., & Yunanto, P. W. (2018). Pengembangan Aplikasi Ujian Online Berbasis Website pada Mata Pelajaran Sistem Operasi Kelas X TKJ SMK Negeri 7 Jakarta. *PINTER: Jurnal Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer*, 2(1), 45-54.
- Zupanc, K., & Bosnić, Z. (2017). Automated essay evaluation with semantic analysis. *Knowledge-Based Systems*, 120, 118-132. 120:118–32.

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMUNIKASI ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT GADA AGNI INDONESIA**

Alkodrie Ramadhana¹, C Dyah S Indrawati², Patni Ninghardjanti³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

*Email: alkodrie.ramadhana@gmail.com, ciciliadyah@staff.uns.ac.id,
buning@staff.uns.ac.id*

Abstract

The purpose of this study is to determine whether there is an effect of: (1) work discipline on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division; (2) organizational communication on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division; (3) work discipline and organizational communication on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division. This research is a type of quantitative research using saturated samples. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression analysis and was processed using IBM SPSS 24.0. The prerequisite test used the normality test, linearity test, and multicollinearity test. The results showed that: (1) there is a significant positive effect of work discipline on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division.; (2) there is a significant positive effect of organizational communication on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division, (3) there is a significant positive effect of work discipline and organizational communication on employee performance at PT Gada Agni Indonesia in the Inbound Division. The results of this study indicate that the effective contribution together is 22.20% and the remaining 77.80% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *work discipline, organizational communication, employee performance.*

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia tersebut. Potensi tersebut digunakan untuk mewujudkan peran sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif, sehingga mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang ada dalam dirinya. Selain itu, potensi tersebut juga digunakan untuk mengelola sumber daya yang ada di sekelilingnya, seperti sumber daya alam dan sesama sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan tulang punggung kehidupan organisasi, keberhasilan organisasi secara keseluruhan sangat bergantung pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kemauan, kemampuan, dan sikap karyawan baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil kerja karyawan yang dilakukan bisa sesuai dengan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dipilih untuk menjadi karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang baik. Setiap karyawan harus mengetahui bahwa sebuah perusahaan memiliki *rules of the game* yang harus diikuti oleh tim yang ada di perusahaan tersebut. Bagi perusahaan yang berorientasi laba (profit) maka sudah jelas tujuannya adalah mencapai laba. Perusahaan tersebut hanya akan menganggap karyawan adalah aset

apa bila karyawan tersebut dapat mengikuti aturan main yang ada dalam perusahaan dan dapat memberikan kontribusi untuk mencapai laba, apabila tidak maka perusahaan akan mencoret karyawan tersebut dari daftar aset karena dianggap tidak dapat memberikan kontribusi.

Supaya bisa dianggap menjadi aset perusahaan, mereka harus membuktikan bahwa dirinya memiliki kualifikasi menjadi aset. Kualifikasi karyawan diperoleh dengan cara mengembangkan kemampuan diri, sehingga dapat mengikuti perubahan yang terjadi dalam perusahaan. Hal tersebut mampu mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah disiplin kerja dan komunikasi organisasi.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan pada bulan September 2019 – April 2020, ternyata masih cukup banyak terjadi kenyataan yang kurang sesuai dengan harapan, yaitu rendahnya etos kerja karyawan. Hal tersebut bisa dari menurunnya kecepatan kerja karyawan sehingga tidak tercapainya target waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan, adanya karyawan yang tidak tepat waktu pada saat jam masuk kantor, menunda pelaksanaan tugas yang seharusnya segera dilaksanakan, keluar kantor pada saat jam kerja, kurang efisien dalam menggunakan sarana peralatan kantor, serta kurangnya kepedulian terhadap lingkungan kerja sekitar.

Rendah etos kerja yang di tunjukan karyawan PT. Gada Agni Indonesia khususnya di divisi inbound tentunya berkaitan dengan disiplin kerja dan komunikasi organisasi. Oleh karena itu, perlu upaya pimpinan untuk membuat karyawannya bekerja secara disiplin dan pimpinan tersebut juga menunjukkan cara yang paling baik dan membantu karyawan bertindak disiplin dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan sehari-harinya.

Permasalahan kinerja terjadi terutama pada divisi inbound PT. Gada Agni Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor PT. Gada Agni Indonesia, dapat diketahui bahwa kualitas kinerja yang seharusnya menjadi jantung perusahaan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Sebagai perusahaan penyedia jasa salah satu ukuran kinerja karyawan PT. Gada Agni Indonesia adalah tercapainya target yang telah ditentukan.

Permasalahan yang paling menonjol yaitu mengenai disiplin kerja karyawan dan komunikasi organisasi. Masih banyak karyawan PT. Gada Agni Indonesia terutama divisi inbound yang mengabaikan jam kerja, istirahat lebih awal dari waktunya, sengaja memperpanjang waktu istirahat, dan terlambat masuk kerja.

Tabel 1 Data presensi karyawan

Bulan	Tepat Waktu	Terlambat
April	87,1%	12,9%
Mei	92,5%	7,5%
Juni	90%	10%
Juli	91,2%	8,8%
Agustus	81,5%	18,5%

Hasil lain dari wawancara terhadap beberapa karyawan dan supervisor, diketahui bahwa komunikasi organisasi secara umum dapat dikatakan belum efektif, baik komunikasi formal maupun informal. Komunikasi dikatakan efektif jika adanya timbal balik. Akan tetapi, PT. Gada Agni Indonesia, khususnya divisi inbound, belum ada komunikasi yang berlangsung dua arah. Komunikasi hanya berlangsung searah, yakni dari infoman, dan tidak terdapat timbal balik dari penerima pesan. Hal ini terjadi baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan PT. Gada Agni Indonesia divisi inbound yang belum mampu menerima dan menyampaikan pesan dengan baik, sehingga sering terjadi miss communication. Selain itu, interaksi dan komunikasi, seperti obrolan, jarang terjadi di kalangan karyawan.

Karyawan maupun atasan lebih banyak memilih untuk berdiam diri. Hal ini berdampak pada perintah dan tugas yang sering terganggu, seperti waktu penyelesaian tugas. Salah satu contohnya, ketika rapat internal PT. Gada Agni Indonesia, divisi in-

bound yang merupakan salah satu sarana komunikasi masih diabaikan oleh beberapa karyawan bahkan supervisor perusahaan tersebut. Perusahaan-perusahaan sekarang ini sangat mementingkan komunikasi dalam bentuk arus informasi.

Bukan saja arus informasi berguna bagi pengendalian pihak pimpinan tetapi juga karena dapat menciptakan bagi pengendalian pihak pimpinan tetapi juga karena dapat menciptakan kesetiakawanan antara seluruh lapisan pekerja dan rasa keterlibatan yang menyebabkan keikutsertaan yang lebih sadar dan intensif.

Rendahnya etos kerja yang ditunjukkan karyawan PT. Gada Agni Indonesia, khususnya divisi inbound, memiliki kaitan dengan disiplin kerja dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan. Oleh karena itu, perlu upaya dari pimpinan perusahaan untuk membuat karyawan bekerja secara disiplin. Selain itu, pimpinan perusahaan juga harus mampu memberikan contoh yang baik dan mendorong karyawan supaya berperilaku disiplin dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan sehari-harinya.

Perusahaan-perusahaan saat ini sangat mementingkan komunikasi sebagai arus penyebaran informasi. Arus informasi berguna bagi pimpinan untuk melakukan pengendalian karyawan dan dapat menumbuhkan rasa kesetiakawanan di seluruh lapisan pekerja. Selain itu, dapat pula menumbuhkan rasa

keterlibatan dan keterikatan yang berdampak pada keikutsertaan yang lebih sadar dan intensif dalam kegiatan perusahaan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ogen, Nurwati, Sinarwaty (2018) *The Influence of Work Discipline, Job Satisfaction and Self Efficacy on Apparatus' Performance in Police Resort of Mona Regency* mengungkapkan bahwa jika disiplin kerja ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja kepolisian tersebut hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Idris (2018) dalam jurnal *The Impact of Education and Training, Work Discipline and Organizational Culture on Employee's Performance: The Study of Disaster Management and Fire Department in Palembang City, Indonesia* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga meningkatkan kinerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Femi (2014) dalam jurnal yang berjudul *The Impact of Communication on Workers' Performance in Selected Organisations in Lagos State, Nigeria* mengungkapkan komunikasi yang efektif menciptakan saling pengertian antar manajemen dan komunikasi yang buruk dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Wallace (2018) dalam jurnal

yang berjudul *Effect of Internal Communication on Employee Performance: A Case Study of Kenya Power and Lighting Company, South Nyanza Region, Kenya* menyatakan hasil bahwa terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja, sehingga meningkatkan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kinerja tentang “Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Gada Ani Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT Gada Ani Indonesia pada divisi Inbound, (2) Adakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap prestasi kerja karyawan di PT Gada Ani Indonesia pada divisi Inbound, (3) Adakah pengaruh disiplin kerja dan komunikasi organisasi terhadap prestasi kerja di PT Gada Ani Indonesia pada divisi Inbound.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Sedarmayanti (2011:202) “bahwa kinerja adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang disepakati.”

Menurut Armstrong dan Baron dalam Sedarmayanti

(2011:223), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- 1) *Personal factors* atau faktor pribadi yaitu ditunjukkan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- 2) *Leadership factors* atau faktor kepemimpinan yaitu ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- 3) *Team factors* atau faktor timnya itu ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- 4) *System Factors* atau Faktor Sistem yaitu ditunjukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- 5) *Contextual/Situational Factors* atau Faktor Situasional yaitu ditunjukkan tingginya tingkatan tekanan lingkungan.

Adapun Menurut Slameto (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi dorongan dalam belajar yaitu:

- 1) Dari faktor internal terdiri dari: Faktor internal yaitu: (a) Faktor jasmaniah (b) Faktor psikologis.
- 2) Untuk faktor eksternal terdiri dari: (a) Faktor dari keluarga (b) Faktor dari sekolah (c) Faktor dari lingkungan masyarakat.

Menurut Syah (2011:132) dari faktor-faktor yang terkait

dalam pengaruhnya terhadap belajar peserta didik yaitu: faktor internal dan faktor eksternal.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT Gada Agni Indonesia yang beralamat di Komplek Modern Ruko Town Market, Jl. Hartono Raya Blok RD/006, Kota Tangerang. Proses penelitian ini dilaksanakan untuk September 2019 sampai April 2020. Dalam langkah penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi terkait dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada divisi inbound PT Gada Ani Indonesia .

Teknik untuk pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak berjumlah 47 orang karyawan PT Gada Ani Indonesia pada Divis Inbound. Teknik digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari (4) empat pilihan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap suatu pernyataan.

Teknik uji prasarat analisis yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini diterapkan untuk menguji hasil uji coba angket.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yakni menggunakan uji prasyarat asumsi meliputi uji normalitas data, uji linieritas data dan uji multikolinieritas dari dati, serta uji hipotesis meliputi uji data

t, analisis data regresi linier berganda, uji data f serta sumbangan relatif dan juga efektif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Uji Data Normal (Normalitas) Berdasarkan langkah uji normalitas data yang lakukan dengan memakai residual dengan menggunakan rumus yaitu *Kolmogorov Smirnov Test* perhitungan Program SPSS 23.0 for Windows dapat diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat pula disimpulkan bahwa nilai residual telah terdistribusi secara normal.

Uji linieritas pada langkah uji linieritas digunakan program SPSS 23.0 for Windows dengan *Test for Linearity* taraf level signifikansi 5%. Hasil uji linieritas variabel X_1 Terhadap Y diketahui nilai *Sig. deviation from linearity* sebesar $0,486 > 0,05$ hasil uji linieritas X_2 terhadap Y diketahui nilai *Sig. deviation from linearity* sebesar $0,746 > 0,05$, selanjutnya dapat disimpulkan bahwa terdapat pola hubungan linier variabel X_1, X_2 terhadap Y .

Uji multikolinieritas uji data statistik yang dipergunakan adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan taraf signifikansi 5% menggunakan

program SPSS 23.0 for Windows. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui nilai *tolerance* sebesar 0,471 dan nilai VIF dari X_1 sebesar 2,121 dan X_2 sebesar 2,121, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 tidak ada gangguan multikolinieritas dari data yang diteliti.

Uji *t* hasil pengolahan uji *t* dalam penelitian ini didapatkan nilai t_{hitung} Disiplin Kerja (X_1) sebesar 2,370. Dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($2.370 > 2.015$), sehingga terdapat pengaruh positif yang disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y). Nilai t_{hitung} komunikasi organisasi (X_2) sebesar 2,693. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.693 > 2.015$), sehingga terdapat pengaruh positif yang signifikan komunikasi organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Analisis regresi ganda dari hasil uji yang telah dilakukan, diperoleh persamaan garis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 10,329 + 0,622x_1 + 0,420x_2$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi tersebut dapat dikatakan rata-rata peningkatan kinerja karyawan yang dipengaruhi disiplin kerja diperkirakan sebesar 0,662 untuk setiap peningkatan satu unit keterampilan mengajar guru (X_1) dan juga akan meningkatkan sebesar 0,420 untuk setiap satu peningkatan hasil belajar yang dipengaruhi oleh disiplin (X_2).

Uji F berdasarkan hasil dari proses perhitungan, diketahui nilai f_{hitung} sebesar 23,236. Sedangkan untuk $N = 82$ diperoleh f_{tabel} dengan signifikansi 5% adalah 3,112. Oleh karena itu, f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($23,236 > 3,112$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh disiplin kerja (X_1) dan komunikasi organisasi (X_2) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (Y).

Analisis koefisien determinasi berdasarkan hasil proses perhitungan dengan bantuan SPSS for Windows, diperoleh hasil *R Square* (R^2) sebesar 0,222 yang menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (gerakan literasi sekolah dan rasa percaya diri) terhadap variabel terikat sebesar 22,2%, sedangkan sisanya sebesar 77,8% dijelaskan oleh variabel-

variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Sumbangan relatif dan efektif dari perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa:

- 1) Sumbangan Efektif Hal tersebut dapat diartikan bahwa sumbangan efektif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 11,40%.
- 2) Sumbangan Efektif disiplin Hal tersebut dapat diartikan bahwa sumbangan efektif komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 10,80%.
- 3) Sumbangan Relatif Sumbangan relative disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 51,33%
- 4) Sumbangan Relatif disiplin (Sumbangan relative komunikasi organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 48,567

B. Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan dipaparkan, maka pembahasan analisis data sebagai berikut:

1. Pengaruh Disiplin Kerja (X_1) terhadap Kinerja karyawan (Y)
Kedisiplinan yang ada pada diri seorang karyawan dapat tumbuh dan berkembang dari proses interaksi dengan

orang lain utamanya lingkungan dimana ia bekerja. Disiplin kerja dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pembentukan kinerja karyawan karena disiplin itu akan tumbuh dan dapat dibina melalui penanaman kebiasaan dan keteladanan yang bersumber dari pimpimnannya serta dari rekan kerjanya.

Disiplin kerja yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi karena karyawan akan melaksanakan tugasnya atas dasar kesadarandiri. Kesadaran akan menimbulkan kinerja karyawan yang bagus dalam mencapai tujuan organisasi karyawan. Mengingat bahwa kedisiplinan karyawan merupakan hal yang penting untuk menunjang kinerja karyawan maka, kedisiplinan karyawan perlu ditingkan dan mendapatkan perhatian yang lebih supaya tingkat kedisiplinan karyawan isa terus meningkat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Idris (2018) menunjukkan bahwa teradapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu Ogen (2018) bahwa

disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dari perhitungan pada regresi linier berganda, nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif sebesar 0,622. Artinya disiplin kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan koefisien 0,622 artinya, jika X1 naik 1 unit sedangkan X2 tetap maka nilai Y naik sebesar 0,622. Hasil perhitungan SR dan SE juga menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan besarnya sumbangan relatif sebesar 51,33% dari 100% dan nilai sumbangan efektif sebesar 11,54% dari 22,20%, sedangkan pada uji t diperoleh nilai thitung > ttabel, hal ini membuktikan bahwa variabel disiplin kerja memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan data hasil penyebaran angket menunjukkan hasil bahwa, kebanyakan dari karyawan menjawab mereka terlalu sibuk dengan pekerjaannya sehingga mereka jarang berbincang dengan karyawan lain, namun pekerjaan yang

mereka dapatkan dirasa sudah sesuai dengan kemampuan mereka sehingga dapat mencapai target perusahaan. Pemimpin mereka bersikap tertutup dan jarang mendengarkan keluhan kesah karyawan. Karyawan merasa tidak diawasi sehingga menjadikan mereka kurang mematuhi perintah atasan. Hasil dari isian pernyataan angket juga diketahui karyawan berpendapat jika ada hukuman serta gaji yang mengedepankan kesejahteraan karyawan dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan mereka. Oleh karena itu, selain memberikan perintah agar karyawan berdisiplin hendaknya pemimpin memberikan contoh yang baik serta selalu menjalankan fungsi pengawasan sebagaimana mestinya.

2. Pengaruh Komunikasi organisasi (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y)
Komunikasi organisasi adalah proses interaksi atau pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam kelompok. Di dalam suatu organisasi sudah pasti akan terjadi komunikasi karena, komunikasi ibarat darah yang mengalir dalam nadi

suatu organisasi. Para manajer menggunakan komunikasi sebagai alat untuk menyampaikan informasi dalam organisasi. Untuk mencapai aktivitasnya setiap organisasi membutuhkan suatu komunikasi. Sehingga komunikasi menjadi penting dan berpengaruh bagi setiap aktivitas yang ada dalam organisasi khususnya dalam hal peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan organisasi yang baik tentu memiliki komunikasi organisasi yang baik pula. Maksudnya komunikasi yang terjadi tidak hanya satu arah akan tetapi dapat terjadi secara dua arah (dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya). Dari hasil pengolahan data, nilai koefisien regresi variabel X_2 bernilai positif sebesar 0,420. Artinya komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan koefisien 0,420 artinya, jika X_2 naik 1 unit sedangkan X_1 tetap maka nilai Y naik sebesar 0,420. Hasil perhitungan SR dan SE juga menunjukkan bahwa besarnya sumbangan relatif sebesar 48,67% dari 100% dan

nilai sumbangan efektif sebesar 10,80% dari 22,20%. Hal ini membuktikan bahwa variabel komunikasi organisasi memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kesimpulan ini didukung oleh Femi (2014) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu juga didukung oleh Wallace (2018) menyatakan hasil bahwa terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja, sehingga meningkatkan kerja. Dalam organisasi, hubungan antar karyawan tidak dapat dipisahkan dengan komunikasi. Biasanya karyawan akan bergaul dengan karyawan lain yang memiliki kesamaan dengan dirinya. Adanya kesamaan pada diri karyawan menjadikan mereka untuk saling meniru satu sama lain. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Santrock bahwa pengaruh kelompok dapat dilihat dari keseharian seseorang yang banyak menghabiskan waktu dengannya. Hal ini dapat menciptakan sikap dan persepsi yang sama di antara mereka dalam segala hal termasuk dalam

kedisiplinan, (Mutiar, 2018).

Berdasarkan data hasil penyebaran angket menunjukkan hasil bahwa kebanyakan dari karyawan menjawab, pimpinan mereka kurang meluangkan waktu untuk berbincang dengan karyawannya mengenai hasil kerja dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, bahkan dalam penyampaian tugas-tugas karyawan, pemimpin kurang memperhatikan. Karyawan juga berpendapat bahwa mereka saling tidak percaya dengan karyawan lain dikarenakan jarang terjadi komunikasi diantara mereka. Mereka menganggap adanya perbedaan divisi dan jabatan menjadi penghalang dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Pengaruh yang ditimbulkan dari komunikasi yang tidak baik antara karyawan dapat menyebabkan masalah-masalah lain nantinya, misalnya timbul sifat saling mencurigai satu dengan lainnya. Oleh karena itu, pemimpin perlu mengadakan pertemuan rutin dalam rangka menumbuhkan komunikasi yang baik

diantara para karyawannya serta sebelum karyawan mulai bekerja perlu diinformasikan mengenai tugas serta kebijakan-kebijakan yang berlaku di perusahaan tersebut.

Simpulan dari hasil penelitian tersebut, dapat diartikan bahwa komunikasi organisasi turut mempengaruhi kinerja karyawan di PT Gada Ani Indonesia pada divisi inbound.

3. Pengaruh Disiplin kerja (X1) dan Komunikasi organisasi (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y)

Kedisiplinan adalah tingkah laku yang telah ditetapkan untuk menunjukkan ketaatan dan kepatuhan terhadap tata tertib secara sadar untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam suatu organisasi. Karyawan yang memiliki disiplin akan menunjukkan ketaatan dan keteraturan terhadap perannya sebagai seorang karyawan. Pada akhirnya karyawan yang disiplin akan lebih mampu mengarahkan dan mengendalikan perilakunya untuk mencapai kemauannya dan menyesuaikan diri dengan lingkungan dimana dia bekerja.

Dari hasil rekapitulasi jawaban atas pernyataan angket, dapat diketahui bahwa banyak karyawan yang mengabaikan perintah pimpinan, sering datang terlambat ke kantor, karyawan kurang cepat dalam penyelesaian masalah, dan beban kerja yang diberikan oleh pimpinan dirasa kurang sesuai dengan kemampuannya, pimpinan kurang mendengarkan keluhan kesah karyawan serta komunikasi yang terjadi lebih dominan satu arah. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran akan kedisiplinan pada diri karyawan masih rendah. Pimpinan memegang kendali penting dalam hal ini, karena karyawan akan meniru apa yang dilakukan oleh pimpinanya. Selain karena faktor disiplin kerja, yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah komunikasi organisasi. Lebih dari 8 jam per hari dihabiskan oleh para karyawan untuk bekerja di kantor dan mengharuskan mereka untuk saling bekerjasama. Tidak mungkin ada hubungan tanpa komunikasi, apabila komunikasi yang terjalin tidak berlangsung secara dua arah maka informasi yang disampaikanpun

tidak akan sepenuhnya dipahami oleh penerima informasi. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan maupun karyawan dengan pimpinan akan membuat karyawan lebih merasa dihargai, maka ketika pimpinan memberikan mereka tugas mereka akan dengan hati melakukannya. Begitu pula sebaliknya, saat pemimpin merasa dihargai oleh karyawan maka, pemimpin tidak segan untuk lebih mendengarkan keluhan kesah karyawan dan membantu mencari solusi untuk setiap masalah yang dihadapi oleh karyawan. Hasil dari analisis regresi linier ganda dengan uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan komunikasi organisasi secara bersama-sama atau simultan terhadap kinerja karyawan di PT Gada Ani Indonesia pada divisi inbound. Hal ini juga diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 22,20% sedangkan sisanya 77,80% berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini didukung oleh pendapat

dari Anggraini (2014) bahwa komunikasi organisasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Widodo (2011) bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,272 yang mana lebih besar dari F_{tabel} yang bernilai 1,93. Dapat diambil suatu kesimpulan, bahwa dari pembahasan analisis data ini variabel disiplin kerja dan variabel komunikasi organisasi secara bersama-sama dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pengaruh positif berarti bahwa semakin tinggi variabel disiplin kerja dan atau variabel komunikasi organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan namun, apabila ada penurunan pada variabel disiplin kerja dan atau variabel komunikasi organisasi maka, tingkat kinerja karyawan juga akan menurun.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka simpulannya sebagai berikut: 1). Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Gada Ani Indonesia pada Divisi Inbound. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 10,329 + 0,622X_1 + 0,420X_2$ diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,622 dan $t_{hitung} 2,370 >$ dari t_{tabel} adalah 2,015 pada uji t. 2). Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Gada Ani Indonesia pada Divisi Inbound. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 10,329 + 0,622X_1 + 0,420X_2$ diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,422 dan pada $t_{hitung} (2,693) >$ dari $t_{tabel} (2,015)$ uji t. 3). Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Gada Ani Indonesia pada Divisi Inbound. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 10,329 + 0,622X_1 + 0,420X_2$ dan uji F diperoleh F_{hitung} sebesar (6,272) $> F_{tabel} (3,18)$.

Berdasarkan simpulan dan implikasi di atas, maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu:

- 1) Bagi Pimpinan Karyawan PT Gada Ani Indonesia menurut item negatif nomor 8 dengan nilai rendah 134 dalam hal pengawasan menunjukkan bahwa pimpinan hendaknya lebih memaksimalkan

pengawasan terhadap disiplin kerja dengan selalu mengawasi karyawan pada saat melaksanakan pekerjaan. Supaya karyawan itu sadar bahwa dirinya selalu diawasi oleh pimpinan atau atasan. kegiatan dapat berupa inspeksi mendadak seminggu sekali dengan lari yang berganti-ganti agar bawahan tidak tahu kalau setiap waktunya diawasi. Menurut item positif nomor 10 dengan nilai rendah 123 dalam hal sanksi hukuman menunjukkan bahwa pimpinan sebaiknya mempertahankan aturan disiplin yang disanggupi karyawan dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam peraturan disiplin kerja sebaiknya pimpinan melakukan reward dan punishment, dengan ini diharapkan karyawan akan lebih termotivasi untuk menjalankan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis angket dari jawaban responden didapatkan hasil bahwa disiplin kerja karyawan yang masuk dalam kategori sedang.

- 2) Bagi karyawan PT Gada Ani Indonesia pada divisi Inbound menurut item positif nomor 27 dengan nilai rendah 132 dalam hal mendapatkan informasi menunjukkan bahwa karyawan perlu memberikan informasi secara merata kepada setiap karyawan, termasuk kebijakan-kebijakan yang ada dalam perusahaan. Seperti menyapaikan informasi tugas

dan kebijakan-kebijakan secara langsung dari karyawan ke karyawan lainnya. Menurut item negatif nomor 32 dengan nilai rendah 127 menunjukkan bahwa karyawan perlu tambahan pengetahuan dan keterampilan agar dapat menyelesaikan masalah tepat waktu. Sebaiknya karyawan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh perusahaan dengan jadwal pelaksanaan yang telah ditetapkan sesuai dengan bidang tugasnya untuk mengurangi waktu dalam menyelesaikan masalah.

- 3) Bagi peneliti selanjutnya peneliti dimasa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga kinerja karyawan pada PT Gada Ani Indonesia lebih meningkat. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang komunikasi organisasi dan disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan agar memperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Femi, A. F. (2014). The impact of communication on workers' performance in selected organisations in Lagos State, Nigeria. *IOSR Journal*

- Of Humanities And Social Science (ISOR-JHSS)*, 19(8).
- Firmansyah, Hilman., & Syamsudin, Acep. (2016). *Organisasi dan manajemen bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M, S. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idris, M. (2018). The impact of education and training, work discipline and organizational culture on employee's performance: the study of disaster management and fire department in Palembang City, Indonesia. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(3).
- Kuswantoro, A. (2012). *Pendidikan administrasi perkantoran*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Mathis, R.L., & Jackson, J.J. (2010). *Human resource management*, South-Western, Cengage Learning, USA.
- Moheriono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi, edisi revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ogen, M. Nurwati. Sinarwaty. (2018) The influence of work discipline, job satisfaction and self efficacy on apparatus' performance in police resort of mona regency. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(8).
- Pace, W., & Faules, D.F. (2015). *Komunikasi organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rivai, V. (2011). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori dan praktik*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Ro Stephen, P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen edisi kesepuluh jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Romli, K. (2014). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Grasindo.
- Sedarmayanti. (2011). *Membangun dan mengembangkan kepemimpinan*. Bandung: Redaksi Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metodelogi penelitian kombinasi (mixedmethods)*. Bandung: Alfabeta.

**PENGARUH KEMAMPUAN SISWA MENYELESAIKAN SOAL HOTS DAN
LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP KREATIVITAS SISWA
KELAS XI OTKP SMK NEGERI 1 KUDUS**

Lu'luil Maxnun¹, Hery Sawiji², Patni Ninghardjanti³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret Surakarta

*Email: luluk.maxnun16@gmail.com, sawiji_hery@yahoo.com,
buning@fkip.uns.ac.id*

Abstract

This study aims to determine whether: : (1) there is a positive and significant influence between students ability to complete HOTS on student's creativity ($t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,754 > 1,995$); (2) there is a positive and significant influence between social environment on student's creativity ($t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,748 > 1,995$); (3) there is a positive and significant influence between students ability to complete HOTS and social environment on student's creativity ($F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $116.634 > 3,128$). This research uses a quantitative approach with a survey method. Population 72 people. The sampling technique uses purposive saturated sample. The data is then processed using IBM SPSS 25. This analysis includes the validity test, reliability test, classical assumption test and hypothesis testing. The results of this study are, students ability to complete HOTS has a positive and significant effect on student's creativity. Social environment has a positive and significant effect on student's creativity. Students ability to complete HOTS and Social environment have a simultaneous influence on student's creativity.

Keywords: HOTS, social environment, and creativity

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang (UU) No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) bab II pasal 3 tentang fungsi dan tujuan pendidikan menyatakan bahwa “Pendidikan Nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi siswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”. Menjadikan bangsa Indonesia bangsa yang kreatif merupakan salah satu tujuan pendidikan, Pengembangan kreativitas bagi siswa menjadi sangat penting. Namun, pada praktik di lapangan (sekolah) pengembangan kreativitas masih kurang optimal bahkan terabaikan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Munandar (2017:11) menyatakan pada beberapa hal atau peristiwa, sekolah cenderung kurang memperhatikan atau menghambat kreativitas siswa, seperti tidak mendukung dalam pengembangan imajinasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara dengan salah satu guru dan siswa di SMK Negeri 1 Kudus ditemukan bahwa, kreativitas siswa kurang diasah secara optimal.

Dalam Munandar (2016:78), faktor yang mempengaruhi kreativitas adalah:

- 1) Faktor genetis dan lingkungan, peranan faktor lingkungan seperti cara asuhan orang tua dan iklim keluarga berpengaruh terhadap kreativitas anak.
- 2) Aturan perilaku, anak kreatif muncul dari orang tua yang tidak banyak menentukan aturan perilaku dalam keluarga. Sebaliknya, orang tua yang tidak permisif cenderung menyebabkan anak kurang kreatif.
- 3) Tes kreativitas, menunjukkan korelasi yang bermakna dengan kreativitas.
- 4) Masa kritis, pada saat anak mengalami masa kritis, pada saat itu pula mereka dapat berpikir lebih imajinatif dan berani mengambil resiko saat bertindak.
- 5) Humor, keluarga kreatif biasa dipenuhi dengan bercandaan, berolok-olok,

dan memperdayakan kelucuan.

- 6) Pengakuan dan penguatan diri, orang tua mendorong dan memberikan kesempatan kepada anak dalam mengembangkan potensi.
- 7) Trauma, beberapa teoritikus berpendapat, bahwa trauma masa anak dapat menjadi sebab dari kreativitas.
- 8) Bekerja keras, orang yang kreatif memiliki etos kerja tinggi. bekerja lebih keras, jauh dari teman sekolah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kreativitas siswa adalah tes kreativitas. Tes kreativitas bermakna pelaksanaan evaluasi yang menunjukkan adanya korelasi dengan kreativitas. Hal ini dimungkinkan dapat diukur dengan soal HOTS. Menurut Saputra (2016:91) *Higher Order Thinking Skills* (HOTS) adalah kemampuan berpikir lebih tinggi siswa pada berbagai situasi dan kondisi, diantaranya kritis dalam menerima segala informasi, kreatif dalam memecahkan masalah, dan aktif dalam berpendapat (berargumen) tentunya dengan pengetahuan yang dimiliki serta dapat membuat keputusan yang kompleks. Penerapan soal HOTS yang baik dapat membentuk pola pikir siswa

yang berkualitas sehingga mampu menciptakan dan meningkatkan kreativitas siswa. Sani (2019:1) Berpikir kritis dan berpikir kreatif berperan penting dalam mempersiapkan siswa agar menjadi pemecah masalah yang baik dan mampu membuat keputusan maupun kesimpulan yang matang dan mampu dipertanggungjawabkan secara akademis.

Pengertian kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dalam penelitian ini yakni kemampuan siswa dalam menyelesaikan evaluasi berbentuk pertanyaan untuk memicu keterampilan berpikir tingkat tinggi terkait kemampuan dalam menemukan solusi untuk memecahkan masalah, berpikir kreatif dan kritis serta mengambil keputusan yang cenderung melibatkan dimensi proses, yakni analisis, evaluasi, dan mencipta. Indikator kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dalam penelitian ini adalah menganalisis, mengevaluasi, dan mencipta.

Faktor lain yang dimungkinkan mempengaruhi kreativitas siswa adalah lingkungan sosial. Pengertian lingkungan sosial dalam penelitian ini yakni setiap kondisi, keadaan dan interaksi

antara manusia satu dengan yang lainnya, meliputi nilai, sikap dan pandangan individu atau masyarakat serta struktur golongan yang ada pada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa kelas XI kompetensi keahlian otomatisasi dan tata Kelola perkantoran SMK Negeri 1 Kudus, didapati bahwa dukungan serta dorongan dari lingkungan sekitar, baik secara moral maupun material sangat mempengaruhi kreativitas siswa. Selama ini, baik dari pihak keluarga, sekolah, dan masyarakat sering tidak peka dan memandang sebelah mata kreativitas siswa. Indikator lingkungan sosial dalam penelitian ini adalah lingkungan sosial keluarga, lingkungan sosial sekolah, dan lingkungan sosial masyarakat. Sejalan dengan hasil penelitian Manullang (2017:3) menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor lingkungan terhadap kreativitas siswa.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di SMK Negeri 1 Kudus Kelas XI yang beralamat di Jalan Ganesha II, Purwosari, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59316, Indonesia. Waktu Penelitian ini

dilaksanakan selama 5 (lima) bulan terhitung dari bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI kompetensi keahlian otomatisasi dan tata Kelola perkantoran SMK Negeri 1 Kudus tahun ajaran 2020/2021 sejumlah 72 siswa. Sampel penelitian menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah tes dan kuesioner tertutup.

Langkah-langkah dalam penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Tabulasi data
2. Uji prasyarat analisis
 - a. Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya.
 - b. Uji Autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$.
 - c. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam

model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3. Uji Hipotesis
 - a. Uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial antara variabel bebas.
 - b. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. dan *R-square* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
 - d. Analisis Regresi linier Berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bernilai positif dan besar peningkatan dan penurunan tiap variabel bebas dan terikat.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner 72 responden mengenai kreativitas siswa diperoleh nilai tertinggi 104; nilai terendah 64; *Mean* (M) 78,83; *Median* (Me) 78; *Modus* (Mo) 80; dan *Std. Deviation* 8,531. Berikut tabel distribusi

frekuensi variabel kreativitas siswa.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kreativitas Siswa

Interval	Frekuensi	(%)
64-49	12	17%
70-75	16	22%
76-81	22	30%
82-87	7	10%
88-93	12	17%
94-99	2	3%
100-105	2	1%
Jumlah	72	100%

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 76-81 dengan frekuensi 22 dan persentase sebesar 30%.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 72 responden mengenai variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS diperoleh hasil nilai tertinggi 30; nilai terendah 17; *Mean* (M) 24,47; *Median* (Me) 24; *Modus* (Mo) 23; dan *Std. Deviation* 3,1799. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS

Interval	Frekuensi	(%)
17-18	1	17%
19-20	10	14%
21-22	7	10%
23-24	20	28%

25-26	14	19%
27-28	12	17%
29-30	8	11%
Jumlah	72	100%

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 23-24 dengan frekuensi 20 dan persentase sebesar 28%.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 72 responden mengenai variabel lingkungan sosial diperoleh hasil nilai tertinggi 82; nilai terendah 54; *Mean* (M) 67,16; *Median* (Me) 69; *Modus* (Mo) 70; dan *Std. Deviation* 7,786. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel lingkungan sosial:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Fasilitas Ruang Baca

Interval	Frekuensi	(%)
54-57	14	19%
58-61	5	7%
62-65	7	10%
66-69	11	16%
70-73	21	29%
74-77	8	11%
78-81	5	7%
82-85	1	1%
Jumlah	72	100%

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 70-73 dengan frekuensi 21 dan persentase sebesar 29%.

Berdasarkan pengolahan data melalui program SPSS 25.00 diperoleh hasil uji

multikolinieritas variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dan lingkungan sosial masing-masing sebesar 0,653 dan 0,653 serta VIF masing-masing sebesar 1,532 dan 1,532. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* kurang dari 0,10 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki VIF lebih besar dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Berdasarkan Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji hipotesis diperoleh persamaan regresi linier berganda: $\hat{Y} = 10,026 + 0,267X_1 + 0,694X_2$ sedangkan hasil uji t menunjukkan nilai sig. untuk kemampuan siswa

menyelesaikan soal HOTS (X_1) terhadap kreativitas siswa (Y) $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,754 > 1,995$), disimpulkan kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS (X_1) berpengaruh terhadap kreativitas siswa (Y). Sedangkan untuk lingkungan sosial (X_2) terhadap kreativitas siswa (Y) diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,748 > 1,995$), disimpulkan bahwa lingkungan sosial (X_2) berpengaruh terhadap kreativitas siswa (Y).

Hasil uji F diperoleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($116,634 > 3,128$), maka dapat disimpulkan kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kreativitas siswa (Y).

Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,765 yang berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kreativitas siswa (Y). adalah sebesar 76,5%.

B. Pembahasan

1. Hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut

lebih kecil dari 0,005 ($0,000 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,754 > 1,995$). Berdasarkan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut (H_0) ditolak dan (H_1) diterima, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS terhadap kreativitas siswa karena dalam hal ini HOTS merupakan kemampuan atau proses seseorang atau individu dalam berpikir kritis, berpikir kreatif, mengambil keputusan dan memecahkan suatu masalah, sehingga bila siswa dapat menyelesaikan soal HOTS yang di dalamnya terdapat berpikir kreatif dengan baik, maka secara tidak langsung siswa telah memiliki kreativitas yang baik.

Dari hasil pengumpulan data diperoleh persentase kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS sebesar 95, 64% yang berarti tingkat pencapaian nilai angket dalam penelitian ini untuk variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS adalah 95,64%. Angka ini diperoleh dengan

membandingkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 72 responden dengan skor tertinggi variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS. Dari data yang terkumpul, item soal yang memperoleh skor tertinggi yaitu item nomor 2 dengan skor 306 yakni pada indikator menganalisis. Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa SMK Negeri 1 Kudus memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan soal HOTS tipe menganalisis. Sebaliknya untuk item soal yang memperoleh skor terendah adalah nomor 3 dengan skor 275 yakni pada indikator mencipta yang berisi pertanyaan “Buatlah skema atau sebutkan langkah-langkah terkait pelaksanaan kegiatan analisis jabatan sesuai dengan peraturan kepala badan kepegawaian Negara nomor 12 tahun 2011”. Hal ini terkait tentang siswa tidak dapat membuat skema atau langkah-langkah analisis jabatan.

Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Munandar (2016) terdapat banyak faktor yang

mempengaruhi kreativitas siswa, salah satunya adalah tes kreativitas yang terdapat korelasi dengan kreativitas, dalam hal ini soal tipe HOTS. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Asep Saefullah Kamali (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara soal tipe HOTS terhadap kreativitas siswa.

2. Hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,005 ($0,000 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,748 > 1,995$). Berdasarkan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut (H_0) ditolak dan (H_2) diterima, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan sosial terhadap kreativitas siswa karena setiap individu tau siswa dilahirkan sebagai makhluk sosial, yang setiap aktivitas yang dilakukan bersinggungan dengan manusia lainnya, baik dalam hubungan keluarga, peran sebagai siswa (di sekolah), atau dalam masyarakat, maka bila

lingkungan sosial mendukung serta memberikan kenyamanan hal tersebut akan meningkatkan kreativitas siswa.

Dari hasil pengumpulan data diperoleh persentase lingkungan sosial sebesar 84,00% yang berarti tingkat pencapaian nilai angket dalam penelitian ini untuk variabel lingkungan sosial adalah 84,00%. Angka ini diperoleh dengan membandingkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 72 responden dengan skor tertinggi variabel lingkungan sosial. Dari data yang terkumpul, item yang memperoleh skor tertinggi yaitu item nomor 5 dengan skor 303 yang berisi pernyataan “orang tua mencukupi asupan gizi saya, untuk menunjang kreativitas”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-5. Skor 1 untuk alternatif “Sangat tidak setuju” dan skor 5 untuk alternatif “sangat setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa setiap siswa mendapat dukungan kreativitas dari keluarga dalam pemenuhan gizi.

Sebaliknya untuk item yang memperoleh skor terendah adalah nomor 19 yang berisi pernyataan “tetangga saya kurang peduli, setiap saya mengikuti perlombaan”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan negatif dengan skor 1-5. Skor 1 untuk alternatif “sangat setuju” dan skor 5 untuk alternatif “sangat tidak setuju”.

Hal ini menunjukkan bahwa siswa kurang mendapatkan dukungan dari masyarakat (tetangga sekitar) dalam upaya meningkatkan kreativitas. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Munandar (2016) terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kreativitas siswa, salah satunya adalah lingkungan sosial. Teori yang dikembangkan oleh Anabelle (2004) terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kreativitas siswa, salah satunya adalah lingkungan sosial. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Manullang dan Resi Adelina (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

positif dan signifikan antara lingkungan sosial terhadap kreativitas siswa.

3. Kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dan lingkungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap kreativitas siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji ANOVA atau F test. Didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($116,634 > 3,128$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan melihat asumsi di atas maka, probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kreativitas siswa atau dapat dikatakan bahwa variabel kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dan lingkungan sosial secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kreativitas siswa.

Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Munandar (2016) yang menyatakan bahwa kreativitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya yaitu tes kreativitas dan lingkungan sosial. Sejalan dengan teori

tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Asep Saefullah Kamali (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara soal HOTS terhadap kreativitas siswa. Manullang dan Resi Adelina (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan sosial terhadap kreativitas siswa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS terhadap kreativitas siswa. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,754 > 1,995$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian (H_0) ditolak dan (H_1) diterima Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan sosial terhadap kreativitas siswa. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,748 > 1,995$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian (H_0) ditolak dan (H_2) diterima

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan siswa menyelesaikan soal HOTS dan lingkungan sosial secara bersama-sama (simultan) terhadap kreativitas siswa. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($116.634 > 3,28$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian (H_0) ditolak dan (H_3) diterima

Dalam penelitian hasil analisis regresi linier berganda (*linier multiple regression*) yang terdapat dalam tabel diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang dinotasikan dengan *Adjust R Square* adalah 0,765 atau 76,5%. Hal ini berarti sebesar 76,5% kemampuan model regresi dari penelitian ini menerangkan variabel dependen. Artinya 76,5% variabel kreativitas siswa bisa dijelaskan oleh variansi dari variabel independen soal tipe HOTS dan lingkungan sosial. Sedangkan sisanya ($100\% - 76,5\% = 23,5\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Berdasarkan simpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Kudus
 - a. Kepada Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Kudus disarankan untuk mengadakan evaluasi dengan melakukan perbaikan untuk meningkatkan daya guna fasilitas sekolah atau melakukan pengadaan secara berkala setiap sarana prasarana.
2. Kepada Bapak/Ibu Guru SMK Negeri 1 Kudus
 - a. Bapak/Ibu guru disarankan membiasakan atau melatih siswa untuk menyelesaikan soal HOTS tingkatan mencipta, dengan cara memberikan soal latihan setiap diakhir kegiatan belajar mengajar (KBM).
 - b. Bapak/Ibu guru disarankan untuk turut serta dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman, dengan cara turut serta merawat, menjaga dan mengkoordinir siswa untuk melakukan kebersihan kelas serta ruangan tertentu, seperti laboratorium setiap sebulan sekali secara berkala.
3. Siswa SMK Negeri 1 Kudus
 - a. Siswa disarankan untuk selalu tekun dan bersemangat dalam belajar, dengan melatih dan menguji kemampuan secara mandiri

mengulang pelajaran dengan membaca buku atau literatur yang menunjang sepulang sekolah.

- b. Siswa disarankan untuk turut menjaga dalam menggunakan atau memanfaatkan fasilitas sekolah dengan mentaati ketentuan atau tata tertib yang berlaku setiap berada di lingkungan sekolah.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Manullang, R. A. (2017). Pengaruh Lingkungan terhadap Kreativitas Pembelajaran Anak di SMP Negeri 20 Muaro Jambi. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 3.
- Munandar, U. (2017). *Mengembangkan Bakat dan Kreativitas Anak Sekolah*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Munandar, U. (2016). *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sani, R. A. (2019). *Pembelajaran Berbasis HOTS (Higher Order Thinking Skills)*. Tangerang: Tira Smart.
- Saputra, H. (2016). Pengembangan Mutu Pendidikan Menuju Era Global; Penguatan Mutu Pembelajaran dengan penerapan HOTS (High Oder Thinking Skill). 91.

**PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG DUNIA USAHA DAN INDUSTRI
DITINJAU DARI PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FKIP UNS TAHUN 2019**

Muhammad Romdoni¹, Hery Sawiji², Anton Subarno³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret Surakarta

*Email: romdoni630@gmail.com, sawiji_hery@yahoo.com,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id*

Abstract

This research aims to figure out: (1) the implementation of business and industrial internship program by the students of Office Administration Education of the year 2019, (2) the strategy implemented by the students of Office Administration Education in convincing partner institutions in the program implementation, and (3) the method used by the students of Office Administration Education to solve the inappropriate competencies on the task given in the implementation of the internship program. This research using qualitative method with narrative approach is applied in this research. Purposive sampling and snowball sampling method are used to select the research subjects and head of office administration education as a key informan The data collection techniques used are interview, observation, and document analysis. The result of the research shows that: 1) the implementation of the internship was in line with the guideline of Office Administration Internship 2017 so that it went smoothly; 2) The strategy implemented by the students in convincing the partner institutions was proposal. The proposals were created as attractive as possible and filled with elaborations of the skills offered by the students; and 3) The students solved the inappropriate competence during the internship period by (1) conducting consultation with the study program, (2) frequently asking questions, (3) asking help from other employees, and (4) studying independently.

Keywords: *business industrial internship, link and match, student competence*

I. PENDAHULUAN

Jumlah lapangan kerja yang tidak sebanding dengan banyaknya pencari kerja, membuat para pencari kerja harus memiliki keahlian serta keterampilan khusus agar diterima pada perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan.

Banyaknya pencari kerja yang tidak ditunjang dengan keahlian dan keterampilan khusus membuat perusahaan semakin selektif dalam memilih tenaga kerja yang nantinya diharapkan dapat turut serta memajukan perusahaan dalam dunia usaha dan dunia industri. Maroli (2019) menyatakan bahwa saat ini organisasi dunia dengan keterampilan tinggi dan tenaga kerja berbakat akan berhasil dalam transisi bisnis dan komersial mereka. Memperbarui pengetahuan dan keterampilan adalah persyaratan yang sangat penting bagi setiap personel dan berbagai fungsi departemen dalam organisasi.

Zhou (2015) mengemukakan bahwa secara umum ada lima tantangan yang akan dihadapi yaitu aspek pengetahuan, teknologi, ekonomi, sosial dan politik. Guna menghadapi tantangan tersebut, diperlukan adanya usaha terencana yang strategis baik dari sisi lembaga pembuat kebijakan (pemerintah) maupun dari kalangan akademisi dan praktisi.

Muncullah UU mengenai magang. Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 11 tentang

ketenagakerjaan Pemegang adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara langsung di bawah bimbingan dan pengawas infrastruktur atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman dalam proses produksi barang dan atau jasa di perusahaan dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.

Kegiatan magang pada dasarnya sangat penting untuk dilakukan oleh mahasiswa dalam rangka menambah wawasan mengenai dunia usaha dan dunia industri untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan praktik kerja. Dalam penelitian Abdul (2011) yang berkaitan dengan kinerja dan pengembangan karyawan mengatakan bahwa karyawan adalah elemen utama dari setiap perusahaan dan keberhasilan dan kegagalan mereka didasarkan pada kinerja mereka sehingga hal tersebut menjelaskan pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran merupakan salah satu program studi yang menjalankan program tersebut untuk meningkatkan keterampilan/kemampuan yang dimiliki para mahasiswanya dalam menghadapi dunia kerja. Kemampuan erat kaitannya dengan kompetensi. Guridno (2019) mengatakan bahwa kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang

harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diaktualisasikan oleh SDM dalam melaksanakan tugas keprofesionalan sehingga apabila tidak memiliki kompetensi sering disebut dengan tidak berkualitas. Pada praktiknya, Program magang AP yang dilakukan oleh mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran seharusnya memberikan pengalaman bekerja serta pembandingan antara teori dan praktik mengalami banyak kendala. Kendala-kendala tersebut terjadi sebelum pelaksanaan magang maupun saat magang berlangsung. Beberapa kendala sebelum pelaksanaan magang yaitu diadakannya pembekalan mengenai magang administrasi perkantoran dengan harapan dapat memberikan gambaran umum mengenai dunia usaha dan industri akan tetapi pada kenyataannya pembekalan tersebut dirasa kurang efektif karena hanya menjelaskan alur magang dan tata tertib magang selain itu adanya beberapa instansi yang menolak pengajuan proposal magang lantaran ketidakpercayaan terhadap kemampuan mahasiswa karena berasal dari fakultas keguruan, hal tersebut secara tidak langsung merupakan kurangnya komunikasi atau sosialisasi mengenai program studi pendidikan administrasi perkantoran di dunia industri serta adanya stigma latar belakang pendidikan harus terjun

menjadi seorang guru dan tidak pada dunia usaha atau industri.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian, yakni 1) Bagaimana pelaksanaan program magang dunia usaha dan dunia industri mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran tahun 2019? 2) Bagaimana strategi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran dalam meyakinkan institusi mitra pada pelaksanaan program magang dunia usaha dan dunia industri yang dilakukan oleh Mahasiswa program studi pendidikan administrasi perkantoran FKIP UNS tahun 2019? 3) Bagaimana cara mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran mengatasi ketidaksesuaian kompetensi yang dimiliki pada tugas yang diberikan pada pelaksanaan program magang dunia usaha dan dunia industri program studi pendidikan administrasi perkantoran FKIP UNS tahun 2019?

Ilmu pada dasarnya sangat luas, setiap aktivitas manusia dilatarbelakangi oleh ilmu yang berbeda-beda. Gie (2006) mengemukakan bahwa ilmu adalah rangkaian aktivitas penelaahan yang mencari penjelasan suatu metode untuk memperoleh pemahaman secara rasional empiris mengenai dunia ini dalam berbagai seginya, dan keseluruhan pengetahuan sistematis yang menjelaskan berbagai gejala yang ingin dimengerti manusia. Pendidikan

administrasi perkantoran, merupakan sub rumpun ilmu pendidikan sosial dari rumpun ilmu pendidikan.

Menurut Djatun, dkk (2009 :38) Ilmu pendidikan sosial adalah suatu usaha membimbing seorang individu agar dapat melaksanakan usaha-usaha demi kemajuannya itu. Tujuan dari adanya pendidikan administrasi perkantoran yaitu menciptakan tenaga pendidik yang profesional pada bidang ilmu administrasi perkantoran. Dalam rangka menyiapkan peserta didik untuk dapat bersaing pada dunia kerja salah satunya yaitu dengan melakukan magang. Menurut Chandra (2009:4) Praktik (magang) adalah suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata.

Tujuan magang menurut Anwar (2015:80) sebagai berikut: untuk memantapkan penguasaan keterampilan yang diinginkan dan ditekuni untuk dijadikan mata pencaharian, memperluas dan mempercepat jangkauan pengadaan tenaga kerja terampil sesuai dengan kebutuhan lingkungan, sehingga dapat segera berpartisipasi dalam membangun lingkungan sekitarnya.

Seperti halnya kegiatan magang Mahasiswa Hamalik (2005:92) mengatakan bahwa Magang sebagai bagian dari kegiatan internal dalam program pelatihan manajemen perlu

bahkan harus dilaksanakan, karena mengandung beberapa manfaat atau kedayagunaan tertentu. Selain hal-hal diatas pun, magang juga memiliki peranan tertentu, seperti Mahasiswa mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dunia kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa memiliki tingkat kompetensi standar sesuai dengan yang disyaratkan pada dunia kerja Mahasiswa menjadi tenaga kerja yang berwawasan dan bermutu. Mahasiswa dapat menyerap teknologi dan budaya kerja untuk menyeimbangkan dirinya

II. METODE PENELITIAN

Adapun tempat yang menjadi objek penelitian adalah Kantor Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mengetahui proses pada sebuah kegiatan serta analisis-deskriptif yang nantinya dapat dijadikan bahan referensi dalam membentuk suatu persepsi mengenai kegiatan magang dunia usaha dan dunia industri. Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti menggunakan studi naratif.

Dalam memilih dan menentukan subjek penelitian dengan menggunakan teknik subjek sesuai dengan tujuan (*Purposive Sampling*) dan teknik bola salju (*Snowball Sampling*). Pengumpulan data diperoleh

melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi sumber dan metode dalam menguji validitas data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik analisis data model interaktif dengan tahapan awal pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji tentang pelaksanaan program magang dunia usaha dan dunia industri yang dilakukan oleh mahasiswa program studi pendidikan administrasi perkantoran tahun 2019 FKIP UNS

A. Hasil penelitian

Tujuan magang administrasi perkantoran selain yang tertuang dalam buku pedoman yaitu berupa pengalaman kerja yang tidak dapat dikuantitatifkan karena merupakan suatu pengalaman yang berharga dalam rangka mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan terhadap dunia kerja serta sebagai salah satu bentuk kerjasama antara prodi dengan instansi guna menyerap tenaga kerja dan dapat meningkatkan akreditasi prodi. Oleh karena itu, perlu adanya pembekalan untuk memberikan dasar kepada para mahasiswa.

Pembekalan diberikan kepada mahasiswa sebagai

bentuk implementasi kegiatan yang harus dilakukan menurut buku pedoman magang. Kegiatan pembekalan diselenggarakan dengan mengumpulkan mahasiswa yang akan terjun ke lapangan untuk diberi sosialisasi berupa arahan-arahan yang berkenaan dengan hal apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama kegiatan magang karena turut serta membawa nama institusi Universitas Sebelas Maret khususnya prodi PAP.

Setelah adanya kegiatan pembekalan, mahasiswa sudah siap terjun ke lapangan. Kegiatan tersebut berlangsung dari bulan Januari 2019 sampai Februari 2019 selama satu bulan atau sekurang-kurangnya 25 Hari kerja. Rangkaian kegiatan magang berupa pembekalan sampai penarikan dari instansi mitra berjalan sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam buku panduan. Kegiatan pembekalan dilaksanakan dengan baik dibuktikan dengan banyaknya instansi mitra yang ingin memperpanjang kegiatan magang karena merasa terbantu dengan kehadiran mahasiswa magang. Adapun kendala ketika kegiatan magang berlangsung dibagi menjadi dua yaitu kendala pra magang dan kendala saat magang.

Salah satu strategi mahasiswa administrasi

perkantoran dalam meyakinkan institusi yaitu melalui proposal yang diajukan. Proposal digunakan sebagai bahan pertimbangan diterima atau tidaknya mahasiswa sebagai pemegang. Melalui proposal, mahasiswa dapat mengenalkan program studi administrasi perkantoran beserta keahlian yang dimiliki oleh mahasiswa administrasi perkantoran. Akan tetapi, akan muncul berbagai macam hal yang menjadi sebuah kendala. Salah satunya adalah, kompetensi yang tidak sesuai dengan lingkungan magang.

Ketidaksesuaian kompetensi yang dimiliki terhadap tugas yang diberikan merupakan salah satu masalah serius yang biasanya dijumpai dalam kegiatan magang. Akan tetapi tidak sedikit orang atau instansi yang menganggap hal tersebut lumrah terjadi pada pelaksanaan magang. Adapun cara dalam memecahkan permasalahan terhadap ketidaksesuaian kompetensi yang dimiliki oleh mahasiswa magang administrasi perkantoran pada instansi terkait, salah satu langkah dalam mengatasi kendala berupa ketidaksesuaian kompetensi yaitu mahasiswa lebih responsif atau aktif bertanya terhadap tugas-tugas yang mungkin saja dapat dikerjakan sehingga dapat menambah pengalaman mahasiswa magang.

Program studi juga memiliki peran penting dalam memudahkan atau menyelesaikan kendala mahasiswanya dengan memberikan arahan pada pelaksanaan magang dunia usaha dan dunia industri terhadap kendala ketidaksesuaian kompetensi yang dialami mahasiswa saat magang.

B. Pembahasan

Magang dunia usaha dan industri merupakan program mata kuliah yang wajib diikuti oleh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. Kewajiban mahasiswa dalam mengikuti program ini merupakan sebuah implementasi dari kurikulum yang dibuat oleh fakultas dan universitas. Selain hal tersebut, faktor kemampuan alumni yang tidak hanya bergelut di dunia pendidikan saja, alumni dapat masuk di dunia praktisi sebagai administrator. Kedua alasan tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan magang dunia usaha dan industri mahasiswa administrasi perkantoran. Crowell (2016:19) kegiatan magang bagi mahasiswa sarjana memberikan kesempatan untuk belajar langsung, dan memungkinkan mahasiswa untuk melakukan kolaborasi dengan perusahaan sehingga dapat memberikan pengalaman belajar baik

secara interpersonal maupun profesional.

Tujuan magang dunia usaha dan industri ini adalah sebagai media untuk menerapkan teori yang didapatkan di kelas ke lapangan, kegiatan praktik ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori dan juga mempelajari hal baru yang tidak didapatkan di kelas. Tujuan magang dunia usaha dan industri ini adalah sebagai sarana agar mahasiswa mengetahui bagaimana lingkungan kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa di kelas akan belajar teori, di lapangan segala sesuatu bisa terjadi dan terdapat hal-hal yang biasanya berbeda dari apa yang telah didapatkan di kelas. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Johansson & Winman (2014:1) yang berpendapat bahwa konsepsi pengetahuan agak berbeda dengan praktik akan tetapi hal tersebut saling berhubungan satu sama lain. Magang dunia usaha dan industri secara tidak langsung juga dapat memberikan pengetahuan nyata kepada para mahasiswa yang selanjutnya dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.

Proses pembekalan magang merupakan serangkaian kegiatan yang ada di dalam magang dunia usaha

dan industri, proses ini dilakukan untuk memberikan arahan terhadap mahasiswa yang akan melakukan magang dunia usaha dan industri. Instruksi dan arahan sangat penting bagi mahasiswa yang akan mengikuti magang, hal tersebut berkaitan dengan hal apa saja yang harus dipersiapkan dan hal apa saja yang tidak boleh dilakukan selama proses magang berlangsung. Peran proaktif untuk memberikan arahan maupun mentoring sebelum diterjunkan ke lapangan akan mendorong pengalaman positif selama menjalani proses magang dan dari pengalaman tersebut dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat (Liu, Xu & Weitz, 2011:94). Hal tersebut juga diperkuat dengan pendapat Hewitt, Owens & Stewart (2019:87) program magang harus terlaksana secara layak, sehingga diperlukan pengarahan secara matang kegiatan di lapangan selama mahasiswa hidup di lingkungan yang baru, hal tersebut bertujuan agar program magang dapat memberikan manfaat potensial.

Pelaksanaan magang dunia usaha dan industri mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran berjalan sesuai dengan yang diharapkan dari mulai kegiatan pembekalan hingga pelaksanaan ujian magang

sebagai bentuk pertanggungjawaban mahasiswa selama ditempat magang. Adapun kendala selama magang dibagi menjadi dua yaitu kendala pra magang dan kendala saat magang berlangsung. Lama waktu magang kurang lebih selama satu bulan, selama mengikuti proses magang mahasiswa diberikan jurnal harian sebagai media untuk melakukan pengawasan kegiatan sehari-hari mahasiswa. Jurnal tersebut harus diisi sesuai dengan *jobdesk* yang dikerjakan pada hari tersebut, jurnal ini akan diparaf oleh pimpinan perusahaan di akhir periode waktu magang. Maertz, Stoeberl & Marks (2014:137) *“task significance, work should be project-related where the intern can do a whole set of tasks from start to finish, seeing all aspects (task identity)”*. Semua kegiatan harus didokumentasikan secara spesifik agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi tujuan yang belum dicapai. Pengawasan berkala yang dilakukan oleh pembimbing magang merupakan bentuk pendampingan bagian integral dari proses pengembangan dan keberjalanan pelaksanaan proses magang. Kolaborasi yang baik dapat menghasilkan relasi positif yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Bahkan ada beberapa

perusahaan yang meminta tambahan waktu magang, hal tersebut karena kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa sangat memuaskan.

Adapun cara dan strategi yang dapat dilakukan mahasiswa dalam meyakinkan institusi mitra dan mengatasi kendala saat magang adalah sebagai berikut :

1. Peran program studi, program studi pendidikan administrasi perkantoran turut serta bertanggung jawab terhadap keberjalanan program tersebut agar sesuai dengan tujuan magang yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengawasan berkala yang dilakukan oleh pembimbing magang merupakan bentuk pendampingan bagian integral dari proses pengembangan dan keberjalanan pelaksanaan proses magang. Kolaborasi yang baik dapat menghasilkan relasi positif yang saling menguntungkan kedua belah pihak.
2. Meminta bantuan karyawan lain, Kendala terhadap proses menyelesaikan pekerjaan di tempat magang dapat di atasi dengan meminta bantuan kepada karyawan senior untuk mengarahkan dan memberikan masukan bagi pekerjaan yang telah

diselesaikan atau sedang dikerjakan. Narayanan (2010) keaktifan siswa untuk berkolaborasi dan berkoordinasi dengan komunitas akan menjadikan mahasiswa ikut berpartisipasi aktif dalam mengembangkan keterampilan dan mendapatkan keterampilan baru.

3. Belajar mandiri, perbedaan kebijakan dan regulasi pada setiap institusi akan memberikan dampak yang berbeda bagi mahasiswa magang. Alasan tersebut menjadi poin penting bahwa belajar mandiri pada saat kegiatan magang harus tetap dilakukan untuk mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan pekerjaan. Abdullah, Peng & Shuhaily dkk (2019:68) magang adalah kesempatan untuk menjalani proses pembelajaran berdasarkan pengalaman pribadi yang telah dipelajari ke lingkungan kerja. Belajar secara mandiri selama proses magang sangat dibutuhkan agar mahasiswa magang dapat menjaga kualitas pekerjaan secara berkelanjutan dan progresif. Institusi magang menginginkan mahasiswa magang dapat berlatih untuk memecahkan

masalah secara kreatif dan menangani tantangan yang sering terjadi

IV. KESIMPULAN

Secara keseluruhan pelaksanaan program magang sudah cukup baik dari mulai kegiatan pembekalan magang, pelaksanaan magang, penyerahan mahasiswa magang hingga ujian magang. Pelaksanaan magang administrasi perkantoran telah dilaksanakan mahasiswa sesuai dengan buku panduan magang administrasi perkantoran sehingga mahasiswa juga merasa kompetensinya dalam bidang administrasi bertambah meskipun terdapat beberapa kendala. Adapun kendala yang dialami mahasiswa dibagi menjadi dua yaitu kendala pra magang dan kendala saat magang. Kendala pra magang antara lain : (1) Instansi mitra menolak mahasiswa magang. (2) Kesulitan mencari rekan magang. (3) Disinformasi. (4) kegiatan pembekalan (5) tidak terdapat panduan dalam menyusun proposal. Sedangkan kendala saat magang yaitu : (1) anggota kelompok berlebihan. (2) tugas relatif ringan. (3) jarak tempuh jauh. Pengajuan proposal dalam pelaksanaan magang DU/DI dapat mempengaruhi perspektif instansi mitra dalam menerima mahasiswa untuk magang. Proposal digunakan sebagai bahan pertimbangan diterima atau tidaknya mahasiswa sebagai pemagang. Melalui proposal, mahasiswa dapat mengenalkan

program studi administrasi perkantoran beserta keahlian yang dimiliki oleh mahasiswa administrasi perkantoran. Selain itu, pada isi proposal juga diberikan penjelasan-penjelasan mengenai keuntungan yang akan ditawarkan apabila menerima mahasiswa administrasi perkantoran sebagai mahasiswa magang pada instansi terkait. Adapun langkah-langkah yang dilakukan mahasiswa saat mengalami kendala pada kegiatan magang antara lain : (1) Lebih aktif bertanya. (2) Meminta bantuan karyawan lain. (3) Belajar mandiri.

Dari simpulan yang telah dikemukakan di atas, maka terdapat beberapa saran, kepada kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran UNS antara lain: Untuk kegiatan sosialisasi sebaiknya dilakukan bersamaan dengan perwakilan pengguna magang agar sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki mahasiswa magang. Dosen pembimbing sebaiknya melakukan pemantauan secara rutin kepada mahasiswa magang minimal 2x kunjungan lapangan dalam sebulan. Kepala Program Studi PAP sebaiknya membuat MOU kepada instansi pengguna magang agar terdapat perjanjian yang menguntungkan kedua belah pihak. Kepala Program studi PAP sebaiknya memberikan sertifikat magang sebagai bukti bahwa mahasiswa telah melaksanakan kegiatan magang dan kedepannya dapat digunakan

sebagai lampiran lamaran kerja mahasiswa.

Selain itu saran kepada mahasiswa magang, antara lain: mahasiswa magang sebaiknya mencari tempat magang selambat-lambatnya dua bulan sebelum kegiatan magang berlangsung, agar mendapatkan tempat magang yang sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki sehingga dapat menambah kompetensi mahasiswa magang. Mahasiswa magang sebaiknya menaati peraturan atau tata tertib dari pihak program studi PAP maupun instansi pengguna magang seperti yang dijelaskan dalam buku pedoman magang agar kegiatan dapat terlaksana sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Mahasiswa magang sebaiknya memastikan kompetensi yang dimiliki dan apabila dirasa kompetensi masih kurang mahasiswa dapat mempersiapkannya melalui belajar mandiri. Mahasiswa magang sebaiknya membuat proposal yang lebih menarik dengan menjelaskan terkait kompetensi yang dimiliki mahasiswa agar dapat meyakinkan institusi pengguna magang.

V. DAFTAR PUSTAKA

Abdul, H. A.W.(2011) Employee development and affect on employee performance framework/*International Journal of Bussiness and Social science*, 2(13).

- Abdullah, M. S. H. B., Peng, F. A., Shuhaily, M. M., Arifin, E. L. I. S. S. A., & Singh, C. K.S. (2019). Connectivity between work ethics and life skillss during internship in bridging the satisfaction gap among diploma students. *Journal of Engineering Science and Technology*, 67-73.
- Anwar.(2015).*Sumber daya manusia perusahaan*.Cetakan kedua belas.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Crowell, T. L. (2016). Academic Internships: To Take or Not to Take? Students' Assessments of Public Health Fieldwork. *Pedagogy in Health Promotion*, 4(1), 19–34. doi:10.1177/2373379916684850.
- Djatun, R. Sutijan. Sukirno. (2009). *Pengantar ilmu pendidikan*.Universitas Sebelas Maret Surakarta : Yama Pustaka.
- Gie, Liang T. (2006). *Administrasi perkantoran modern*.Universitas Michigan :Radya Indria.
- Hamalik, O. (2005). *Kurikulum dan pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hewitt, A., Owens, R. J., & Stewart, A. (2019). The regulation of internships: a comparative study. *International Labour Organization* 2018, Geneva, No. 240.
- Johansson, I., & Winman, T. (2014). *Theory, practice and synthesized knowledge: Students'learning and reflections during internship-periods*. In WACE Conference, June 2-4 2014 University West, Trollhättan, Sweden. (pp. 1-14).
- Liu, Y., Xu, J., & Weitz, B. A. (2011). The role of emotional expression and mentoring in internship learning. *Academy of Management Learning & Education*,10(1), 94-110.
- Maertz Jr, C. P., Stoeberl, P. A., & Marks, J. (2014). Building successful internships: lessonsfrom the research for interns, schools, and employers. *Article in Career Development Internasional*, DOI: 10.1108/CDI-03-2013-002.
- Maroli, M. (2019). Role of knowledge management in strengthening corporate governance in the organization. *International Journal of information and Knowledge and Management*/Vol.9,No.11/ Page 2.
- Narayanan, V.K., Olk, P.M. and Fukami, C.V. (2010), "Determinants ofinternship effectiveness: an

exploratory model”,
*Academy of Management
Learning & Education*,
Vol. 9 No. 1, pp. 61-80.

Republik Indonesia. (2003).
Undang-undang No.13
Tahun 2003 Tentang
Ketenagakerjaan. Sekretaria
t Negara. Jakarta.

Suharyanti, C. Murtini, W. Susilow
ati, T. (2013). Pengaruh
Proses Pembelajaran dan
Program Kerja Praktek
Terhadap Pengembangan
Soft Skills Mahasiswa/
*Jurnal Administrasi
Perkantoran*/Hal 4.

**ANALISIS MANAJEMEN KONFLIK PADA
SOLO INTERNATIONAL PERFORMING ARTS (SIPA) COMMUNITY
DALAM KEBERLANGSUNGAN EVENT SECARA ONLINE**

Florentina Ayu Damayanti¹, Wiedy Murtini², Tri Murwaningsih³

*Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email: Florentinaayudamayanti@gmail.com, wiedzymurtini@staff.uns.ac.id,
murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id*

Abstract

This research aims to analyze the conflict management which applied by SIPA Community in managing the Solo International Performing Arts (SIPA) in virtual event. This research using a narrative inquiry approach. The sampling technique used in this study was purposive sampling and snowball sampling. The research data were obtained from the results of interviews, observations, documents and archives. The validity of the data was obtained in 4 ways, they are credibility, transparency, dependability, and confirmability. The technique of data analysis used an interactive model of data analysis with the stages (1) data collection, (2) data reduction, (3) data presentation, and (4) drawing conclusions. The research procedures are as follows (1) introduction, (2) instrument development (3) data collection (4) data analysis (5) research report. Based on the results of this research, conflicts that occurs are (1) personal conflict, (2) group conflict, (3) constructive conflict, meanwhile the causes of conflict include (1) miss communication or miss perception, (2) absence of data sync, (3) personal problem related to romance; jealousy, (4) the case of the Covid-19 pandemic, (5) the emergence of gaps or gaps between the committee. The method that use to handling the conflict. In addition, the strategies to deal with the avoiding and compromising, with the action efforts are (1) changing the system of the continuity of the SIPA event, (2) increasing creativity and innovation in order to attract audiences, and (3) increasing the commitment of the SIPA Community.

Keyword: (1) SIPA Community, (2) Conflict Management, (3) Strategy Conflict Management

I. PENDAHULUAN

Organisasi terbentuk karena adanya beberapa faktor, seperti adanya kesamaan latar belakang; profesi; tujuan; ingin memajukan perkembangan; dan lain sebagainya. Maka dari itu, organisasi berdasarkan pada sifat hubungan personal dibagi menjadi 2 yaitu organisasi formal, dan organisasi non-formal. Di dalam keberjalanan suatu organisasi terdapat beberapa permasalahan yang ditimbulkan oleh anggota dalam organisasi itu sendiri. Hal ini karena di dalam organisasi ada banyak individu yang saling berinteraksi, selain itu karena adanya faktor yang mendorong, menghambat, dan mempengaruhi organisasi tersebut (Wahyudi, 2017).

Adanya faktor penghambat mampu menciptakan konflik antar anggota dalam organisasi. Konflik yang terjadi dapat mengarah pada konflik yang bersifat *konstruktif* atau *destruktif*, hal ini bergantung pada pemimpin yang mampu mengelola konflik tersebut. Maka dari itu suatu organisasi perlu menerapkan manajemen konflik dalam mengelola konflik. Sesuai dengan fungsi dan maknanya bahwa manajemen adalah kegiatan untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, serta mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk dapat

melakukan pekerjaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Robbins (Aziz, 2016), menyatakan bahwa manajemen konflik adalah teknik pemecahan masalah yang digunakan untuk mencapai tingkat konflik yang diinginkan dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi. Manajemen konflik merupakan sebuah proses yang diawali dengan perencanaan kota Minnery (Kurniawan, 2016), yang artinya suatu manajemen konflik yang dilakukan dengan langkah awal mengidentifikasi dan menerima konflik yang sedang terjadi, melakukan evaluasi terhadap konflik, menetapkan strategi yang digunakan, serta menetapkan siapa saja yang ikut serta dalam berpartisipasi untuk mengelola konflik tersebut.

Strategi manajemen konflik menurut Einsenhardt dan De Dreu (2017) yaitu menghindari (*avoiding*) pada strategi ini dimana suatu sikap yang perlu dilakukan dan ditetapkan oleh organisasi untuk mengabaikan konflik yang terjadi agar tidak menjadi besar dan menjadi konflik terbuka. Strategi ini perlu dilakukan sebab tidak semua konflik harus ditanggapi dengan serius, apabila konflik tersebut hanya sepele dan dapat terselesaikan dengan sendirinya, maka tidak perlu adanya tindakan yang serius. Kedua yaitu mengakomodasi

(*accommodating*), adanya pihak ketiga yang mengumpulkan dan mengakomodasi pendapat dan kepentingan pihak yang berkonflik dan kemudian diambil suatu kesimpulan untuk dijadikan solusi namun tetap berpedoman pada kepentingan lain. Strategi ketiga yaitu mengkompromikan (*compromising*), penyelesaian konflik dengan melakukan negosiasi terhadap pihak-pihak yang sedang berkonflik. Keempat berkompetisi (*competing*) dimana adanya persaingan antar pihak yang konflik sehingga ada yang menang dan kalah (*win-lose solution*). Strategi kelima dengan cara saling bekerjasama yaitu antar pihak yang berkonflik menghargai pendapat satu dengan lainnya sehingga menghasilkan *win-win solution* (Sari, 2017). Dengan menerapkan strategi tersebut diharapkan mampu menyelesaikan konflik dan tercapailah tujuan dari manajemen konflik yaitu untuk mengembangkan, mengarahkan organisasi ke arah yang lebih baik.

SIPA atau yang dikenal dengan istilah *Solo International Performing Arts* merupakan pagelaran seni pertunjukkan berskala internasional yang menampilkan talenta kesenian seperti tari, teater, musik, dan lain sebagainya dari berbagai negara. SIPA sudah ada sejak tahun 2009 berdasarkan keinginan Joko Widodo yang

pada saat itu menjabat sebagai Walikota Solo. *Event* ini telah berjalan selama 11 tahun sehingga organisasi ini sudah berjalan secara sistematis dan terstruktur dengan baik. Namun tidak dipungkiri bahwa selama perjalanannya terdapat beberapa konflik yang terjadi baik konflik internal maupun eksternal.

Berdasarkan penelitian terdahulu berjudul *Manajemen Krisis Panitia SIPA 2015 (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas dalam Mengembalikan Citra Negatif SIPA di Kalangan Media)* yang melakukan penelitian mengenai manajemen krisis pada *event* SIPA, strategi manajemen krisis, serta upaya untuk menanggulangi krisis yang terjadi pada *event* SIPA dalam rangka untuk memperbaiki citra negatif dari *event* itu sendiri. Pada penelitian tersebut peneliti mengkaji permasalahan mengenai konflik yang terjadi pada SIPA 2015, dimana konflik tersebut mengakibatkan manajemen krisis yang berpengaruh terhadap keberlangsungan *event* SIPA.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama 2 tahun ikut serta dalam kegiatan SIPA dimana pada tahun 2019 menjabat sebagai *volunteer* dan tahun 2020 menjabat sebagai panitia *event* SIPA, sehingga secara tidak langsung peneliti mengetahui secara mendalam mengenai permasalahan – permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang terjadi pada

SIPA 2020 ini adalah dimana *event* yang setiap tahun diadakan secara langsung di arena terbuka yaitu Benteng Vastenburg dengan mengundang beberapa delegasi dari luar negeri maupun dalam negeri, namun di tahun ini menjadi *event virtual* dikarenakan adanya pandemik covid-19. Adanya kasus pandemik covid-19 ini menjadikan SIPA berlangsung secara *online* atau *virtual* hanya melalui *live streaming* youtube dan instagram, hal ini mengakibatkan berbagai permasalahan yang timbul. Permasalahan yang timbul ini dapat mempengaruhi pengelolaan dari *event* SIPA itu sendiri, seperti kinerja dari setiap divisi kepanitiaan yang berkurang, penurunan dana dari sponsor, sulitnya mengelola SIPA secara *streaming*, serta sulitnya mencari delegasi untuk mengisi acara tersebut dan penonton untuk menyaksikan acara tersebut secara *online*. Maka dari itu peneliti tergerak untuk mengetahui lebih dalam mengenai penerapan manajemen konflik pada SIPA *Community*.

Penerapan manajemen konflik dalam SIPA *Community* diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam keberlangsungan *event* SIPA. Peneliti memiliki tujuan sebagai berikut : 1) mengetahui konflik dan penyebab konflik yang terjadi pada SIPA *Community* dalam keberlangsungan *event* SIPA, 2) mengetahui bentuk dan strategi manajemen pada SIPA

Community dalam keberlangsungan *event* SIPA.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat SIPA yang terletak di Jalan Kedasih No 22, Kerten, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan *narrative inkuiri* yang bertujuan untuk menjelaskan peristiwa atau fenomena mengenai manajemen konflik yang terjadi pada SIPA *Community* dalam proses pengelolaan *event Solo International Performing Arts* (SIPA).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang bersumber dari informan atau narasumber, tempat atau peristiwa, serta dokumen dan arsip. Penelitian ini tidak membatasi banyaknya sampel, melainkan lebih menekankan pada kualitas informasi yang diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Data – data yang diperoleh peneliti mengenai manajemen konflik pada SIPA *Community* dalam keberlangsungan *event* dengan cara observasi partisipan dan wawancara secara mendalam. Peneliti melakukan uji validitas data terkait hasil pengumpulan data yang diperoleh dari sumber dan metode yang berbeda dengan uji

Credibility, Transferability, Dependability, dan Confirmability.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dengan tahapan antara lain: 1) Pengumpulan Data, 2) Reduksi Data, 3) Penyajian Data, dan 4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Agustinova, 2015: 69). Langkah – langkah prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti antara lain : 1) Pendahuluan, 2) Tahap Pengembangan Instrumen, 3) Tahap Pengumpulan Data, 4) Tahap Analisis Data, 5) Tahap Penelitian Laporan Penelitian (Agustinova, 2015: 69).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Suatu organisasi tidak lepas dari adanya konflik, karena dengan adanya konflik dapat memberikan perubahan yang signifikan terhadap keberlangsungan organisasi tersebut. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa konflik yang terjadi dapat mengarah ke hal negatif sehingga mempengaruhi keberlangsungan organisasi itu sendiri, tidak terkecuali SIPA *Community* yang merupakan suatu organisasi semi formal sebagai wadah untuk menampung berbagai individu dari latar belakang yang berbeda – beda ini juga kerap mengalami konflik ketika menjalankan *event* SIPA. Beberapa konflik yang

terjadi pada SIPA *Community* diantaranya : 1) konflik pribadi, 2) konflik kelompok, dan 3) konflik *konstruktif*. Dimana konflik – konflik tersebut terjadi sebab adanya faktor – faktor penyebab konflik.

Namun demikian, adanya konflik dan penyebab konflik yang terjadi pada SIPA *Community* tersebut dapat diatasi dengan menerapkan bentuk dan strategi manajemen yang tepat sehingga konflik tersebut dapat dikelola dengan baik dan mampu meningkatkan organisasi menjadi lebih baik serta *event* SIPA dapat terus ada di setiap tahunnya.

B. Pembahasan

1. Konflik dan Penyebab Konflik yang terjadi pada SIPA *Community*

Diketahui bahwa konflik yang terjadi pada SIPA *Community* yakni terdapat 3 macam bentuk konflik diantaranya konflik pribadi, kelompok, dan *konstruktif*. Berikut merupakan penjelasan dari masing – masing konflik tersebut yaitu :

a. Konflik Pribadi

Konflik pribadi pada SIPA *Community* merupakan konflik antar panitia serta antar panitia dengan direktur, yang mana konflik tersebut biasa

mempermasalahkan mengenai *jobdesc* dari masing – masing divisi terkait dengan keberlangsungan *event* SIPA, seperti *deadline* tugas dan revisi mengenai *design* produksi dan bumper video, serta munculnya *gank* dalam *SIPA Community* yang membuat perasaan tidak nyaman antar panitia. Konflik tersebut tidak berdampak langsung terhadap keberlangsungan *event* SIPA, namun dampak langsung dirasakan pada produktivitas kinerja panitia. Adapun penelitian terdahulu mengenai pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Diansyah (2010 : 64) mengutarakan bahwa konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikuatkan dengan pernyataan ahli yang menjelaskan bahwa konflik pribadi merupakan suatu konflik sosial karena adanya pertentangan atau perbedaan dimana masing – masing individu saling mempertahankan tujuan atau kepentingannya

(Rusdiana, 2015). Konflik pribadi dalam organisasi bisa menimbulkan ketidaksesuaian antara dua individu atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang timbul karena ada kenyataan bahwa pihak satu dengan yang lain harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau kenyataan kedua belah pihak mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda-beda. Konflik pribadi dapat menimbulkan dampak yang positif dan negatif terhadap organisasi atau perusahaan, itu semua tergantung pada sifat konflik itu sendiri dan bagaimana cara mengatasinya. Konflik dapat berperan positif, tetapi dapat pula berperan negatif .

- b. Konflik Kelompok
Konflik kelompok adalah konflik diantara 2 kelompok atau lebih terkait pencapaian tujuan masing – masing kelompok yang berbeda, contoh konflik kelompok seperti konflik antara *supporter* arema dengan Persija. Adanya konflik kelompok disini mampu mempengaruhi

perkembangan organisasi dalam mengelola konflik yang terjadi, sebab dengan pengelolaan konflik yang baik dapat meningkatkan perkembangan suatu organisasi itu sendiri. Pada SIPA *Community* konflik kelompok yang terjadi yakni konflik antara pihak panitia dengan vendor yang mempermasalahkan mengenai ketidaksinkronan data perihal barang yang disewa, sehingga hal tersebut mengakibatkan konflik yang mengarah ke hal *destruktif* karena terdapat pihak yang dirugikan. Selain itu konflik lain antara panitia dengan Pemerintah Kota Surakarta perihal biaya sewa atas peralatan pendukung acara seperti mobil ambulans, pemadam kebakaran, tenda barak, dan lain sebagainya yang mana negosiasi harga selalu dilakukan di setiap tahunnya karena harga yang selalu naik. Beberapa konflik yang terjadi pada SIPA *Community* tersebut berhubungan dengan pihak atau kelompok di luar organisasi sehingga perlu strategi khusus

dalam mengelola konflik tersebut agar konflik tidak berkepanjangan. Hasil penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ulfah (2018 : 10) mengenai manajemen konflik pada aktivis mahasiswa teater yang menjelaskan bahwa konflik kelompok yang terjadi pada organisasi teater diantaranya konflik anggota teater dengan pihak kampus, konflik anggota teater dengan orang tua dan lain sebagainya yang menyangkut dengan pihak luar. Konflik kelompok disini sering terjadi pada saat melakukan kerjasama dengan kelompok lain untuk menunjang kegiatan yang akan dilaksanakan, maka dari itu setiap organisasi perlu memiliki beberapa rencana yang matang untuk menghadapi adanya konflik kelompok yang terjadi agar tidak mengganggu jalannya *event*.

- c. *Konflik Konstruktif*
Konflik *konstruktif* merupakan suatu konflik yang bersifat membangun sehingga tidak merugikan pihak – pihak yang terlibat ke

dalam konflik. Suatu konflik yang terjadi pada organisasi dapat mengarah ke *destruktif* maupun *konstruktif* tergantung pada pengelolaan konflik itu sendiri. Adanya konflik *konstruktif* ini mampu meningkatkan kemampuan suatu organisasi dalam hal perkembangan baik dari segi keberlangsungan, kreativitas, maupun teknologi. Konflik yang dapat membangun SIPA *Community* menjadi suatu komunitas yang mampu memberikan suatu pagelaran seni yang luar biasa adalah perubahan sistem keberlangsungan SIPA, sebab adanya kasus pandemik covid – 19 mau tidak mau SIPA *Community* harus merubah total tatanan konsep *event* SIPA menjadi *event virtual* atau *online*. Meskipun pertama kali membuat konsep *event online*, tetapi berkat komitmen dan semangat para panitia, mampu menciptakan pagelaran seni SIPA *virtual* yang tidak kalah dengan pagelaran SIPA secara *offline*.

Konflik – konflik yang terjadi pada SIPA *Community*

tersebut tidak lepas dari adanya faktor penyebab konflik. Penyebab konflik disini dapat dikarenakan adanya perbedaan pendapat, sifat dari masing – masing individu, ketidaksepakatan akan suatu kebijakan yang dilakukan, dan lain sebagainya. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dari Stoner dan Freeman (Wahyudi, 2017) mengungkapkan bahwa “konflik dalam organisasi mencakup ketidaksepakatan alokasi sumber daya yang langka atau perselisihan soal tujuan, status, nilai, persepsi, atau kepribadian”. Adapun hasil penemuan dari penelitian terdahulu (Rahmawati, 2017) menyatakan bahwa salah satu faktor penyebab konflik yakni komunikasi yang tidak baik, kesibukan masing – masing anggota, perbedaan pandangan, dan keegoisan yang tidak terkendali.

Berdasarkan pada penelitian beberapa penyebab konflik pada SIPA *Community* diantaranya :

- a. *Miss communication* dan salah persepsi
Miss communication merupakan suatu kondisi dimana komunikan yang salah menerima maksud dari komunikator. Hal ini sering terjadi dalam suatu organisasi khususnya SIPA *Community* karena beberapa hal penyebab

seperti kurang fokusnya seseorang, serta karena satu individu dengan yang lain sedang mengalami konflik sehingga malas dalam menyampaikan suatu informasi yang alhasil membuat mis komunikasi.

b. Masalah pribadi

Masalah pribadi yang menimbulkan konflik dalam SIPA *Community* yakni berhubungan dengan sifat iri antar panitia, asmara, dan munculnya *gank* dalam organisasi tersebut. Hal ini secara tidak langsung mampu mempengaruhi kinerja panitia dalam merencanakan keberlangsungan *event* SIPA.

c. Tidak sinkron data

Ketidaksesuaian data terjadi karena lalainya panitia dalam mengecek dan mengupdate data, sehingga data antara divisi satu dengan divisi yang lain berbeda sehingga menyebabkan adanya kesalahpahaman saat di lapangan. Dari situlah munculnya konflik kelompok yakni antara panitia SIPA dengan vendor.

d. Adanya pandemik covid – 19

Adanya kasus pandemik covid – 19 ini

mengakibatkan perubahan sistem keberlangsungan SIPA yang semula *offline* menjadi *online* atau *virtual*, sehingga panitia harus segera membuat konsep baru mulai dari susunan acara, delegasi yang tampil, dan panitia yang ikut terlibat dalam acara tersebut.

2. Bentuk dan Strategi Manajemen Konflik pada SIPA *Community*

Bentuk manajemen yang diterapkan pada SIPA *Community* yakni metode penyelesaian konflik, yang mana dalam penerapannya bertujuan untuk mengurangi adanya konflik berkepanjangan sehingga dapat diartikan dengan adanya bentuk manajemen konflik ini merupakan suatu tindakan *preventif* dalam upaya mengurangi konflik yang terjadi pada SIPA *Community*. Hal ini sesuai dengan pengertian *preventif* menurut Collin Dictionary yakni tindakan pencegahan yang dimaksudkan untuk membantu mencegah hal – hal seperti penyimpangan sosial (sosiologi, 2020). Bentuk manajemen konflik disini sering diterapkan sebagai dasar dalam menentukan strategi manajemen konflik yang tepat dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. Strategi manajemen konflik

yang diterapkan dalam SIPA *Community* diantaranya :

a. *Avoiding*

SIPA *Community* menerapkan strategi manajemen konflik *avoiding*, sebab konflik yang terjadi di dalamnya merupakan suatu konflik pribadi dan masuk ke ranah internal dari masing – masing anggota dan divisi sehingga tidak semua konflik yang terjadi dapat berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan *event* SIPA. Maka dari itu dengan adanya *avoiding* disini diharapkan konflik yang terjadi dapat mereda dengan sendirinya tanpa harus adanya strategi khusus untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

b. *Compromming*

Strategi ini digunakan untuk menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dirasa perlu adanya orang ketiga untuk menjadi jembatan dalam rangka menyelesaikan masalah dengan pihak yang sedang berkonflik. Sesuai dengan pendapat ahli (Arifin, 2015) menjelaskan yakni salah satu gaya menghadapi konflik yakni dengan

mediasi atau metode penyelesaian konflik dengan mendatangkan pihak ketiga sebagai perantara yang menjembatani kedua pihak yang berkonflik. Pada SIPA *Community* sering melakukan diskusi bersama pada saat rapat rutin guna untuk menyelesaikan segala macam permasalahan yang dialami oleh masing – masing divisi terkait konflik dengan pihak luar namun sebelumnya mereka selalu menerapkan *problem solving* dengan anggota yang lain sebelum diskusi dengan direktur, sehingga ketika diskusi penyelesaian masalah akan lebih cepat teratasi karena sudah menyiapkan beberapa solusi penyelesaian sebelumnya yang didasarkan pada tahapan – tahapan analisis konflik yang terjadi. Hal ini berkaitan dengan hasil penelitian sebelumnya (Mardianto, 2000) bahwa dalam suatu organisasi terdapat hubungan yang erat dan mendalam sehingga timbul rasa solidaritas tinggi bukan hanya karena intensitas interaksi saja, namun

karena dalam suatu kegiatan mereka merasa senasib dan memiliki tujuan serta resiko yang sama. Maka dari itu ketika terjadi konflik di antara anggota organisasi tersebut mereka akan melakukan kompromi atau diskusi bersama untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

Implementasi strategi manajemen konflik pada SIPA *Community* tersebut membawa dampak positif bagi keberlangsungan *event* SIPA, sebab dengan adanya strategi tersebut mampu dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan beberapa solusi penyelesaian konflik yang ada, serta dapat pula mengubah arah konflik yang awalnya mengarah ke hal negatif menjadi hal positif atau *konstruktif* yang bersifat membangun.

Beberapa tindakan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah pada SIPA 2020 dengan strategi manajemen *compromising* sebagai berikut :

- a. Merubah sistem pelaksanaan *event* SIPA
Perubahan sistem keberlangsungan *event* menjadi *online* atau *virtual* ini merupakan pilihan yang tepat yang diambil oleh panitia dalam menghadapi konflik karena adanya

pandemik covid – 19. Berlangsungnya SIPA secara *online* ini menjadikan SIPA sebagai suatu *event* yang komit terhadap pemerintah dan penggemarnya karena tetap berjalan dalam kondisi apapun.

- b. Meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam rangka menarik penonton
Tingginya tingkat kreativitas dan inovasi mampu digunakan sebagai ajang promosi dan mampu digunakan untuk meningkatkan *pamor*. Hal ini karena kreativitas dan inovasi merupakan suatu hal berharga yang tidak semua orang miliki sehingga banyak orang yang tertarik untuk mengetahuinya lebih dalam. Maka dari itu dengan adanya konsep baru dari SIPA yakni menggelar beberapa perlombaan yang tengah viral seperti *tiktok* dan *quiz* mampu digunakan sebagai daya tarik penonton untuk menyaksikan SIPA secara *online* di *channel* *youtube* SIPA Festival.
- c. Meningkatkan komitmen panitia
Komitmen panitia SIPA dalam SIPA *Community* ini dilakukan dengan

meningkatkan pemahaman mengenai tujuan dan alasan berlangsungnya SIPA di masa pandemik ini dengan melakukan rapat rutin secara bersama, sharing dan diskusi mengenai progres serta permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh masing – masing divisi, serta direktur SIPA yang senantiasa selalu memberikan semangat untuk para panitia. Maka dari itu semangat panitia semakin meningkat dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya masing – masing, dan semakin akrabnya jalinan komunikasi serta kerjasama antar panitia.

Dalam menentukan tindakan tersebut SIPA *Community* didasarkan pada bentuk dan manajemen konflik yang diterapkan serta melakukan analisis mengenai penyebab konflik yang terjadi, karena suatu solusi penyelesaian masalah tidak akan didapatkan tanpa adanya analisis mengenai permasalahan yang terjadi. Hal ini sesuai dengan teori Edgar Schen (Modern Learning Solution, 2019) mengenai langkah – langkah dalam menyelesaikan masalah diantaranya :

1. Mengidentifikasi masalah

2. Brainstorming
3. Pemilihan keputusan bersama
4. Development atau pengembangan
5. Rencana tindakan
6. Penilaian

Dalam menerapkan strategi manajemen konflik terhadap suatu konflik yang terjadi pada SIPA *Community* diharapkan konflik yang terjadi dapat diselesaikan dengan cepat serta konflik tersebut mampu meningkatkan SIPA *Community* sebagai organisasi yang lebih baik dan maju dalam menyelenggarakan event SIPA di tahun berikutnya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis manajemen konflik pada SIPA *Community* dalam keberlangsungan event SIPA, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konflik dan penyebab konflik yang terjadi pada SIPA *Community*
 - a. Adanya konflik dalam suatu organisasi ini merupakan hal yang wajar terjadi, sebab pada SIPA *Community* terdapat sekumpulan orang dengan latar belakang dan prinsip yang berbeda – beda sehingga kerap terjadi konflik yang merupakan konsumsi sehari – hari

atau sudah dianggap biasa. Konflik sendiri merupakan suatu tindakan yang mengarah pada perpecahan, kontroversi, ketidaksesuaian, dan lain sebagainya. Terdapat beberapa jenis konflik yang ada pada suatu organisasi, jenis konflik yang terjadi pada SIPA *Community* yakni terdapat tiga macam yaitu (1) konflik pribadi, di dalamnya merupakan konflik antar panitia dan konflik antar panitia dengan direktur, (2) konflik kelompok, yang mana konflik antara panitia dengan pihak vendor, konflik antara panitia dengan Pemerintah Kota Surakarta, dan yang ke (3) konflik *konstruktif* yang bersifat membangun yakni konflik dikarenakan adanya pandemik covid – 19.

- b. Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat dirangkum bahwa konflik yang terjadi pada SIPA *Community* disebabkan oleh beberapa penyebab, penyebab tersebut berasal dari diri individu maupun dari pihak luar. Sesuai dengan pendapat

ahli yakni Stoner dan Freeman yang menyatakan bahwa konflik dipengaruhi karena adanya perselisihan, perbedaan pendapat, dan lain sebagainya. Penyebab konflik pada SIPA *Community* diantaranya : (1) miss communication dan salah persepsi, (2) tidak adanya sinkron data, (3) masalah pribadi terkait asmara, perasaan iri, dan sebagainya, (4) adanya kasus pandemik covid – 19, serta (5) munculnya *gank* atau gap antar panitia

2. Bentuk dan strategi manajemen konflik pada SIPA *Community*

Bentuk manajemen yang diterapkan pada SIPA *Community* merupakan metode penyelesaian konflik, yaitu salah satu bentuk manajemen yang sesuai diterapkan dalam organisasi semi formal seperti SIPA *Community* yang tidak terikat dengan kebijakan atau aturan. Maka dari itu dalam mengelola konflik yang ada akan lebih mudah dan cepat terselesaikan. Dalam implementasinya direktur SIPA serta panitia SIPA selalu melakukan upaya preventif dalam rangka meminimalisir terjadinya konflik baik dengan pihak dalam maupun pihak luar.

Strategi manajemen konflik yang digunakan yakni metode avoiding dan compromising, kedua metode sederhana yang digunakan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. SIPA *Community* merupakan organisasi semi formal dan berdasarkan pada asas kekeluargaan maka dengan mengimplementasikan strategi tersebut mampu memunculkan berbagai solusi penyelesaian konflik yang sesuai dan tepat guna, hal ini dikarenakan konflik yang terjadi bukanlah konflik yang berat. Strategi manajemen konflik avoiding digunakan pada saat konflik pribadi terjadi sehingga tidak diperlukan cara khusus untuk menyelesaikannya, sedang compromising dilakukan terhadap bentuk konflik kelompok dan *kontruktif* yang kaitannya mampu mempengaruhi keberlangsungan *event* SIPA maka dari itu bentuk penerapannya pada konflik SIPA 2021 dengan cara merubah sistem pelaksanaan SIPA, meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam rangka menarik penonton, dan meningkatkan komitmen panitia SIPA.

Berdasarkan pada kesimpulan dari penelitian

di atas, maka saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Kepada Direktur SIPA
 - a. Diharapkan Direktur SIPA memberikan pelatihan – pelatihan mengenai *design*, *website*, dan programmer bagi seluruh panitia pada saat kegiatan pembekalan untuk meningkatkan kemampuan soft skill dan hard skill panitia SIPA.
 - b. Melakukan kegiatan malam keakraban (makrab) terhadap seluruh panitia dan volunteer SIPA yang gunanya adalah untuk meningkatkan jalinan kerjasama dan kekompakan antar anggota SIPA *Community*.
2. Kepada Sekretaris SIPA *Community*
 - a. Sekretaris SIPA hendaknya membuat sistem presensi kedatangan yang diperuntukkan oleh seluruh anggota SIPA *Community*, guna untuk meningkatkan kedisiplinan dalam hal kehadiran.
 - b. Melakukan diskusi dan pelatihan antar divisi untuk meningkatkan cara

berpikir kritis dan berbagi ilmu yang nantinya akan memudahkan panitia dalam melakukan tugas dan tanggungjawab saat pelaksanaan event SIPA.

3. Kepada Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai manajemen konflik pada SIPA *Community* dalam keberlangsungan event SIPA.

V. DAFTAR PUSTAKA

Aziz, (2016). Manajemen Konflik Teori (Versi Elektronik). *Academia Education*, 34. Diperoleh 25 Maret 2020, dari http://eprints.walisongo.ac.id/162/3/Safarudin_Tesis_Bab2.pdf,34.

Kurniawan, C. (2016). Manajemen Konflik : Definisi dan Teori-Teori Konflik. *Kumpulan abstrak hasil penelitian Universitas Islam Negeri Surabaya Tahun 2016*, Hlm. 5-10. LPPM UINSBY.

Modern Learning Solution. (2019). Retrieved from Langkah Pemecahan Masalah Efektif dalam

Organisasi, Diperoleh 26 Desember 2020, dari <https://www.mditack.co.id/2019/04/09/langkah-pemecahan-masalah-efektif-dalam-organisasi/>

Sari, M. (2017). *Implementasi Manajemen Konflik dalam Menyelesaikan Masalah di SDIT AR RAUDAH TAMIN*. Lampung : UIN.

Sosiologi, d. (2020, oktober 12). *DosenSosiologi.com*.

Retrieved from Kajian Sosiologi. Diperoleh 26 Desember 2020, dari <https://dosensosiologi.com/pengertianpreventif/#:~:text=yang%20mungkin%20terjadi.,Pengertian%20Preventif%20Menurut%20Para%20Ahli,jenis%20penyakit%20sosial%20atau%20kejahatan.>

Wahyudi. (2017). *Manajemen Konflik Dan Stres Dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

**PENERAPAN E-OFFICE SIPSMART
DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Daniel Indra Wijaya¹, Patni Ninghardjanti², Susantiningrum³

Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: danielindra131@gmail.com, buning@fkip.uns.ac.id,
susantiningrum@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the application of the SIPSMART e-office at Sebelas Maret University. The research method used is qualitative with a case study approach. Researchers present descriptive data in the form of informants or sources, field observations. Sources of data are informants, activities or events, as well as documentation or archives. The sampling technique was carried out using purposive sampling. Researchers in this study used triangulation of sources and methods in testing the validity of research data. The data analysis technique used in this research is interactive model data analysis. The SIPSMART application is used to store student achievement data which later the output from SIPSMART can be used for students as evidence of their achievement while being a student. The implementation of the SIPSMART e-office at Sebelas Maret University Surakarta has not been perfect, it can be seen from the steps that have been done have not yet yielded maximum results. Although the implementation of SIPSMART has been carried out through the planning and implementation stages. The planning stage consists of student competence and also server creation. Meanwhile, the implementation stage of the launching activity and also socialization. The socialization activities carried out were not concurrent at all levels of students, because the socialization conducted was only a few students, so that the information conveyed did not spread, so some students, staff, and lecturers still did not understand SIPSMART.

Keywords : E-office, Achievement Data, SIPSMART

I. PENDAHULUAN

Di jaman milenial seperti sekarang ini, manusia dituntut untuk dapat mengerjakan segala sesuatu pekerjaan dengan cepat dan tepat. Dengan adanya tuntutan seperti itulah berbagai jenis pekerjaan mengharuskan merubah sistem proses pengerjaannya dari yang konvensional menjadi otomasi. Pekerjaan kantor yang selama beberapa dekade dilakukan secara manual telah berubah menjadi elektronik bahkan beberapa sudah menerapkan kantor maya. Kantor elektronik menggunakan teknologi komunikasi untuk menyediakan layanan administrasi perkantoran secara elektronik kepada siapa saja, dimana saja, dan tiap saat.. Paradigma *e-office* adalah dimulai dari aplikasi *software* otomasi kantor tentang *personal informasi system*, *file tracking system*, *payroll*, *finance* dan *budget*, *store* dan *inventory* guna menopang fungsi internal kantor. Sebelum ada *e-office*, setiap unit kantor menyelenggarakan system tata kelola data secara mandiri yang kadangkali tidak sesuai dengan kebutuhan di unit lainnya dalam satu kantor (Subarno & Dewi, 2018)

Sistem informasi telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan terbukti berperan dalam berbagai kegiatan. Keberadaan sistem informasi mendukung kinerja peningkatan efisiensi, efektivitas,

dan produktivitas bagi berbagai instansi, baik instansi pemerintahan negeri, swasta maupun perorangan atau individual, serta mendorong perwujudan masyarakat maju dan sejahtera. (Dewi, Raharjo, & Adhitya, 2020). Dengan terciptanya sebuah sistem berbasis elektronik, segala jenis pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Dalam dunia perkantoran, peran teknologi benar-benar harus digunakan dan dimanfaatkan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan dalam dunia perkantoran membutuhkan ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan sebuah kegiatan. Penerapan *e-office* sangat dibutuhkan oleh suatu kantor atau perusahaan pada skala yang lebih besar, hal ini sangat dibutuhkan karena mengingat persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut perusahaan untuk dapat bergerak cepat dan memaksimalkan kinerja perusahaannya. Selain itu mahalnya biaya operasional juga mempengaruhi kondisi suatu perusahaan, sehingga perusahaan berlomba-lomba menekan biaya operasional tanpa mempengaruhi kinerja perusahaan itu sendiri.

Universitas Sebelas Maret menjadikan peran *e-office* sebagai sistem utama yang harus dijalankan. SIPSMART menjadi salah satu hasil perkembangan *e-office* di Universitas Sebelas Maret yang gencar dilakukan dan dikembangkan. Aplikasi SIPSMART digunakan untuk

menyimpan data-data prestasi mahasiswa yang nantinya output dari SIPSMART dapat digunakan untuk mahasiswa sebagai bukti atas prestasi selama menjadi mahasiswa. Dengan adanya sistem teknologi seperti SIPSMART diharapkan mahasiswa dapat lebih mengembangkan prestasinya, namun sistem yang dijalankan masih mengalami permasalahan. Faktor sosialisasi yang kurang dan sistem dan server yang dijalankan seringkali mengalami gangguan yang menyebabkan sistem SIPSMART menjadi kurang efektif.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Teknik yang seringkali digunakan dalam menentukan sampel penelitian pada penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan teknik subjek sesuai dengan tujuan (*Purposive Sampling*) dan teknik bola salju (*Snowball Sampling*). Teknik *snowball sampling* digunakan dengan cara dimulai dari beberapa responden kemudian berkembang lagi hingga jumlahnya cukup. Pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan *purposive sampling* dengan menentukan satu informan utama berdasarkan tujuan. Untuk melengkapi data untuk kepentingan triangulasi

informasi, peneliti juga menggunakan teknik *Snowball Sampling*, yaitu dengan mencari informan pertama dilanjutkan dengan diikuti informan selanjutnya yang mengerti mengenai permasalahan yang diteliti.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen arsip. Observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis dengan tujuan agar memperoleh data yang objektif. Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi atau gabungan. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. (Hadi, 2016)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Pada hasil penelitian ini menghasilkan beberapa hal tentang pelaksanaan penerapan *e-office* SIPSMART di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Untuk mempermudah suatu proses pengkajian permasalahan, peneliti melakukan pemilihan data yang valid untuk memecahkan permasalahan penelitian

1. Penerapan *e-office* SIPSMART di Universitas Sebelas Maret

Aplikasi SIPSMART merupakan singkatan dari Sistem Informasi Prestasi Kemahasiswaan Universitas Sebelas Maret. Aplikasi SIPSMART dibentuk untuk dapat memudahkan mahasiswa-mahasiswa terkhususnya mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta untuk dapat mengembangkan prestasi yang dimilikinya. Dalam mengembangkan sistem tersebut terbagi menjadi dua tahapan, yaitu tahap perencanaan dan dilanjutkan pada tahapan pelaksanaan.

a. Tahap perencanaan

Merupakan tahapan awal dari diciptakannya sistem SIPSMART di Universitas Sebelas Maret. Tahapan perencanaan dimulai bulan Maret 2017. Pada tahun tersebut langkah awal pembentukan SIPSMART diawali dengan adanya upaya dari pihak pusat untuk dapat mendesain sebuah sistem informasi yang diaman sistem tersebut nantinya dapat digunakan sebagai wadah dari data-data prestasi mahasiswa Universitas Sebelas Maret.

Pada tahapan perencanaan ini kegiatan yang dilakukan yaitu menentukan kompetensi

apa saja yang dimasukan kedalam sistem. Melakukan kegiatan penilaian kompetensi mahasiswa digunakan sebagai acuan penilaian yang akan disertakan kedalam sistem SIPSMART. kompetensi yang dinilai dapat berupa kompetensi akademik maupun non akademik dan pengabdian.

Selain mememntukan sebuah kompetensi mahasiswa kegiatan lain yang dilakukan pada tahap perencanaan adalah pembentukan server dan sistem. Pembentukan sistem dan server dari sistem SIPSMART digunakan supaya sistem ini dapat diakses dengan cepat dan lancer tanpa ada gangguan sistem. Pembentukan sistem ini melibatkan pihak TIK terkhusus bagian development sistem.

b. Tahap pelaksanaan

Sistem SIPSMART memasuki pada tahapan pelaksanaan yang dimana SIPSMART ini sudah siap untuk disosialisasikan kepada pengguna. Pengguna dapat berupa baik mahasiswa maupun *staff* di setiap fakultas. Tahun 2018 kegiatan launching dilakukan. Bertempat di Auditorium Universitas Sebelas Maret.

Pengenalan dan sosialisasi mulai dilakukan oleh pengelola SIPSMART, diantaranya pihak dari kemahasiswaan pusat serta tim pembentuk SIPSMART. Kegiatan sosialisasi pertama dilakukan bersama dengan peluncuran dari SIPSMART, namun undangan yang dihadirkan hanya perwakilan dari beberapa mahasiswa saja. Setelah kegiatan peresmian pada tahun 2018 serta adanya perubahan jajaran dari atas, menyebabkan berhentinya operasi sistem yang dijalankan oleh SIPSMART. terlebih adanya perubahan yang ingin dilakukan untuk pembenhan sistem supaya dapat terintegrasi dengan semua sistem yang ada di Universitas Sebelas Maret.

2. Hambatan dalam penerapan SIPSMART

Hal terpenting yang harus dilakukan ketika sebuah institusi menciptakan dan melahirkan sesuatu yang baru adalah dengan melakukan sosialisasi yang gencar dan optimal. Sosialisasi yang dilakukan untuk memberitakan informasi mengenai SIPSMART memang sudah dilakukan, hanya

saja kegiatan tersebut kurang optimal, karena peserta yang diundang untuk menghadiri kegiatan tersebut hanya sebagian mahasiswa (pengurus himpunan dan ormawa). Hal tersebut menyebabkan informasi yang disampaikan kurang menyeluruh ke semua lapisan mahasiswa, sehingga sebagian besar mahasiswa tidak merasa memiliki sistem yang dapat menampung data-data prestasi mereka.

Perubahan atau pergeseran jabatan yang dilakukan seringkali mempengaruhi program kerja yang belum terlaksana di periode sebelumnya. Hal ini yang dialami oleh SIPSMART dengan adanya pergantian jabatan rektor dan jajaran yang ada di bawahnya. Aplikasi SIPSMART ini bisa dibilang berhenti dalam pengoperasiannya. Pergantian periode merupakan salah satu hal yang mendasari terhadap perubahan sistem aplikasi SIPSMART ini. Pada dasarnya perbedaan jabatan dan periode tentu terdapat juga perubahan struktur dan juga perubahan tujuan yang akan dicapai.

Selain disebabkan oleh pihak eksternal, tidak efektifnya aplikasi

SIPSMART juga disebabkan dari bagian internal. Bagian internal ini adalah proses pengerjaan server aplikasi yang seringkali masih mengalami kendala. Kurangnya informasi mengenai SIPSMART yang menjadikan sebagian mahasiswa kurang dapat mengerti tentang sistem yang dijalankan dari SIPSMART. sebagian mahasiswa menginginkan supaya dalam penginputan laporan pertanggungjawaban dapat dilakukan hanya melalui satu jalan. Namun kenyataannya sistem yang dijalankan oleh SIPSMART belum dapat terintegrasi dengan sistem yang lain, sehingga mengakibatkan proses pengerjaan sistem pertanggungjawaban tidak bisa melalui satu jalan saja.

3. Upaya mengatasi hambatan penerapan SIPSMART

Melakukan kegiatan sosialisasi secara tepat dan optimal. Kegiatan sosialisasi merupakan kegiatan utama dalam memberikan informasi mengenai SIPSMART kepada semua mahasiswa. Kegiatan mensosialisasikan ini termasuk kegiatan wajib

yang harus dilakukan terutama oleh tim pembentuk aplikasi SIPSMART ini. Hal tersebut supaya mahasiswa dan juga pegawai yang ada di fakultas khususnya di bagian kemahasiswaan mengerti aplikasi SIPSMART dan juga mengerti bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut.

Selain melakukan kegiatan sosialisasi, upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi penerapan SIPSMART bisa maksimal adalah dengan adanya rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap sesuatu khususnya sistem informasi prestasi seperti ini supaya dapat dikembangkan menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sistem informasi ini memang diciptakan untuk mahasiswa agar lebih baik.

Aplikasi SIPSMART merupakan sebuah aplikasi yang dibentuk dan dijalankan oleh sebuah sistem informasi. Sistem ini akan dapat berjalan secara maksimal apabila server yang dijalankan juga optimal dan tidak mengalami kendala. Tetapi pada kenyataannya sistem yang dimiliki SIPSMART ini

sering mengalami kendala. Hal ini menyebabkan banyak mahasiswa yang ingin menginput data di SIPSMART merasa tidak nyaman dengan server yang sering mengalami gangguan.

B. Pembahasan

Implementasi penerapan sistem informasi SIPSMART belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi kurang maksimalnya penerapan aplikasi SIPSMART. Berdasarkan hasil studi literatur, penulis menemukan bahwa sistem pendataan prestasi digunakan untuk membantu merekap hasil atau evaluasi akademik maupun non-akademik dari setiap mahasiswa. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Hermansyah dan Rini Siti Pauline pada tahun 2013 yang berjudul “Sistem Informasi Monitoring Prestasi Akademik dan Aktifitas Siswa Sekolah Dasar Berbasis Web” dimana penelitian dilakukan karena adanya kendala pada proses pengumpulan data dan penyimpanan data yang masih dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel. Penelitian tersebut dilakukan di SDN Jati 6 Tanggerang. Penelitian tersebut menghasilkan aplikasi yang membantu untuk mengatur

proses prestasi siswa seperti data prestasi yang terdiri dari nilai, absen, maupun perilaku siswa sehingga penyimpanan dapat tersimpan dengan rapi dan memudahkan dalam pembuatan laporan. Aplikasi tersebut dibangun menggunakan metode *prototyping model* dengan perangkat desain menggunakan UML (*Unified Modeling Language*). Metode Prototyping dimulai dari mengumpulkan pelanggan terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. Metode yang digunakan didalam menjalankan Metode Prototyping adalah dengan menggunakan SQA (*Software Quality Assurance*). Penelitian selanjutnya yang pernah dilakukan oleh Charisma Ubaidah Cholilia, Herman Tolle, dan Retno Indah Rokhmawati pada tahun 2019 yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Prestasi Siswa Dinas Pendidikan Kota Malang Berbasis Website” penelitian tersebut dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Malang. Penelitian ini tentang ruang lingkup penelitian, dimana penelitian Hermansyah dan Rini Siti Pauline tersebut dilakukan hanya pada lingkup satu sekolah sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Charisma Ubaidah Cholilia, Herman Tolle, dan Retno Indah Rokhmawati pada lingkup yang lebih besar yaitu semua sekolah di wilayah kota Malang. Selain itu, terdapat perbedaan metode

pengembangan yang digunakan untuk mengembangkan sistem dimana dalam penelitian sebelumnya metode yang digunakan adalah metode prototyping yaitu dengan pembuatan *prototype* dalam proses implementasinya sedangkan dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *waterfall* karna kebutuhan sudah terdefinisi diawal. *Waterfall* model adalah pengembangan perangkat lunak yang pertama diterbitkan dan telah banyak digunakan untuk mengembangkan berbagai proyek oleh organisasi maupun perusahaan. Model *waterfall* ini memiliki beberapa keunggulan diantaranya yaitu metode ini merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang sederhana dan mudah untuk digunakan sehingga sesuai pengembangan proyek berskala kecil dengan kebutuhan yang sudah jelas. Sehingga hal tersebut dapat digunakan untuk membangun sistem informasi prestasi siswa dimana kebutuhan sistem sudah jelas.

Aplikasi SIPSMART merupakan singkatan dari Sistem Informasi Prestasi Kemahasiswaan Universitas Sebelas Maret. Aplikasi SIPSMART dibentuk untuk dapat mewadahi mahasiswa-mahasiswa terkhususnya mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta untuk dapat mengembangkan prestasi yang dimilikinya. Selain

diperuntukan kepada mahasiswa, aplikasi SIPSMART ini juga secara khusus diciptakan untuk Bidang III, baik dari jajaran Bidang III rektor hingga bidang III yang ada di setiap fakultas. Hal tersebut dikarenakan didalam bidang III rektor adalah bidang yang berkaitan dengan kemahasiswaan, sedangkan bidang III dari setiap fakultas adalah sebagai persetujuan didalam mahasiswa menginputkan data prestasi didalam aplikasi SIPSMART tersebut. Proses pembentukan aplikasi SIPSMART ini sudah dilakukan sejak 2017, namun aplikasi SIPSMART di launching pada tahun 2018, bertempat di Auditorium Universitas Sebelas Maret pada hari Senin, 30 April 2018. Setelah diluncurkannya aplikasi SIPSMART yaitu aplikasi rekap data prestasi, mahasiswa dapat meleakaukan input data. Penerapan SIPSMART sejak mulai diluncurkan tahun 2018 hingga sekarang belum memberikan hasil yang diharapkan. Karena dapat dikatakan sebagian mahasiswa juga belum mengerti tentang SIPSMART, penggunaan SIPSMART, hingga tujuan dari pengisian SIPSMART.

Pembahasan berisi tentang temuan penelitian. Hasil penelitian di bahas / didiskusikan dengan temuan penelitian sebelumnya. Temuan penelitian sebelumnya tidak harus yang mendukung/

memperkuat hasil penelitian, boleh juga temuan yang tidak sejalan / berbeda dengan disertai alasan apa yang menyebabkan temuan hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sebagai contoh beda di tahapan penelitian, beda di indikator penelitian dan seterusnya.

Pembahasan satu hipotesis di sajikan dalam satu paragraf. Jika ada tiga hipotesis maka cukup tiga paragraf. Panjang dan pendek paragraf tergantung pada kedalaman bahasan temuan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti di lapangan serta analisis yang sudah dilakukan, dapat ditarik sebuah simpulan terhadap permasalahan penelitian yang ditemukan. Adapun simpulan yang peneliti rangkum adalah penerapan *e-office* SIPSMART di Universitas Sebelas Maret Surakarta belum sepenuhnya optimal, hal tersebut dapat dilihat melalui dari tahapan yang sudah dilakukan belum memberikan hasil yang maksimal. Meskipun penerapan SIPSMART sudah dilakukan melalui tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan namun hasil yang diharapkan dari sistem SIPSMART ini belum sepenuhnya terpenuhi dengan

baik. Tahapan perencanaan terdiri dari pembentukan kompetensi mahasiswa dan juga pembuatan server. Selanjutnya tahap pelaksanaan terdiri menjadi kegiatan launching dan juga sosialisasi. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan tidak merangkap semua lapisan mahasiswa, karena sosialisasi yang dilakukan hanya menyentuh beberapa mahasiswa, sehingga informasi yang disampaikan tidak menyebar, dengan begitu sebagian mahasiswa, staff, serta dosen masih kurang mengerti SIPSMART.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, B. R., Raharjo, S., & Adhitya, E. (2020). Perancangan Sistem Informasi Puskesmas. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 13.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 75.
- Subarno, A., & Dewi, A. S. (2018). *e-Office dan Implementasinya. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP) 2018*, 107.

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SUBBAGIAN AKADEMIK FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Desi Rahmawati¹, Tri Murwaningsih², Anton Subarno³

Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Email: rahma.desi010@gmail.com, murwaningsih_tri@yahoo.com,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id

Abstract

Implementation of Administrative Services in the Academic Subsection at the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University. This research aims to find the implementation of administrative service, obstacles, and efforts to overcome the obstacles on implementations of administrative service. This research uses descriptive qualitative with a study case approach. The result shows: 1) The implementation of administrative service in Academic Subsection of the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University are: services according to existing procedures, services products vary, service facilities and infrastructure are quite adequate, basic service competence of service officers is adequate; 2) The obstacles are: there are service procedures that are not simple and complicated, service facilities are less up-to-date, there are service officers who do not understand information technology, less number of service officers; 3) The efforts to handling the obstacles are simplifying the service procedure with online and offline mechanisms, doing a facilities procurement, holding a training to improve the service officer competence, making a request for additional service officers and utilizing the college students for internships.

Keywords: *public services, excellence services, qualitative, case study*

I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada tingkat terakhir yang berperan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang tak lepas dari kegiatan pelayanan kepada seluruh sivitas akademik.

Undang Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 merumuskan beberapa tema pembangunan yang salah satu di antaranya adalah pembangunan pendidikan. Penyelarasan tema dan fokus pembangunan pendidikan tiap tahap kemudian dirumuskan dalam Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPNJP) Tahun 2005-2025. Penguatan pelayanan merupakan poin penting di tahap ketiga yaitu pada tahun 2010-2015. Maka dari itu pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan terutama mahasiswa.

Amin (2017: 194) menyatakan bahwa agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak sekolah tinggi harus dapat menyinergikan antara harapan mahasiswa dengan

visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila layanan akademik yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang profesional. Hasil penelitian Munizu (2015: 23) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tinggi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan pendidikan tinggi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan mahasiswa dapat tercapai.

Universitas Sebelas Maret adalah salah satu perguruan tinggi negeri berada di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2019 tanggal 24 Oktober 2019, pendidikan tinggi berada di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh seluruh bagian sivitas akademik Universitas Sebelas Maret harus sesuai dengan Maklumat Pelayanan Universitas Sebelas Maret. Universitas Sebelas Maret menerbitkan Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/HK/2017 tentang Maklumat

Pelayanan di Universitas Sebelas Maret. Berdasarkan isi dari maklumat pelayanan tersebut maka Universitas Sebelas Maret selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa yang dalam hal ini adalah mahasiswa.

Pegawai yang bekerja di pelayanan pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNS merupakan garda terdepan pelaksana pelayanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Dalam melakukan pekerjaannya para pegawai harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang tersedia. Kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi akan tercipta apabila para pelaksana pelayanan melakukan pekerjaannya kepada para penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNS dalam melaksanakan pelayanan dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu Kabag. Tata Usaha, Subbagian Akademik, Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni, Subbagian Umum dan Keuangan. Masing-masing Kepala Bagian dan Kepala Subbagian tersebut bertanggung jawab kepada Dekan. Pelayanan administrasi akademik di FKIP UNS dilakukan oleh Subbagian Akademik di bawah Wakil Dekan Bidang Akademik. Subbagian Akademik melayani urusan administrasi akademik

mahasiswa. Hasil observasi yang dilakukan peneliti ditemukan banyak keluhan dari para mahasiswa mengenai pelayanan di Subbagian akademik FKIP. Informasi yang diperoleh mahasiswa kurang lengkap. Pemberitahuan peraturan layanan administrasi yang baru tidak tertera pada papan pengumuman membuat mahasiswa kebingungan. Mahasiswa yang kekurangan informasi akan mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan.

Keluhan mahasiswa selanjutnya adalah ketika mahasiswa meminta tanda tangan Dekan atau Wakil Dekan, waktu selesai ditandatangani surat yang diajukan tidak pasti. Akibatnya, mahasiswa harus berkali-kali ke bagian akademik untuk mengecek suratnya sudah ditandatangani atau belum. Hal ini sangat tidak efisien dan akan mengurangi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan lain yang ditemui mahasiswa adalah mengenai kurangnya sumber daya manusia di subbagian akademik yang menyebabkan pelayanan tidak terselesaikan dengan efektif. Kemudian terdapat petugas pelayanan yang kurang paham dalam mengoperasikan komputer yang memperlambat proses pelayanan karena hampir semua layanan membutuhkan komputer dan akses internet. Kurangnya sumber daya manusia dalam

melayani mahasiswa dan kurangnya pengetahuan mengenai pelayanan tentunya akan mengurangi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal menurut Barata dalam Frimayasa (2017: 66) salah satu unsur pokok pelayanan prima adalah kemampuan (*ability*). Kemampuan dan kompetensi keahlian terhadap bidang pelayanan yang dikerjakan pegawai akan menggambarkan citra perguruan tinggi di mata mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS, 2) mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS 3) mengetahui upaya yang dilakukan Subbagian Akademik FKIP UNS dalam menangani kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang beralamat di Jalan Ir. Sutami Nomor 30A Jebres, Surakarta, Jawa Tengah.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan

pendekatan penelitian kualitatif studi kasus. Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS secara terfokus dan mendalam.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang didapatkan langsung dari objek penelitian yang diperoleh melalui sumber informan, tempat atau peristiwa, serta dokumen dan arsip. Penelitian ini menggunakan teknik subjek sesuai tujuan (*purposive sampling*) dan teknik bola salju (*snowball sampling*) dengan Kepala Bagian Tata Usaha sebagai informan kunci.

Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara semi terstruktur, observasi partisipan dan analisis dokumen untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi yang ada. Data yang diperoleh kemudian di uji validitas dengan menggunakan dua metode triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Penelitian ini kemudian di analisis menggunakan teknik analisis data berdasarkan Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing*

/verification). Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah persiapan, pelaksanaan, tahap analisis data, dan tahap penyusunan laporan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penerapan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Berdasarkan analisis dokumen pelaksanaan pelayanan di Subbagian Akademik UNS dilakukan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan tanggal 3 Juni 2003 sesuai dengan ISO 9001 : 2008 pasal 8.3. SOP tersebut berisi, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, petugas pelayanan, penanggung jawab pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan yang ada di Subbagian Akademik dilihat dari beberapa komponen standar pelayanan, seperti: (1) pelayanan sesuai prosedur yang ada, (2) pelayanan memiliki jangka waktu tertentu, (3) produk pelayanan bervariasi, (4) sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai,

(5) kompetensi dasar petugas pelayanan memadai.

Meskipun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut Subbagian Akademik masih menemui beberapa kendala seperti (1) Terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit, (2) Sarana pelayanan yang kurang mutakhir, (3) Terdapat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknologi informasi, dan, (4) jumlah petugas pelayanan kurang.

Kemudian Subbagian Akademik FKIP UNS melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang ditemui yaitu (1) Menyederhanakan prosedur dengan mekanisme pelayanan secara daring dan luring, (2) Melakukan pengadaan sarana pelayanan, (3) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan, (4) Melakukan permintaan penambahan pegawai dan memanfaatkan mahasiswa magang.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS
Penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas

pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS dilakukan sesuai dengan pedoman yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2004 mengenai Pedoman Standar Pelayanan. Petugas pelayanan melakukan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah diterbitkan oleh Universitas Sebelas Maret dalam Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/UN27/HK/2017 sebagai bagian dari pemenuhan komponen standar pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan tanggal 3 Juni 2003 sesuai dengan ISO 9001 : 2008 pasal 8.3. pelaksanaan pelayanan tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada
 Hasil deskripsi dari temuan penelitian diketahui bahwa Subbagian Akademik sudah memiliki prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah dipasang di dinding agar tidak membingungkan mahasiswa dalam mengikuti prosedur

pelayanan. Petugas pelayanan akan memberikan arahan kepada mahasiswa yang belum mengerti prosedur pelayanan. Meskipun begitu petugas pelayanan menyampaikan bahwa prosedur pelayanan yang ada masih belum sederhana karena ada beberapa prosedur pelayanan yang masih menyulitkan mahasiswa. Padahal dalam pelaksanaannya prosedur penelitian sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Seperti dalam penelitian Mukhadiono dan Subagyo, W (2011: 60). Sulila (2015:99) menjelaskan bahwa dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sebisa mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengaitkan/melibatkan dengan instansi/ unit kerja lain yang berakibat menambah rantai birokrasi. Dengan begitu prosedur pelayanan yang baik bagi penerima pelayanan adalah prosedur pelayanan yang sederhana,

tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit.

- b. Pelayanan Memiliki Jangka Waktu Tertentu
Petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS melakukan tugasnya yaitu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan menginformasikan waktu penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa. Namun pada kenyataannya waktu penyelesaian pelayanan tidak selalu sesuai dengan yang disampaikan petugas pelayanan. Hal ini mengakibatkan mahasiswa tidak mendapat kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan berdampak pada menurunnya kepuasan mahasiswa. Parasuraman dalam Semil, N (2018:140) yang menyebut empat unsur yang ada dalam dimensi reliability, dua di antaranya berhubungan dengan masalah waktu, yaitu kinerja pelayanan yang tepat dan menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Jadi yang pertama berkaitan dengan ketepatan waktu dan kedua berkaitan dengan waktu atau jadwal

pelayanan. Ketepatan waktu ini sebagai salah satu indikator dalam kualitas pelayanan. Maka dari itu untuk dapat memuaskan penerima pelayanan maka penyelenggara pelayanan diharuskan memiliki standar waktu dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan sebagai bagian dari tanggung jawab petugas pelayanan.

- c. Produk Pelayanan Bervariasi
Produk Subbagian Akademik FKIP UNS adalah pelayanan administrasi. Maka dari itu, produk pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab petugas pelayanan. Petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS sudah menghasilkan produk yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Produk pelayanan yang berkualitas diungkapkan oleh Tjiptono dalam Syahri (2018:109) yaitu memiliki kesesuaian dengan persyaratan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat dan memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat. Dengan

demikian petugas pelayanan harus melakukan pelayanan sebaik mungkin agar produk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa merupakan produk pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan penerima pelayanan.

- d. Sarana dan Prasarana Pelayanan Cukup Memadai Subbagian Akademik FKIP UNS berdasarkan hasil deskripsi penelitian telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai namun beberapa peralatan penunjang pelayanan sudah tidak layak dipakai dan kurang mutakhir. Alat penunjang pelayanan kurang memadai maka akan membuat kinerja petugas pelayanan menjadi tidak efektif. Hal ini sesuai dengan penelitian Karihe, Namusonge, dan Iravo (2015:525) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas kerja yang disediakan terhadap kinerja karyawan. Sarana dan prasarana yang baik dan dapat digunakan dalam melaksanakan pekerjaan akan menunjang kinerja petugas pelayanan

dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai penerima pelayanan.

- e. Kompetensi Dasar Petugas Pelayanan Memadai Petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sudah memiliki sikap yang baik, ramah dan cepat tanggap. Mengenai keahlian, pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan tugas sebagai pemberi pelayanan, petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS telah menguasai keahlian bidangnya masing-masing dan memahami dasar-dasar pengetahuan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Petugas pelayanan yang berkompetensi dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani mahasiswa akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan Nurmasitha, Hakim, & Prasetyo (2013:1227).

2. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS

a. Terdapat Prosedur Pelayanan yang Tidak Sederhana dan Berbelit-belit
Pelayanan surat di Subbagian Akademik FKIP UNS masih memiliki prosedur pelayanan yang belum sederhana. Prosedur pelayanan tersebut mengharuskan mahasiswa untuk berkali-kali memastikan terselesainya surat ditandatangani. Kemudian untuk pemberian nomor surat dan stempel instansi dilakukan di tempat yang berbeda. Ada pula syarat untuk menggandakan berkas sebelum mendapatkan stempel instansi, dengan jarak tempat penggandaan yang jauh dari tempat pelayanan. Hal ini menyebabkan pengurusan surat yang dilakukan di Subbagian Akademik FKIP UNS berlangsung lama dan tidak bisa selesai dalam satu waktu. Kendala tersebut sejalan dengan penelitian Wulan dan Mustam (2017:10) dan Rohayatin T. Dkk (2017:23).

b. Sarana Pelayanan yang Kurang Mutakhir

Sarana pelayanan yang kurang mutakhir menjadi kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS. Sarana pelayanan yang menunjang pelaksanaan pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS seperti seperti *printer* dan *scanner* yang jumlahnya masih kurang juga beberapa komputer yang digunakan merupakan komputer yang sudah tua tidak dapat membantu pelaksanaan pelayanan secara optimal. Sarana pelayanan yang kurang mutakhir akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan menghambat performa kinerja petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kendala mengenai sarana yang disediakan kantor kurang mutakhir sejalan dengan penelitian Sayd et al (2016:57).

c. Terdapat Petugas Pelayanan Yang Kurang Menguasai Teknologi Informasi

Kendala mengenai kompetensi beberapa petugas pelayanan yang kurang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem baru menggunakan komputer dialami oleh petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS. Tidak semua petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan komputer, dan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan menggunakan sistem baru menjadi dilimpahkan kepada pegawai tertentu. Kendala serupa ditemui pada penelitian Putra D. D. et al (2017:88).

- d. Jumlah Petugas Pelayanan Kurang Subbagian Akademik FKIP UNS mempunyai kendala yaitu kurangnya jumlah petugas pelayanan. Dengan jumlah petugas pelayanan dua orang dan satu orang admin dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif lebih dari sepuluh ribu, maka beban kerja lebih besar dari jumlah petugas pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fetrina (2017:76).
3. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan

Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS

- a. Menyederhanakan Prosedur dengan Mekanisme Pelayanan Secara Daring dan Luring Upaya yang digunakan oleh Subbagian Akademik FKIP UNS untuk mengatasi prosedur pelayanan yang belum sederhana adalah dengan menyederhanakan prosedurnya melalui mekanisme baru lewat daring yang bisa diakses mahasiswa melalui laman *akademik.fkip.uns.ac.id*. Penyederhanaan prosedur pelayanan dengan menciptakan mekanisme baru melalui daring diharapkan untuk mampu mengatasi kendala prosedur pelayanan yang ada di Subbagian Akademik FKIP UNS yang dinilai belum sederhana dan cukup berbelit-belit. Hasil penelitian Lutfiana dan Larasati (2019:15-16) mengenai inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) dengan sistem daring telah menjadikan DPM-PTSP Kota Semarang menjadi instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah.

Upaya ini telah dilakukan oleh Subbagian Akademik FKIP UNS dalam mengatasi kendala prosedur pelayanan yang berbelit-belit.

- b. Melakukan Pengadaan Sarana Pelayanan
- Subbagian Akademik FKIP UNS memiliki kendala yaitu kurangnya sarana pelayanan yang memadai. Untuk mengatasi hal tersebut Subbagian Akademik memaksimalkan sarana yang ada untuk menunjang pelaksanaan pelayanan dan berupaya untuk menambah sarana pelayanan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Subbagian Akademik FKIP UNS akan berdiskusi untuk membuat daftar sarana pelayanan yang akan diganti atau ditambahkan, kemudian melakukan pengajuan pengadaan inventaris untuk menambah atau mengganti sarana pelayanan yang ada. Dengan memaksimalkan sarana pelayanan yang ada petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

- c. Memberikan Pelatihan untuk Meningkatkan Kompetensi Petugas Pelayanan
- Mengatasi masalah mengenai adanya petugas pelayanan yang kurang kompeten, Subbagian Akademik FKIP UNS memiliki upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dengan memberikan pelatihan berupa pelatihan dasar mengenai cara untuk mengoperasikan sistem baru. Pelatihan tersebut adalah in-service training atau pembelajaran sambil bekerja, petugas pelayanan akan diberikan pelatihan untuk memahami sistem baru yang mengikuti perkembangan teknologi. Pelatihan yang diadakan untuk meningkatkan kompetensi dilakukan oleh sebuah instansi seperti dalam penelitian Octhanantha, Musadieg, dan Mukzam (2017:133). Maka dengan melakukan pelatihan kompetensi untuk mengembangkan sumber daya manusia diharapkan kinerja pegawai dan kinerja instansi bersama-sama meningkatkan kualitas

- pelayanan publik oleh instansi pemerintah.
- d. Melakukan Permintaan Penambahan Pegawai dan Memanfaatkan Mahasiswa Magang Upaya yang dilakukan Subbagian Akademik FKIP UNS dalam mengatasi kurangnya jumlah pegawai adalah dengan melakukan pengajuan penambahan pegawai ke universitas. Subbagian Akademik FKIP UNS telah mengajukan kepada Wakil Dekan bidang Umum dan Keuangan agar mendapatkan tambahan pegawai, dengan pengangkatan pns ataupun non pns. Upaya lain yang dilakukan untuk mengatasi beban kerja petugas pelayanan yang terlalu banyak adalah dengan mengajukan permintaan kepada program studi di bawah FKIP untuk memberikan mahasiswanya melakukan magang di Subbagian Akademik FKIP UNS. Upaya tersebut dilakukan agar dapat mengurangi beban kerja petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS yang *overload* dan memaksimalkan

pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi dilakukan oleh petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP adalah: (1) pelayanan sesuai prosedur yang ada, (2) pelayanan memiliki jangka waktu tertentu, (3) produk pelayanan bervariasi, (4) sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai, (5) kompetensi dasar petugas pelayanan memadai.

Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS antara lain: (1) Terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit, (2) sarana pelayanan yang kurang mutakhir, (3) Terdapat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknologi informasi, dan, (4) jumlah petugas pelayanan kurang.

Upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS yaitu: (1) Menyederhanakan prosedur dengan mekanisme pelayanan secara daring dan uring, (2) Melakukan pengadaan sarana pelayanan, (3) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan, (4) Melakukan permintaan penambahan pegawai dan memanfaatkan mahasiswa magang.

Peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: (1) pimpinan FKIP UNS diharapkan mengadakan pelatihan resmi atau *workshop* yang dilakukan setiap setahun sekali untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan agar sesuai dengan perkembangan zaman, melakukan perekrutan pegawai baru untuk menambah petugas pelayanan agar jumlah petugas sesuai dengan beban kerja pelayanan. (2) subbagian Akademik FKIP UNS perlu memperbarui informasi mengenai pelayanan yang baru dan disediakan di ruang dan di *website* resmi, melakukan pengadaan sarana untuk menunjang pelayanan, (3) hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti lain untuk referensi penelitian, bahan perbandingan, dan sebagai bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan dengan objek penelitian pada sektor pemerintahan atau swasta seperti bidang hukum, pariwisata atau kesehatan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(15), 45-53.
- Amin, S. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi. *Jurnal Madaniyah STAI Brebes*, 7(2), 193-202.
- Biro Administrasi Umum dan Keuangan Bagian Kepegawaian. (2012). *Prosedur Mutu Penyusunan Formasi Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil di UNS*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Bungin. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cresswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mix methods approaches (Fourth Ed)*. Lincoln: Sage Publications
- Daryanto & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fetrina, E. (2017) Analisis Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja Pegawai (Studi Kasus: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 71-76.
- Frimayasa, A. (2017). Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (*service excellent*) pada perusahaan

- telekomunikasi indosat ooredoo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, [S.I], 17 (1), 65-71.
- Gunawan. (2016). *Metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haryadi. (2009). *Administrasi perkantoran untuk manajemen & staff*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka
- Herdiansyah. (2010). *Metode penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Ilmar, A. (2020). *Kepemerintahan yang bertanggungjawab*. Makasar: Phinatama Media
- Iskandar. (2009). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Karihe J., Namusonge, & Iravo, M. (2015). Work Facilities as a Determinant of Occupational Stress and Employee Performance. *International Journal of Science and Research*, 4(5), 1925 – 1930.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/HK/2017 tentang Maklumat Pelayanan di Universitas Sebelas Maret
- Lutfiana, N., & Larasati, E. (2019). Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, [S.L.], 32-51.
- Moleong. (2017) *Metode penelitian kualitatif cetakan ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukhadiono & Subagyo, W. (2011). Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. *The Soedirman Journal of Nursing*, 6(1), 56-61.
- Munizu, M. & Nurdjanah, H. (2015). Satisfaction and Loyalty Improvement Model on the Quality of Higher Education Services. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(1), 13-24.
- Naz, R. (2009). E-governance for Improved Public Service Delivery in Fiji. *Journal of Service Science and Management – J Serv Manag.* 02., 190-203.
- Nurhadian, A. F. (2019).

- Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Bisnis dan Iptek*, 12(1), 1-9.
- Nurkamto, J. et al. (2018). *Pedoman Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Tahun Akademik 2018/2019*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo W. Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1220-1228.
- Octhanantha, A., Musadieg, M., A. (2017) Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan Bagian Frontliner PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tangerang Bintaro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 126-134.
- Purwanto.(2009). *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Putra D., Rifan, & Umar F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Baru. *Jurnal Tomalebbi*, 4(4), 79-91.
- Rohayatin, T., Warsito T., Pribadi, U., Nurmandi., A., Kumorotmo, W., & Suranto (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22-36.
- Sanjayadiputra, I., B., N., & Tjukup, I., K., (2013). Proses Pengadaan Barang dan Jasa Oleh Pemerintah Daerah (Suatu Studi di Provinsi Bali). *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(4), 1-5.
- Sayd, G. A., Gana, F., & Kase, P.(2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan di Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 29(2), 57-63.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group
- Setiadiputra, R., Y., P. (2017). Urgensi Program Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan di Lingkungan Instansi Pemerintah. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 16-22.

- Sinambela, L., P., dkk. (2011). *Reformasi pelayanan publik (Teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutopo & Suryanto. (2009). *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Tjiptono. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Trashlieva & Radeva. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services and procedures. *Journal of Industry 4.0.*, 3(1), 54-57.
- Ulfatin. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Media Nusa Creative
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJN) Tahun 2005-2025
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyuningsih, L. & Hisyam D. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(3), 260-271.
- Wulan R.R. & Mustam M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management*, 6(3), 1-20.
- Zulpikar & Faozan. (2009). Analisis Beban Kerja dan Arah Penataan Organisasi Perangkat Daerah: Studi pada Tiga Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Admnistrasi*, 6(2), 205-223.

**ANALISIS PROSES PEMBELAJARAN DARING (E-LEARNING) DI
MASA PANDEMI COVID 19 DALAM MATA PELAJARAN HUMAS DAN
KEPROTOKOLAN
(Studi Kasus Di SMK Negeri 1 Sragen)**

Inggly Kacanusa¹, Cicilia Dyah S. I², Tri Murwaningsih³

Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: ingglykacanusa@gmail.com, ciciliadyahsulistyaningrum@yahoo.com,
murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id

Abstract

This study is a qualitative research using a case study approach. Data from this study are information consisting of the Head Master of SMK Negeri 1 Sragen, Public Relations and Protocol Teachers, Class XI OTKP Students, and documents related to the online learning process. The sampling technique is carried out by using purposive and snowball sampling techniques. From the data, researcher conducted an analysis then tested the validity of the data using source triangulation. The results showed that: (1) The online learning process at SMK Negeri 1 Sragen can be said to be ineffective. (2) Common obstacles experienced in online learning are a) limited internet quotas, b) unstable signals, c) students have difficulty understanding the subject matter. (3) A solution to obstacles a) in the form of wasteful internet quotas for schools and the government to provide learning quota assistance, b) In an unstable signal strength, this can be resolved by using a provider that has the best signal strength or looking for a spot that has a good signal, c) To improve student achievement and poor student abilities, some students make extra efforts by always looking for information about the learning material in various print and digital media.

Keywords: Online Learning, E-Learning, Public Relations, and Protocols

I. PENDAHULUAN

Pendidikan di era globalisasi ini menjadi suatu hal yang substansial untuk dimiliki oleh setiap individu dimanapun, kapanpun, dan dalam kondisi apapun. Adanya pendidikan seseorang dapat mengembangkan diri dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya. Selain itu pendidikan juga dapat menentukan keterampilan dan juga tingkat kedewasaan berpikir seseorang. Hal ini sejalan dengan fungsi pendidikan nasional dalam UU No. 20 Tahun 2003 “Bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Pentingnya pendidikan bagi individu memicu kesadaran masyarakat dunia akan arti penting pendidikan, oleh karena itu seluruh individu berlomba-lomba untuk memperoleh pendidikan yang layak untuk dirinya. Huda (2014:2) menjelaskan bahwa Pembelajaran merupakan hasil dari memori, kognisi, dan

metakognisi yang mempengaruhi pemahaman. Pane dan dasopang (2015: 32) menerangkan bahwa dalam pembelajaran terdapat tujuh komponen pembelajaran yang saling berkaitan guna mencapai tujuan. Komponen tersebut adalah guru, siswa, tujuan pembelajaran, metode pembelajaran, alat, dan evaluasi. Ketujuh komponen wajib ada dalam setiap pembelajaran dan tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya.

Guru sebagai kunci pelaksanaan pembelajaran karena berperan sebagai pihak yang melaksanakan, merancang, mengorganisasikan segala proses pembelajaran tersebut. Siswa sebagai objek pembelajaran dan pihak yang membutuhkan pembelajaran. Tujuan pembelajaran sebagai pedoman sehingga proses pembelajaran berjalan lebih terarah. Metode pembelajaran yang didalamnya terdapat strategi dan model pembelajaran yang diperlukan agar proses pembelajaran dapat berjalan efektif dan meningkatkan motivasi belajar serta prestasi belajar siswa. Alat atau sarana prasarana sangat penting guna menunjang proses pembelajaran. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui dan menilai prestasi belajar siswa serta sebagai umpan balik dari proses pembelajaran yang telah dilakukan sebelumnya.

Dewasa ini tahun 2020 menjadi tahun yang amat

menyediakan bagi manusia diseluruh penjuru dunia, karna mewabahnya virus corona atau Covid 19. Pandemi Covid 19 ini membuat kegiatan masyarakat menjadi terganggu mulai dari kegiatan ekonomi, sosial maupun pendidikan. Masyarakat dunia diharuskan untuk melakukan jaga jarak (*Physical Distancing*) dengan individu lain, dalam kegiatan pendidikan pun juga harus menerapkan *Physical Distancing* antar siswa dan juga guru untuk menjaga keamanan dan keselamatan seluruh pihak.

Pada era globalisasi seperti saat ini perkembangan dibidang pendidikan menjadi sangat pesat mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang sudah sangat modern sehingga memunculkan berbagai variasi dan inovasi dibidang pendidikan guna mempermudah individu untuk mendapatkan pendidikan dan pengajaran bagi dirinya. Salah satu bentuk inovasi dalam bidang pendidikan adalah munculnya tren pembelajaran dengan tidak bertatap muka secara langsung yakni model pembelajaran secara daring atau online. Model pembelajaran secara daring ini yang sangat memudahkan individu untuk mengakses pendidikan kapanpun, dimanapun individu tersebut berada, dan dalam kondisi apapun hal ini mengacu pada pendapat dari Darmawan (2014: 37) yang mengatakan bahwa "*E-Learning* tercipta untuk mengatasi keterbatasan

antara pendidik dan peserta didik terutama dalam hal waktu, ruang, kondisi, dan keadaan".

Penerapan pembelajaran jarak jauh (*E-Learning*) ini dianggap sebagai solusi untuk melaksanakan pendidikan dimasa pandemi. Pembelajaran jarak jauh dapat di laksanakan secara luring maupun secara daring, namun pembelajaran secara daring yang paling baik untuk dilakukan pada saat ini. Karena guru dan siswa tidak perlu bertemu secara langsung sehingga pelaksanaan proses pembelajaran masih tetap bisa dilakukan, siswa masih dapat mengakses serta memperoleh pendidikan dimanapun dan kapanpun tanpa membahayakan keselamatan dirinya dan seluruh pihak.

Khasanah, Pramudibyanto, dan Widuroyekti (2020: 56) menjelaskan bahwa dalam kondisi yang tidak terduga seperti saat ini (Covid 19) pembelajaran daring (*E-Learning*) sangat diperlukan sehingga peserta didik masih tetap dapat memperoleh pengajaran tanpa harus membahayakan dirinya.

Walaupun proses pembelajaran dilakukan secara jarak jauh atau daring proses pembelajaran tersebut perlu mempertimbangkan segala aspek dan komponen pembelajaran agar pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal pembelajaran serta dapat

meningkatkan perstasi belajar dan kemampuan berfikir siswa.

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Sragen merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan Negeri yang ada di Kabupaten Sragen. Dewasa ini SMK Negeri 1 Sragen merupakan salah satu sekolah menengah Kejuruan yang menjadi favorit bagi siswa yang ingin bersekolah di sekolah menengah kejuruan. Setelah marebaknya Virus Covid 19 di Indonesia peneliti melakukan wawancara awal dengan kepala sekolah SMK Negeri 1 Sragen dan salah seorang guru program studi perkantoran di SMK Negeri 1 Sragen, dari wawancara tersebut diketahui bahwa selama masa pandemi Covid 19 ini sekolah melaksanakan pembelajaran dirumah atau dengan menggunakan model pembelajaran daring atau *e-learning*. Pembelajaran secara daring di SMK Negeri 1 Sragen ini memanfaatkan berbagai platform pembelajaran daring mulai dari *Edmodo*, *Zoom*, *Microsoft form* 365.

Dalam pelaksanaan proses pembelajaran daring ini, diperlukan persiapan yang matang oleh sekolah guna menunjang segala proses pembelajaran. Persiapan ini meliputi mempersiapkan kompetensi para pengajar, sarana dan prasarana yang cukup banyak dan memerlukan dana yang lebih.

Pada wawancara awal peneliti mendapatkan data bahwa sekolah sudah sedikit mempersiapkan pelaksanaan pembelajaran daring ini dengan pemberian pelatihan bagi guru dalam menggunakan platform pembelajaran dan komputer. Sedangkan persiapan sarana dan prasarana masih belum banyak dilakukan. Sarana dan prasana yang ada di SMK Negeri 1 Sragen ini tidak ada perbedaan yang signifikan dari sebelumnya.

Dalam pembelajaran daring pastilah dibutuhkan kecakapan dalam penggunaan media komunikasi modern, serta perlu ditunjang dengan koneksi internet yang stabil sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Peran kepala sekolah sebagai pembuat kebijakan dan peran guru dalam memberikan pembelajaran kepada para siswa pun tak kalah penting, guna meningkatkan keefektifan proses pembelajaran pihak sekolah perlu membuat kebijakan yang tepat serta memberikan segala sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan. Guru perlu memberikan pengajaran secara mendetail sehingga walau tidak bertemu langsung, para siswa tetap menguasai materi yang diajarkan. Selanjutnya sebagai sekolah menengah Kejuruan, di SMK Negeri 1 Sragen tentunya proses pembelajaran banyak membutuhkan praktik sehingga siswa lebih cakap dan siap

untuk terjun langsung didunia kerja. Dalam penelitian ini peneliti memilih untuk melaksanakan penelitian pada proses pembelajaran Humas dan Keprotokolan yang merupakan salah satu Mata pelajaran kejuruan yang banyak membutuhkan praktik sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana proses pembelajaran kejuruan tersebut saat dilakukan secara jarak jauh atau daring.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan Studi Kasus. Sumber data dari penelitian ini berupa informan yang terdiri dari Kepala Sekolah, Guru Pengampu Mata Pelajaran Humas dan Keprotokolan, dan Siswa Kelas XI OTKP serta dokumen yang berkaitan dengan proses pembelajaran daring. Teknik pengambilan sample *Purposive* dan *Snowball Sampling*. Pengujian validitas data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi tersamar tidak tersamar, wawancara dan analisis dokumen. Pada proses analisis data dilakukan dengan beerapa tahapan yakni tahap ngumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Redution*), Penyajian Data (*Data Display*), Verifikasi dan Penariakan

Kesimpulan (*Conclusion: Drawing/verifying*).

Dalam Prosedur penelitian terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti sehingga hasil dari penelitian tersebut kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Beberapa tahapan dalam penelitian ini yakni tahap persiapan yang terdiri dari pengajuan judul penelitian hingga perijinan penelitian. Tahap selanjutnya adalah Tahap Pelaksanaan Penelitian, kemudian tahap analisis data, hingga tahap penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demi mewujudkan proses pembelajaran daring atau E-Learning yang efektif dalam pembelajaran daring dimasa Pendemi Covid 19 saat ini, para stake holder perlu bijak dalam segala hal mulai dari persiapan, pelaksanaan, sarana dan prasana, Platform penunjang pembelajaran dan media pembelajaran yang hendak ia terapkan.

1. Proses Pelaksanaan Pembelajaran Daring pada Mata Pelajaran Humas dan Keprotokolan di SMKN 1 Sragen

a. Persiapan

Sebelum dilaksanakannya proses pembelajaran daring ini hal yang disiapkan oleh sekolah adalah dengan memberikan pelatihan pada para guru untuk

meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan teknologi informasi modern yakni dengan mengadakan pelatihan komputer dan Microsoft 365.

Guru Mata Pelajaran Humas dan keprotokolan mengungkapkan bahwa hal yang ia siapkan adalah materi pembelajaran, RPP, dan berusaha untuk meningkatkan kemampuannya menggunakan platform pembelajaran modern dengan mengikuti pelatihan yang diberi sekolah dan membaca berbagai sumber mengenai penggunaan platform pembelajaran ini.

Hal yang disiapkan oleh para siswa adalah kemampuan dalam menggunakan platform pembelajaran yang dipelajari secara otodidak berdasarkan sumber dari internet saja karena tidak ada pelatihan khusus untuk siswa dari sekolah, selain itu menyiapkan ruang penyimpanan HP sehingga siswa dapat menyimpan segala file yang dibutuhkan selama pembelajaran daring, dan yang paling penting menurut mereka hal

yang perlu disiapkan adalah berusaha untuk selalu memiliki Kuota yang banyak.

Dalam tahap persiapan ini Kusuma (2017) menerangkan bahwa aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan persiapan proses pembelajaran daring adalah mengenai 1) *Course Content* yang mencakup isi materi pembelajaran, 2) *Learner Analysis* berupa latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin, 3) *Learning Context Analysis* berupa kompetensi pembelajaran yang perlu dibahas serta, 4) *State Instructional Objective* berupa tujuan instruksional.

Kepala sekolah sebagai pemegang kekuasaan dan pengambil kebijakan di sekolah perlu mempersiapkan secara matang segala yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan kepala sekolah hanya mempersiapkan pelatihan untuk para guru, hal ini dapat terlihat bahwa sekolah belum mempersiapkan

proses pembelajaran daring ini secara matang, persiapan yang dilakukan sekolah masih dirasa kurang mendetail dan mencakup kebutuhan yang ada dan berdasarkan teori yang ada Kepala sekolah tidak memperhatikan semua aspek dalam persiapan proses pembelajaran daring.

Dalam UU. RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, Bab IV Pasal 29 ayat 1 disebutkan bahwa “Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, memiliki hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama pada pendidik di Perguruan Tinggi”.

Dengan demikian guru sebagai kunci dalam pembelajaran perlu menyiapkan, merencanakan serta melaksanakan proses pembelajaran secara matang sehingga pembelajaran tersebut menjadi efektif dilakukannya dan meningkatkan

kompetensi dan prestasi belajar siswa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan serta berdasarkan teori persiapan pembelajaran diatas guru pengampu pembelajaran humas dan keprotokolan di SMK Negeri 1 Sragen masih belum menyiapkan dan merencanakan secara matang mengenai proses pembelajaran ini, guru masih meraba-raba apa yang harus ia lakukan dan pelaksanaan pembelajaran dilakukan tidak berbeda jauh dari pembelajaran konvensional dikelas jika dilihat dari Silabus, RPP, dan materi pembelajaran yang diterapkan guru.

b. Pelaksanaan Pembelajaran daring

Pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan secara terjadwal sehingga walaupun pembelajaran dilakukan dirumah masing-masing siswa dan guru harus tetap fokus dalam melaksanakan pembelajaran sesuai jadwal sama seperti pelaksanaan pembelajaran normal disekolah. Berdasarkan

penuturan siswa proses pembelajaran memang benar sudah ada jadwal pasti namun kadang guru mengirim materi dan tugas diluar jadwal tersebut dan membuat siswa menjadi bingung karena harus mengerjakan dan mempelajari pembelajaran pada waktu yang bersamaan hal ini membuat siswa merasa terbebani.

Hartanto (2016) mengungkapkan bahwa keberhasilan *E-Learning* ditunjang oleh adanya interaksi yang baik antara siswa dengan guru, siswa dan siswa lainnya serta dalam pembelajaran tersebut terdapat pola interaksi yang aktif. Proses pembelajaran daring ini menurut Kepala Sekolah dan Guru mata pelajaran Humas dan Keprotokol dirasa cukup baik dan dapat dikatakan berhasil karena siswa cukup disiplin dalam mengikuti proses pembelajaran daring yang dilihat dari absensi siswa dan tugas yang selalu dikumpulkan secara tepat waktu.

Pernyataan berbeda dilontarkan para siswa yang menjadi responden dalam

penelitian ini, mereka mengungkapkan bahwa proses pembelajaran daring ini dirasa sangat tidak dapat dikatakan berhasil karena komunikasi antara siswa dengan guru, siswa dengan siswa tidak berjalan dengan baik. Komunikasi hanya berjalan dengan pemberian tugas.

Konten atau materi pembelajaran dalam proses pembelajaran daring adalah hal yang sangat krusial karena berhubungan langsung dengan proses pembelajaran.

Daniswara dalam Hanun (2013) mengungkapkan bahwa dalam *E-Learning* konten atau materi pembelajaran haruslah menyediakan:

1. Konten yang bersifat *Teacher Centered Learning*, yakni materi pembelajaran bersifat *procedural*, deklaratif serta terdefinisi dengan baik.
2. Konten *Learner Centered*, yakni materi pembelajaran menyajikan hasil instruksional yang fokus pada pengembangan kemandirian dan kreativitas siswa.

3. Menyediakan contoh kerja sehingga siswa menjadi lebih mudah memahami materi pembelajaran
4. Menambahkan konten yang dapat berupa games atau permainan edukatif sebagai media pembelajaran yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa.

Pada pelaksanaan pembelajaran Humas dan Keprotokolan di SMK Negeri 1 Sragen, siswa merasa pembelajarannya sehari-hari tidak mengandung konten seperti pada teori diatas, karena guru kurang dalam memberikan penjelasan mengenai materi pembelajaran dan proses pembelajaran hanya dilakukan banyak memberikan tugas. Siswa juga merasa tidak menguasai materi dengan baik, proses pembelajaran praktik yang seharusnya menjadi modal utama mereka terjun didunia kerja juga tidak dapat dilaksanakan sehingga mereka merasa bahwa kecakapannya terhadap mata pelajaran

kejuruan sangat kurang yang membuat para siswa menjadi resah apakah mereka mampu apabila mereka terjun langsung didunia kerja. Mengenai absensi siswa yang disiplin, siswa mengungkapkan bahwa hal tersebut tidak dapat menjadi tidak dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dan keefektifan proses pembelajaran. Hal tersebut dikarenakan bahwa walaupun mereka tepat waktu saat absen namun seringkali setelah absen mereka akan melakukan aktivitas lain selain belajar seperti tidur kembali, mengerjakan pekerjaan rumah tangga ataupun hal lain selain kegiatan pembelajaran.

Hartanto (2016) mengatakan salah satu syarat pelaksanaan pembelajaran daring adalah adanya rancangan sistem pembelajaran yang dapat membuat siswa memahami materi pembelajaran dan adanya mekanisme umpan balik. Untuk itu agar pelaksanaan pembelajaran daring ini hendaknya sekolah membuat rencana yang matang mengenai

prosedur dan standarisasi dalam melaksanakan proses pembelajaran sehingga pembelajaran dapat berjalan dengan lebih terstruktur. Selain itu juga harus adanya umpan balik dalam proses pembelajaran antara sekolah, guru dan siswa agar komunikasi antar pihak dapat berjalan lancar dan pelaksanaan pembelajaran efektif dapat diwujudkan.

Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan para pihak peneliti belum melihat adanya perencanaan yang baik dari pihak sekolah, komunikasi antar pihak belum terjalin dengan baik serta dalam proses pembelajaran belum ada komunikasi dua arah yang terjalin antara guru dan siswanya karena pembelajaran hanya berfokus pada pemberian tugas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pembelajaran daring di SMKN 1 Sragen ini dirasa masih memiliki banyak kekurangan. Pelaksanaan

pembelajaran daring ini pula dirasa masih belum berhasil dan efektif meningkatkan pemahaman serta kecakapan siswa terhadap materi yang disampaikan oleh guru.

Berdasarkan analisis Dokumen pembelajaran dan observasi yang dilakukan peneliti, pelaksanaan pembelajaran menunjukkan hasil yang berbeda antar hasil wawancara dengan guru pengampu mata pelajaran humas dan keprotokolan, pada awal wawancara guru mengaku banyak menggunakan platform pembelajaran yang variatif namun pada prakteknya pembelajaran lebih banyak dilaksanakan dengan memanfaatkan *WhatsApp Grup*. Pada sesi wawancara guru mengungkapkan bahwa proses pembelajaran diawali dengan mengecek absensi siswa, kemudian pemberian pokok materi pembelajaran serta memberikan penjelasan secara mendalam mengenai mata materi pembelajaran, namun

pada pelaksanaannya setelah memberikan materi pokok, siswa diarahkan untuk mencari materi dan mempelajari materi tersebut sendiri sebelum guru memberikan materi pembelajaran kemudian proses pembelajaran diakhiri dengan pemberian tugas untuk dikerjakan siswa pada kurun waktu tertentu.

Dari Analisi Dokumen peneliti dapat mengetahui bahwa Silabus dan RPP yang diterapkan pada pelaksanaan pembelajaran daring ini tidak berbeda jauh dengan proses pembelajaran secara konvensional dikelas, namun telah disesuaikan dengan kondisi yang terjadi saat ini sehingga proses pembelajaran hanya dilakukan dengan pemberian materi pembelajaran tanpa adanya pelaksanaan praktek yang sangat diperlukan siswa guna meningkatkan kompetensi siswa dan mempersiapkan siswa untuk siap langsung pada dunia kerja.

c. Platform Penunjang Pembelajaran

Dimasa pandemi Covid 19 yang sedang dihadapi seluruh umat manusia dimuka bumi, media pembelajaran yang paling baik untuk diterapkan adalah dengan Pembelajaran Daring atau sering disebut dengan istilah *E-Learning*. Rohmah (2016) mengungkapkan pengertian *E-Learning* adalah sebagai berikut:

“Secara etimologi, e-learning terdiri dari dua bagian, yaitu “e” yang merupakan singkatan dari “electronic” dan “learning” yang berarti pembelajaran. Jadi secara terminologi, e-learning berarti pembelajaran dengan menggunakan jasa bantuan perangkat elektronika, khususnya perangkat komputer”.

Proses *E-Learning* ini dilaksanakan dirumah masing-masing, guru dan siswa tidak perlu bertemu secara langsung dan hanya berkomunikasi dengan menggunakan segala kecanggihan teknologi informasi saat ini yang sudah sangat modern. Penerapan pembelajaran daring ini

dapat dilakukan dengan berbagai platform atau aplikasi yang sudah sangat banyak macamnya seperti *Zoom Meeting*, *Google Classroom*, *Google Meet*, *Edmodo*, *Microsoft 365* dll.

Kusmana (2017) mengungkapkan bahwa teknologi pembelajaran secara daring dikelompokkan menjadi dua jenis pembelajaran yaitu: *Technology Based Learning* yang terdiri dari dua prinsip yakni *audio* (*Audio Tape*, *Radio*, *Voice Email* dan *Telephone*) dan *video Information Technologies* (*Video Tape*, *Video Text*, *Video Massaging*) , dan *Technology Based Web Learning* yang terdiri dari *data Information Technologies* (*Bulletin Board*, *Internet*, *Email*, *Tele-collaboration*).

Di SMK Negeri 1 Sragen sendiri proses pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan dengan sistem daring dengan menerapkan *Technology Based Web Learning* yakni pembelajaran dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa web atau platform pembelajaran modern yang dapat digunakan untuk mengirim berbagai macam jenis file mulai

dari *text*, gambar, suara, dan video

Proses pelaksanaan pembelajaran dilakukan dengan berbagai platform, berdasarkan penuturan dari Kepala Prodi OTKP para guru menggunakan platform yang berbeda-beda tergantung pada kenyamanan dan kemampuan guru tersebut dalam menguasai teknologi komunikasi. Pada guru yang masih muda dan sudah terampil dalam menggunakan berbagai platform penunjang pembelajaran, guru akan menggunakan berbagai platform diantaranya adalah *Google Classroom*, *Google Meet*, dan *Edmodo*. Untuk para guru yang sudah tergolong lanjut usia atau kurang menguasai teknologi informasi hanya dapat menggunakan platform WhatsApp Grup hal ini masih dimaklumi oleh sekolah karena kenyamanan para guru dan siswa menjadi prioritas sekolah sehingga kedua belah pihak yakni guru dan siswa dapat nyaman dalam melaksanakan proses pembelajaran dan tidak merasa terbebani.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Guru

mata pelajaran Humas dan Keprotokolan, peneliti mengetahui bahwa proses pembelajaran daring pada mata pelajaran ini memanfaatkan platform *Google classroom*, *Google Meet*, *Edmodo* dan *WhatsApp Grup*, walaupun sudah diberikan pelatihan *Microsoft 365* guru enggan untuk menerapkannya dalam proses pembelajaran karena merasa belum begitu memahami platform tersebut karena opelatihan hanya dilakukan satu hari saja dan hanya sekilas mengenai dasar-dasar *Microsoft 365*. Penuturan guru ini tidak sejalan dengan penuturan para siswa kelas XI OTKP yang mengatakan bahwa pembelajaran lebih banyak dilaksanakan dengan memanfaatkan platform *WhatsApp Grup* saja, penggunaan *Google Meet* dulu pernah dilakukan namun hal ini tidak dilanjutkan karena siswa dan gur merasa terbenani karena jika proses pembelajaran dilakukan dengan *Google Meet* akan memakan kuota yang sangat banyak, sedang sekolah dan pemerinta pada saat itu tidak memberikan

bantuan kuota untuk guru dan siswa.

d. Media Pembelajaran

Pembelajaran dilaksanakan guru dengan media pembelajaran berupa materi pembelajaran dan tugas berupa file Word, Excel, ataupun Presentation saja penggunaan video tutorial masih jarang dilaksanakan oleh guru di SMK Negeri 1 Sragen hanya dilaksanakan oleh beberapa guru.

Materi ajar yang diberikan pada saat proses pembelajaran masih dirasa efektif untuk meningkatkan kompetensi atau pengetahuan siswa karena materi pembelajaran yang diberikan hanya berupa point-poit saja tanpa ada penjelasan yang mendetail, selain itu materi yang diberikan tidak setara dengan pemberian tugas, sehinnga pembelajaran lebih banyak pemberian tugas.

2. Hambatan Pelaksanaan Pembelajaran Daring pada Mata Pelajaran Humas dan Keprotokolan di SMK Negeri 1 Sragen

Dalam pelaksanaan pembelajaran daring ini memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan

inilah yang sedikit banyak menjadi hambatan bagi para guru dan siswa dalam melaksanakan proses pembelajaran daring. Rohmah (2016) yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pembelajaran secara daring (*E-Learning*) memiliki beberapa keterbatasan yakni:

- a. Budaya, beberapa orang cenderung merasa tidak nyaman untuk menggunakan komputer dalam pelaksanaan proses pelatihan atau pendidikannya.
- b. Investasi, untuk menggunakan pembelajaran berbasis daring atau internet ini pada awal pelaksanaannya memerlukan investasi dana yang cukup besar.
- c. Teknologi, beragamnya jenis teknologi yang ada memungkinkan terjadinya konflik teknologi karena adanya perbedaan dengan teknologi yang sudah berjalan sebelumnya sehingga pelaksanaan *E-Learning* ini menjadi terhambat.
- d. Infrastruktur, internet belum menjangkau diseluruh kota di Indonesia.
- e. Materi, tidak semua materi pembelajaran dapat diterapkan dalam pelaksanaan *E-Learning*.

Dari beberapa point diatas hal yang relevan dan menjadi hambatan pembelajaran daring di SMK Negeri 1 Sragen adalah mengenai keterbatasan fasilitas internet cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan para Responden dan narasumber penelitian, hambatan yang paling sering dialami guru dan para siswa adalah keterbatasan internet cepat, sinyal internet yang kurang mendukung proses pembelajaran terkadang membuat siswa dan guru merasa terganggu dan sering terjadi kesalah pahaman antar pihak, hal ini pula membuat motivasi belajar siswa menjadi sedikit berkurang. Selain hal tersebut Kepala Prodi OTKP SMK Negeri 1 Sragen juga mengungkapkan bahwa ada beberapa guru yang masih belum memilki kecakapan dalam menguasai teknologi informasi dan sering kesusahan untuk melaksanakan pembelajaran secara daring ini.

Point selanjutnya yang juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran daring ini adalah adanya beberapa materi pembelajaran yang tidak dapat diterapkan dalam pelaksanaan pembelajaran daring ini. Materi pembelajaran yang dimaksud

adalah materi pada pembelajaran kejuruan yang banyak memfokuskan kecakapan siswa dalam menguasai materi yang biasa dilakukan dengan pelaksanaan pembelajaran praktik. Pembelajaran praktik selama masa pandemi ini tidak dapat dilaksanakan karena dalam pelaksanaan pembelajaran praktik harus ada instruksi dan pendampingan langsung dari guru.

Selain kekurangan pembelajaran daring yang dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran daring, Kusuma (2017) mengungkapkan mengenai hambatan-hambatan yang sering dialami dalam pelaksanaan pembelajaran daring ini. Hambatan tersebut adalah:

- a. Permasalahan mengenai akses untuk melaksanakan *E-Learning* seperti ketersediaan jaringan internet, listrik, telepon, dan infrastruktur lainnya.
- b. Permasalahan mengenai ketersediaan software penunjang pembelajaran daring.
- c. Permasalahan mengenai dampak pembelajaran daring terhadap kurikulum yang ada.

- d. Permasalahan mengenai skill dan knowledge guru dan siswa dalam menggunakan teknologi penunjang pembelajaran daring.
- e. Permasalahan mengenai attitude terhadap ICT.

Bedasarkan wawancara yang peneliti lakukan bersama Kepala Sekolah, Guru pengampu Humas dan Keprotokolan, dan para siswa kelas XI OTKP permasalahan yang relevan dengan yang mereka rasakan dalam melaksanakan pembelajaran daring ini lebih pada permasalahan mengenai kurangnya kestabilan akses internet siswa maupun guru. Ketidak stabilan akses ini mengacu pada sinyal internet yang kurang baik ditempat tinggal beberapa siswa dan guru serta kuota internet yang sangat boros dan terkadang para siswa dan guru merasa terbebani oleh hal tersebut karena pihak sekolah dan pemerintah tidak memberikan subsidi maupun bantuan secara teratur kepada guru dan siswa. Permasalahan lainnya adalah mengenai *Skill* dan *Knowledge* beberapa guru yang masih belum menguasai teknologi informasi dengan baik terutama pada guru yang sudah memasuki usia lanjut.

Dari para Responden yang peneliti wawancarai,

hambatan yang paling mencolok dari pihak siswa adalah sinyal internet yang tidak terlalu baik. Motivasi belajar siswa juga kurang dengan pembelajaran daring ini karena siswa merasa sedikit terbebani dengan tugas yang terlalu banyak dan tidak sebanding dengan memaparkan materi dari guru.

Hambatan lain yang dialami siswa yakni:

- a. Tidak semua siswa memiliki HP yang dapat mendukung pelaksanaan pembelajaran daring secara baik. Banyak siswa yang mengeluhkan bahwa HP nya memiliki ruang penyimpanan yang tidak banyak sehingga siswa kadang kesusahan dalam mendownload serta menyimpan materi pembelajaran.
- b. Suasana rumah siswa yang kurang mendukung untuk melaksanakan pembelajaran daring, karena jika di rumah suasananya bukan suasana kondusif untuk belajar berbeda dengan suasana sekolah.
- c. Siswa merasa kurang memahami materi pembelajaran karena siswa dituntut untuk mencari sumber belajarnya sendiri, hal

ini sangat membingungkan siswa karena setiap sumber belajar mengungkapkan hal yang berbeda dan siswa tidak tahu manakah materi yang benar.

- d. Kuota internet yang dibutuhkan dalam pembelajaran daring ini cukup banyak sehingga terkadang membeni orang tua siswa karena tidak adanya bantuan dari pihak sekolah dan pemerintah secara teratur.
- e. Siswa merasa tidak memiliki motivasi belajar yang baik selama pelaksanaan pembelajaran daring ini karena merasa siswa pelaksanaan pembelajaran daring di SMKN 1 Sragen masih belum bisa dikatakan baik dan efektif untuk meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi pembelajaran.
- f. Siswa merasa terbebani dengan tugas yang terlalu banyak dengan waktu pengumpulan tugas yang hampir bersamaan pada beberapa mata pelajaran dan tidak sebanding dengan materi pembelajaran

ataupun penjelasan mengenai materi oleh sang guru.

3. Solusi untuk Mengatasi Hambatan Yang Dirasakan

Solusi yang diupayakan sekolah untuk mengatasi hambatan pelaksanaan pembelajaran daring ini adalah dengan memberikan kuota internet secara berkala kepada para guru dan siswa di SMK Negeri 1 Sragen. Bagi siswa yang kesulitan sinyal sekolah memberi toleransi untuk boleh mengumpulkan tugasnya secara offline dengan memberikan kepada guru langsung di sekolah namun dengan syarat harus mengikuti protokol kesehatan yang ada yakni dengan tidak mengajak teman dan harus menggunakan masker.

Guna meningkatkan keahlian dan kecakapan guru dalam penguasaan teknologi dan platform pembelajaran, sekolah memberikan beberapa pelatihan kepada para guru yakni pelatihan penggunaan komputer dan penggunaan *Microsoft 365*.

Solusi yang dilakukan guru dalam mengatasi permasalahan atau hambatan yang dialami adalah:

- a. Mengikuti pelatihan penggunaan Komputer dan *Microsoft 365* yang sudah difasilitasi oleh sekolah sehingga

kecakapan dan profesionalitas guru dapat meningkat.

- b. Tidak lagi menggunakan *Google Meet* dalam proses pembelajaran karena dengan melaksanakan pembelajaran dengan menggunakan platform ini akan menghabiskan banyak kuota dan juga sering diprotes oleh siswa karena sinyal dan kuota siswa yang juga terbatas.
- c. Sering membeli kuota agar tidak sampai kehabisan kuota sehingga proses pembelajaran tetap terus dilakukan
- d. Sering memberikan ulangan harian kepada siswa sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dan meningkatkan pemahaman terhadap materi pembelajaran.

Solusi yang dilakukan para siswa untuk meminimalisir hambatan yang dialaminya adalah dengan melaksanakan beberapa hal berikut, diantaranya adalah dengan:

- a. Selalu berusaha menghemat kuota yang dimilikinya dengan tidak menggunakan kuota untuk hal yang kurang penting.

- b. Menghapus dan memindah file yang tidak diperlukan lagi secara berkala sehingga ruang penyimpanan HP siswa menjadi sedikit lebih banyak
- c. Selalu berusaha untuk mencari dan banyak membaca materi pembelajaran dari berbagai sumber belajar yang bisa ia gunakan sehingga siswa mempunyai banyak referensi mengenai materi pembelajaran.
- d. Berusaha mencari tempat belajar yang kondusif dan memiliki sinyal yang cukup baik didalam rumahnya atau berusaha menyambung Wi-Fi dari tetangga ataupun sanak saudaranya.
- e. Selalu berusaha membagi waktu dengan baik untuk mengerjakan tugas yang diberikan walaupun siswa merasa lelah dan terbebani dengan adanya tugas-tugas tersebut karena merasa itu adalah kewajibannya sebagai seorang pelajar.

IV. KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang telah peneliti lakukan, maka peneliti dapat merumuskan kesimpulan yang dapat

menjawab Rumus Masalah mengenai proses pelaksanaan pembelajaran daring di SMK Negeri 1 Sragen khususnya pada mata pelajaran Humas dan Keprotokolan. Ada pun kesimpulan yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Proses Pembelajaran Daring

a. Persiapan

1) Sekolah

mempersiapkan pembelajaran daring ini dengan memberikan pelatihan komputer dan penggunaan *Microsoft 365*.

2) Guru hanya mempersiapkan materi pembelajaran RPP.

3) Siswa

mempersiapkan hal umum seperti kesiapan dirinya untuk mengikuti pembelajaran daring serta mempersiapkan kebutuhan umum seperti kuota dan memori *Handphone* yang cukup.

b. Pelaksanaan

1) Pembelajaran lebih banyak pemberian tugas dibandingkan dengan pemberian penjelasan secara mendetail oleh guru.

- 2) Kecakapan siswa dalam mata pembelajaran Humas dan Keprotokolan menjadi kurang karena proses pembelajaran praktik selama pembelajaran daring ini belum bisa dilakukan. Hal ini mengingat praktik harus mempertemukan guru dan siswanya sedangkan keadaan saat ini yang tidak dianjurkan untuk mengumpulkan banyak orang dalam satu tempat.
 - 3) Motivasi belajar siswa menjadi menurun karena siswa tidak diawasi secara langsung oleh guru, suasana di rumah bagi siswa kurang tepat untuk belajar tidak seperti di sekolah, serta waktu luang yang banyak selama pembelajaran daring ini sering membuat siswa terbuai untuk bermalas-malasan dan melakukan kegiatan yang ia inginkan.
 - 4) Siswa menjadi tidak disiplin dalam belajar dan menjadi sering mengulur-ngulur waktu untuk belajar dan mengerjakan tugas sekolah.
 - 5) Efektivitas pembelajaran daring di SMK Negeri 1 Sragen dirasa masih kurang baik namun dalam kondisi seperti ini memang pembelajaran daring adalah solusi yang paling tepat untuk dilakukan.
 - 6) Materi pembelajaran berisi teori yang disajikan berupa gambaran umum atau point-point yang kurang menyeluruh dan mendetail, materi tersebut diberikan berupa file Word, PPT, ataupun Excel.
- c. Evaluasi
- Evaluasi pembelajaran dilakukan dengan pemberian tugas dan ulangan harian.
2. Hambatan yang dirasakan
- Hambatan umum yang dialami dalam proses pembelajaran daring ini adalah:
- a. kuota yang boros serta sinyal yang tidak stabil.
 - b. Proses pembelajaran daring masih dirasa asing bagi guru dan siswa sehingga perlu penyesuaian lebih lanjut.
 - c. Proses pembelajaran secara praktik tidak bisa dilakukan.

- d. Siswa kesulitan dalam memahami materi pelajaran terutama pada pelajaran kejuruan.
- e. Siswa mengeluhkan pemberian tugas yang terlalu banyak dan tidak sepadan dengan penjelasan yang diberikan oleh guru.
- f. Pada beberapa siswa merasa kesulitan untuk berkonsentrasi belajar saat di rumah.

3. Solusi yang dilakukan

Walaupun terdapat beberapa kendala pada saat melaksanakan proses pembelajaran secara daring, semua pihak selalu berusaha untuk mengatasi dan meminimalisir hambatan yang dilakukannya. Solusi yang mereka lakukan yakni:

- a. untuk mengatasi kuota internet yang boros sekolah dan pemerintah memberikan bantuan kuota belajar guna membantu para siswa dan guru dalam melaksanakan proses pembelajaran.
- b. Pada kekuatan sinyal yang tidak stabil siswa dan guru selalu berusaha untuk mengatasi hal tersebut dengan berbagai cara yakni dengan menggunakan provider yang memiliki kekuatan sinyal yang terbaik ataupun berusaha mencari spot

dirumahnya yang memiliki kekuatan sinyal yang baik.

- c. Untuk meningkatkan prestasi belajar dan kemampuan siswa yang kurang baik beberapa siswa melakukan usaha ekstra dengan selalu mencari informasi mengenai materi pembelajaran tersebut diberbagai media cetak maupun digital.

B. Saran

- 1. Kepada Kepala Sekolah
 - a. Lebih banyak memberikan arahan dan pelatihan terkait penggunaan alat komunikasi atau *platform* penunjang proses pembelajaran daring kepada guru sehingga kompetensi dan kesiapan guru dalam melaksanakan pembelajaran daring ini dapat meningkat.
 - b. Sekolah sebaiknya meningkatkan sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran daring.
 - c. Baiknya sekolah merumuskan SOP mengenai proses pembelajaran daring dan melakukan *controlling* pada setiap kegiatan belajar mengajar daring ini agar pelaksanaan

pembelajaran dapat berjalan lebih terarah dan memiliki standarisasi.

2. Kepada Guru

- a. Lebih memperbanyak membaca referensi tentang proses pembelajaran daring sehingga lebih memperluas wawasan serta meningkatkan kompetensinya.
- b. Lebih banyak memberikan penjelasan secara mendetail mengenai materi pembelajaran dibandingkan hanya pemberian tugas.
- c. Baiknya materi pelajaran lebih memuat konten yang bersifat prosedural pada materi pembelajaran yang memerlukan praktik atau latihan, dengan cara memberikan video penjelasan atau tugas video agar dapat menilai keterampilan siswa terhadap materi pembelajaran sebagai alternative pengganti pembelajaran praktik.
- d. Baiknya guru memberikan pembelajaran dengan pemberian Baiknya guru mengoptimalkan fasilitas yang telah diberikan sekolah

maupun pemerintah mengenai kuota belajar dengan lebih efisien dengan menerapkan proses pembelajaran dengan memanfaatkan platform *Google Meet* ataupun *Zoom* agar dapat berinteraksi dengan siswa secara tatap muka.

3. Kepada Siswa

- a. Siswa sebaiknya tetap disiplin untuk belajar dan mengerjakan setiap tugas yang diberikan oleh guru walaupun siswa melaksanakan pembelajaran di rumah masing-masing tanpa diawasi langsung oleh para guru.
- b. Sebaiknya siswa lebih bijak dan memanfaatkan bantuan kuota belajar yang telah diberikan tersebut secara bijak dengan cara memprioritaskan kuota tersebut untuk kebutuhan pembelajaran dan tidak menggunakan kuota tersebut secara berlebihan untuk kesenangan pribadinya di luar kebutuhan pembelajaran.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D. (2014). *Pengembangan E-Learning Teori dan Desain*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 25..
- Hanum, N. S. (2013). *Keefetifan e-learning sebagai media pembelajaran (studi evaluasi model pembelajaran e-learning SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto)*. Jurnal Pendidikan Vokasi, 3(1).
- Hartanto, W. (2016). *Penggunaan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, 10(1).Almalki, S. (2016). Integrating quantitative and qualitative data in mixed methods research-challenges and benefits. *Journal of Education and Learning*, 5 (3), 288-296. doi:10.5539/jel.v5n3p288
- Khasanah, D. R. A. U., Pramudibyanto, H., & Widuroyekti, B. (2020). Pendidikan Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sinestesia*, 10(1), 41-48.
- Kusmana, A. (2017). *E-learning dalam Pembelajaran*. Lentera Pendidikan Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 14(1), 35-51.
- Pane, A., & Dasopang, M. D. (2017). Belajar dan pembelajaran. *Fitrah: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 3(2), 333-352..
- Rohmah, L. (2016). *Konsep E-Learning Dan Aplikasinya Pada Lembaga Pendidikan Islam*. An-Nur Jurnal Studi Islam, 3(2).

**ANALISIS PENGELOLAAN ARSIP STATIS
DI UNIVERSITAS SLAMET RIYADI**

Apriana Dwi Kusuma¹, C. Dyah S. Indrawati², Anton Subarno³

*Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email : apriana.deka24@student.uns.ac.id, ciciliadyah@staff.uns.ac.id,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id*

Abstract

The research aims to find out how to improve the competence of archivists in managing static archives and strategy for the procurement of facilities and infrastructure to support static archive management at Slamet Riyadi University. The method used in this research was qualitative research with a case study approach. This study used a snowball sampling technique with the Head of the bureau of Academic Administration and Student Affairs at Slamet Riyadi University as the key informant. Data collection taken from interview and documentation. The data validity test used were source triangulation and technical triangulation. In data analysis the researcher used interactive analysis model proposed by Miles and Huberman, namely data reduction, data display, and conclusion/verification. The result indicates that: (1) the competence of Archival employees are still lacking. To deal with inadequate archival employees, an internal discussion will be held and the archival employees will be trained. (2)

The facilities and infrastructure for statistical archives management at Slamet Riyadi University are still lacking. Slamet Riyadi University is trying to find vacant lots to be able to store more archives and for the procurement of infrastructure it is already available in the equipment section.

Keywords: *case study, static archive, archive management.*

I. PENDAHULUAN

Universitas Slamet Riyadi merupakan perguruan tinggi yang kurang dalam mengelola arsip statis yang ada, terdapat sumber daya manusia yang bekerja tidak memiliki latar belakang seorang arsiparis, begitu juga dengan sarana dan prasarana yang ada di Universitas Slamet Riyadi kurang memadai dalam pengelolaan arsip statis.

Arsip sangat penting bagi keberlangsungan organisasi, agar arsip yang ada dapat ditemukan kembali dan segala proses penyelenggaraan kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar, perlu adanya pengelolaan arsip yang baik dan benar. Rahmi dan Elva (2018: 140) bahwa “pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi berjalannya suatu organisasi yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan yang dapat bermanfaat untuk penelitian, pengambilan keputusan atau penyusunan program kegiatan”.

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, di mana segala kegiatan yang ada di perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan oleh adanya suatu arsip. Pengelolaan arsip di perguruan tinggi juga merupakan kewajiban yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Arsip dibagi menjadi 2 yaitu

arsip dinamis dan arsip statis. Pengelolaan arsip di perguruan tinggi perlu diperhatikan, karena jika tidak akan terjadi penumpukan dan akan menimbulkan banyak permasalahan. Dina (2014) menyatakan “lingkungan kerja akan semakin kompleks, kebijakan bertambah dan pengelolaan arsip yang semakin kompleks akan terus berkembang”. Maka, dengan pengelolaan arsip statis yang baik dapat dipetik pelajaran dari masa silam dan menggunakannya dalam menghadapi permasalahan masa kini dan masa depan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Slamet Riyadi yang beralamat di Jl. Pemuda 18, Kadipiro, Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dari bulan September sampai dengan bulan November 2020.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari observasi terus terang dan tersamar serta wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dan penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama. Sumber data berasal dari narasumber yang memiliki peranan penting dalam menyajikan informasi yang ada

di tempat penelitian. Dalam penelitian ini Kepala Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Slamet Riyadi yang ditunjuk sebagai informan kunci. Hal tersebut dikarenakan Kepala Biro Administrasi dan Kemahasiswaan Universitas Slamet Riyadi dianggap sebagai orang yang mengerti dan paham berbagai informasi yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel penelitian yaitu *snowball sampling*. Teknik bola salju ini dimulai dengan menetapkan satu sebagai informan kunci, kemudian peneliti meminta saran untuk orang berikutnya yang dapat dijadikan sebagai informan, begitu seterusnya sehingga akan diperoleh informasi yang semakin banyak dan lebih mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penelitian berupa teknik wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data dalam penelitian ini digunakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber sehingga data yang didapatkan terbukti keabsahannya. Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Teknik analisis data dimulai dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Kompetensi pegawai arsip statis di Universitas Slamet Riyadi masih kurang. Pengelolaan arsip statis dilakukan dengan seadanya dan sebisanya. Pegawai arsip yang ada ditata sedemikian rupa dan prosedurnya dilakukan sesuai dengan kemampuan pegawai arsip saja.

Rendahnya kompetensi pegawai arsip di sebabkan karena pegawai arsip tidak memiliki latar belakang sebagai arsiparis.

Kurangnya kompetensi pegawai arsip memberikan dampak terhadap pengelolaan arsip statis. Berdasarkan wawancara diketahui dampak dari kurangnya kompetensi pegawai arsip di Universitas Slamet Riyadi sebagai berikut : a) pekerjaan menjadi kurang maksimal; b) pencarian arsip menjadi lama.

Universitas Slamet Riyadi melakukan beberapa upaya agar dapat meningkatkan kompetensi pegawai arsip yaitu dengan melakukan diskusi secara internal sebagai bentuk koordinasi antara Kepala Biro Administrasi dan Kemahasiswaan dengan para pegawai arsip yang ada. Selain itu, upaya yang dilakukan untuk

meningkatkan kompetensi pegawai arsip yaitu dengan mengadakan pelatihan tentang pengelolaan arsip terutama arsip statis.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan dalam mengelola arsip.

Penyebab kurangnya sarana dan prasarana pendukung pengelolaan arsip statis di Universitas Slamet Riyadi yaitu tidak adanya ruangan yang lebih luas/lahan kosong yang dapat menyimpan arsip dengan kapasitas yang banyak. Selain itu, terdapat beberapa peralatan arsip statis yang tidak digunakan sesuai dengan fungsinya.

Dampak dari hal tersebut menjadikan pengelolaan dan preservasi arsip statis menjadi tidak maksimal.

Dengan adanya dampak tersebut Universitas Slamet Riyadi telah mempersiapkan cadangan peralatan arsip apabila dibutuhkan sewaktu-waktu dan sedang mengupayakan untuk mendapatkan ruangan yang lebih luas/ lahan kosong yang dapat menyimpan arsip yang lebih banyak.

B. Pembahasan

Arsip statis di Universitas Slamet Riyadi lahir sejak berdirinya

Perguruan Tinggi tersebut, akan tetapi pengelolaannya baru dimulai pada tahun 2014.

Penerapan pengelolaan arsip statis di Universitas Slamet Riyadi mengacu pada Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Arsip statis merupakan sumber informasi dan digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan.

Kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang besar terhadap pengelolaan arsip, terutama arsip statis yang ada di Universitas Slamet Riyadi. Semakin berkembangnya suatu jaman, akan semakin kompleks pula pekerjaan yang ada di suatu organisasi, dengan begitu sangat diperlukan pegawai arsip yang berkompeten. Hendrawan dan Ulum (2017: 87) menyatakan bahwa “pengaruh SDM kearsipan dalam kegiatan kearsipan secara menyeluruh sangat penting, karena apalah pentingnya sistem, kelembagaan, atau sarana dan prasarana jika tidak didukung oleh SDM yang mampu dan handal”. Dalam mengelola arsip statis membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten sesuai dengan bidangnya. Penyebab kurangnya kompetensi

pegawai arsip statis di Universitas Slamet Riyadi yaitu pegawai yang tidak memiliki latar belakang seorang arsiparis. Mulyono, Sularso, Partono, dan Agung Kuswanto (2011) menyatakan bahwa untuk dapat mengurus arsip dengan baik, diperlukan petugas yang memenuhi empat persyaratan yaitu keterampilan, ketelitian, kerapian, dan kecerdasan. Pegawai arsip statis di Universitas Slamet Riyadi hanya melaksanakan pengelolaan arsip statis sesuai dengan kemampuannya. Padahal dalam melakukan pengelolaan arsip statis perlu memenuhi keempat syarat di atas.

Kurangnya kompetensi yang dimiliki pegawai arsip mengakibatkan pengelolaan arsip statis menjadi kurang maksimal dan pencarian arsip membutuhkan waktu yang lama.

Dalam rangka mengatasi kurangnya kompetensi pegawai arsip, Universitas Slamet Riyadi melakukan diskusi secara internal dengan pegawai arsip yang dilakukan selama sekali dalam satu bulan dan mengadakan pelatihan kepada para pegawai arsip yang diadakan 2 tahun sekali yang berkaitan dengan

pengelolaan arsip statis. Wahfiuddin (2020) berpendapat bahwa pelatihan dapat berguna untuk memberikan penyegaran pengetahuan individu tentang kebijakan dan praktek-praktek kearsipan. Pelatihan tersebut dilakukan agar pegawai dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru mengenai pengelolaan arsip statis sesuai dengan perkembangan zaman dan praktek-prakteknya.

Dalam melakukan segala kegiatan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana pendukung agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan dalam mengelola suatu arsip. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sarana yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan kegunaanya, seperti laci yang seharusnya dapat digunakan untuk menyimpan arsip tetapi digunakan untuk menyimpan pengadaan barang yang berukuran kecil.

Penyebab kurangnya sarana dan prasarana dikarenakan tidak adanya ruang kosong dan lahan kosong untuk dapat

digunakan menyimpan arsip statis lebih banyak. Titiek Suliyati (2020) berpendapat bahwa sarana dan prasarana adalah hal penting, adanya ruangan arsip dapat berguna untuk memudahkan dan mempercepat dalam pencarian arsip. Dari hasil observasi terlihat bahwa di sana juga terdapat sarana arsip yang tidak digunakan sesuai dengan fungsinya, seperti laci yang seharusnya untuk menyimpan arsip tetapi digunakan untuk menyimpan berbagai barang yang memiliki berukuran kecil. Amsyah (2005: 178) menyatakan bahwa “untuk menata arsip dengan kecepatan tinggi dan sedikit kesalahan diperlukan peralatan dan perlengkapan yang sanggup menjalankan fungsi setiap sistem dan metode dengan sebaik-baiknya”.

Keberhasilan dalam pengelolaan kearsipan dipengaruhi oleh peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk menyimpan arsip statis dan efisiensi dari pemakaian peralatan dan perlengkapan tersebut. Akibat dari permasalahan tersebut pengolahan dan preservasi arsip statis menjadi tidak maksimal.

Dalam mengatasi permasalahan mengenai

sarana dan prasarana pengelolaan arsip statis, Universitas Slamet Riyadi menyimpan cadangan sarana dibagian perlengkapan. Hal tersebut dimaksudkan apabila sewaktu-waktu pegawai arsip membutuhkan sarana untuk menunjang pengelolaan arsip statis dapat langsung menghubungi bagian perlengkapan untuk meminta. Untuk prasarananya, Universitas Slamet Riyadi sedang mengupayakan untuk mendapatkan tempat yang lebih luas.

IV. KESIMPULAN

Arsip statis yang ada di Universitas Slamet Riyadi berupa arsip umum dan arsip penting. Pengelolaan arsip statis terdapat empat kegiatan yaitu dimulai dari akuisisi arsip statis, pengolahan arsip statis, preservasi arsip statis, dan akses arsip statis.

Kompetensi pegawai arsip dalam mengelola arsip statis tergolong masih kurang, hal tersebut disebabkan karena pegawai arsip yang bekerja tidak memiliki latar belakang seorang arsiparis. Kurangnya kompetensi pegawai arsip berdampak pada pengelolaan arsip statis yang menjadi kurang maksimal dan proses pencarian arsip membutuhkan waktu yang lama. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kurangnya

kompetensi pegawai arsip, Universitas Slamet Riyadi melakukan diskusi secara internal dan melakukan pelatihan kepada para pegawai arsip.

Sarana dan prasarana pengelolaan arsip statis di Universitas Slamet Riyadi belum memadai. Hal tersebut berdampak terhadap pengolahan dan preservasi arsip statis menjadi tidak maksimal. Universitas Slamet Riyadi sedang mengupayakan untuk mendapat tempat yang lebih luas agar dapat menyimpan arsip dengan kapasitas yang lebih banyak dan memberikan cadangan sarana di bagian perlengkapan.

V. DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Harahap, W. R. (2020). Profesi arsiparis sebagai sumber daya manusia dalam mengelola arsip statis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8 (15), 63-72, 2020.

Hendrawan, R. & Chazienul, U. (2017). *Pengantar kearsipan dari isu kebijakan ke manajemen*. Malang: UB Press.

Mulyono, S., Partono., & Agung, K. (2011).

Manajemen kearsipan. Semarang: UnnesPress.

Oktaviana, D. (2013). *Manajemen arsip lembaga kearsipan perguruan tinggi (Studi kuantitatif deskriptif pada bidang kearsipan Universitas Airlangga)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Universitas Airlangga, Surabaya.

Putri, R.F. & Elva, R. (2018). Pengamanan dan penyelamatan arsip statis di dinas kearsipan dan perpustakaan provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 7 (2).

Suliyati, T. (2020). Pengelolaan arsip desa kabupaten Rembang dalam menunjang pemerintahan desa. *Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan dan Informasi*, 4(4).

**PENGEMBANGAN KINERJA BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

¹Ahmad Alya Nur Akbar, Budi Hartono²

Pendidikan Manajemen Sumber Daya manusia

Fakultas Ekonomi

Universitas Tidar

Email: akbar00696@gmail.com, hartono.budi@untidar.ac.id

Abstract

Belief in the existence of information system technology can evaluate individual performance to ensure that technology such as computers can be used to control performance within individuals and within organizations. This study uses a case study approach using a qualitative descriptive method, which is defined as research that intends to find out the phenomena that occur in the research object. Information and communication technology has been well utilized within the Potrobangsang Village agency, but there are still some employees who have not been able to maximize this technology. This problem must be resolved by training employees to be able to operate computers or technology as work support. The use of information and communication technology can be useful in saving costs. Employee performance improvement must be carried out immediately by conducting training and development based on information and communication technology.

Keywords: performance development, information technology, communication technolog

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin cepat diikuti dengan perkembangan system informasi berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang maksimal harus didukung oleh faktor pendukung lainnya seperti pemakai. (Susanto, 2016) pengembangan serta penerapan teknologi informasi dan komunikasi perlu beberapa faktor sebagai pendukung yaitu SDM yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan beberapa aplikasi seperti Microsoft office dan mengoperasikan website. Sedangkan menurut Teknologi informasi seperti komputerisasi dapat memudahkan dalam penyelesaian tugas dengan efektif dan efisien. (Farah: 2007) menyatakan dalam pemanfaatan teknologi informasi dapat mempengaruhi perkembangan budaya, pola pikir individu, dan gaya hidup individu atau seseorang karena menjadi hal sangat penting sebagai penunjang hidup dan penunjang kerja. (Asyikin, 2015) menyatakan penerapan dalam system e-government mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan terbentuknya kepercayaan terhadap teknologi informasi dapat bermanfaat untuk mengevaluasi kinerja seseorang dan mengendalikan kinerja dalam

individu maupun dalam organisasi. Dalam pemanfaatan teknologi ini diperlukan pelatihan ataupun pengembangan untuk memaksimalkan dalam penguasaan teknologi yang dalam hal ini adalah komputerisasi. Adanya fenomena bahwa teknologi yang ada tidak dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemakainya sehingga adanya teknologi kurang memberikan keuntungan atau manfaat sebagai peningkatan kinerja seseorang atau individu. Salman (2005) menyatakan perlu adanya kepercayaan terhadap teknologi informasi dalam evaluasi kinerja untuk memastikan teknologi informasi digunakan sebagai pengendalian kinerja individu atau kelompok. Dalam pembahasan ini, penggunaan teknologi dan komunikasi yang dimaksud adalah dalam konteks kinerja dalam karyawan di instansi pemerintah dalam membantu penyelesaian tugas tugas karyawan seperti pembuatan surat surat instansi, pembuatan laporan kegiatan instansi dan tugas lainnya yang harus diselesaikan dengan teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam pengoperasian computer. (Praditya: 2014) menyatakan manfaat dalam pemakaian teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam komputer dan internet untuk meningkatkan kualitas layanan

dalam masyarakat dan instansi lainnya. Adanya layanan teknologi informasi dapat berinteraksi dan menerima layanan dari instansi pemerintah maupun lainnya. (Saymote, 2014) menyatakan adanya system e-government yang baik dengan didukung adanya teknologi informasi dapat memberikan manfaat dalam pemerintahan seperti pengambilan keputusan dalam upaya penyelesaian masalah.

Dalam pengamatan terhadap salah satu instansi Pemerintahan di Kota Magelang, dapat ditemukan masalah masalah yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh karyawan khususnya computer dan sarana internet diantaranya adalah Karyawan kurang ahli dalam pemanfaatan teknologi khususnya computer dalam penyelesaian tugas. Sehingga penyelesaian tugas tidak berjalan efektif dan efisien. Masalah dalam penyelesaian tugas tersebut diantaranya pembuatan surat menyurat terhadap instansi lainnya sehingga seseorang karyawan yang ahli harus ikut membantu dalam penyelesaian tugas yang serharusnya. Hal tersebut merupakan ketidak efisien dalam sumber daya manusia. Kesulitan dalam pembuatan laporan kegiatan sehingga penyelesaian tugas akan lama. Selain itu, Penyelesain tugas

harus 2 kali dikarenakan seorang karyawan menulis surat dalam kertas dan selanjutnya baru ditulis dalam software computer.

Goodhue (1995) mengartikan teknologi merupakan sebuah alat yang dipakai seseorang sebagai alat bantu untuk penyelesaian tugas maupun pekerjaan. (Kase, 2010) dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah. Dalam penelitian teknologi dan informasi ini merujuk pada system computer yang terdiri dari perangkat lunak seperti MS.office yang digunakan untuk proses penyelesaian tugas. Keselarasan tugas atau perkerjaan dengan adanya teknologi infomasi dan komunikasi mempunyai hubungan dengan konsep umum untuk memberikan kemudahan dalam pencarian data, kualitas dalam mengakses data, efisiensi dalam penyelesaian tugas, kemudahan dalam mengoperasikan system teknologi, dan reabilitas system.

Darmawan (2011) adapun beberapa kegunaan atau manfaat teknologi infomasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja dalam pemerintahan.

Meningkatkan efisiensi. Penggunaan Teknologi informasi memberikan manfaat dalam efisiensi penggunaan data di internal pemerintahan atau antar instansi pemerintahan. Pemanfaatan TIK ini dapat juga mengefisiensi dalam pengerjaan tugas atau pekerjaan. Sehingga penyelesaian tugas dapat selesai dengan cepat atau dapat dikatakan efisiensi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini bermanfaat untuk efisiensi pengelompokan data dan penyaluran data sehingga data yang dibuat dapat diterima atau dikirim dengan efisien.

Meningkatkan pelayanan. Penggunaan atau pemanfaatan e-government yang baik dapat memberikan manfaat dalam pelayanan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja pemerintah.

Mempermudah dalam mencapai sebuah kebijakan tertentu.

Pemakaian teknologi informasi dan komunikasi dapat juga membantu mensosialisasikan suatu informasi atau peraturan pemerintah terhadap masyarakat masyarakat dapat berbagi informasi dan ide terkait informasi tersebut.

Membantu ikut serta terhadap kebijakan pemerintah dalam hal perekonomian Pemakaian teknologi informasi dan komunikasi dalam

pemerintahan dapat bermanfaat untuk meminimalisir korupsi, adanya keterbukaan pemerintah terhadap masyarakat, dan terciptanya kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan adanya teknologi informasi juga bermanfaat dalam penghematan biaya yang dikeluarkan. Selain itu kegiatan di desa dapat di dukung dengan penggunaan teknologi dan informasi.

Meningkatkan kontribusi terhadap reformasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dapat terciptanya reformasi di beberapa bidang diantaranya system transparasi dan fasilitas informasi.

Terciptanya kepercayaan masyarakat dengan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kualitas system pemerintahan dengan prinsip transparasi sehingga masyarakat mempunyai kepercayaan terhadap pemerintah.

Goodhue (1995) menyatakan individu yang mampu menggunakan teknologi informasi secara maksimal, maka dengan adanya teknologi informasi akan memberikan manfaat dalam berbagai tugas atau pekerjaannya Dengan begitu evaluasi pengguna teknologi akan dimanfaatkan sebagai alat ukur kesuksesan pelaksanaan teknologi yang berhubungan dengan tugas tugas yang dapat diselesaikan dengan

teknologi. Disini ada dua model hubungan.

Pertama, hubungan jenis tugas, teknologi serta kepada pemakai teknologi dan interaksi karakteristik.

Kedua, hubungan evaluasi pemakai teknologi dengan kinerja seseorang atau individu.

II. METODE PENELITIAN

Jenis studi ini menggunakan pendekatan berupa studi kasus dengan metode deskriptif kualitatif, yang diartikan sebagai penelitian yang mempunyai maksud mengetahui fenomena yang terjadi di dalam objek penelitian. Seperti kinerja invididu maupun kelompok, perilaku individu, dan lain lain serta dengan mendeskripsikan dalam tulisan atau kalimat yang alami dengan memanfaatkan metode yang alamiyah. (Moleong, 2011)

Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif diartikan sebagai jenis penelitian yang dapat digolongkan di dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari studi ini adalah sebagai cara mengungkapkan fenomena atau fakta yang terjadi di dalam proses penelitian. Dalam studi ini, berfokus untuk mengungkapkan kejadian atau fakta seperti bagaimana proses kerja dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi

Teknik sampling dalam studi ini adalah menggunakan purposive sampling yang diartikan sebagai teknik dengan menentukan subjek atau peserta yang menjadi sumber informasi atau seseorang yang akan diwawancarai sesuai dengan kriteria terpilih yang dianggap mengetahui fenomena yang dialami di dalam objek penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang diartikan sebagai data yang mempunyai sifat tidak terstruktur atau data atau informasi bersifat beragam dengan maksud memperoleh pandangan atau pendapat yang luas dari setiap subjek atau informan (Istijanto, 2005)

Peneliti memakai data primer yang merupakan informasi atau data yang didapat dari informan. Peneliti memperoleh data primer melalui hasil wawancara yang diperoleh di dalam objek penelitian. Dalam studi ini, penulis melakukan proses wawancara bersifat semi tersrtuktur dengan cara wawancara indepth interview. Indepth interview merupakan cara memperoleh informasi sebagai tujuan dari penelitian dengan Tanya jawab secara langsung antara informan dengan pewawancara. data primer yang digunakan adalah hasil dari wawancara dengan karyawan instansi pemerintahan Kelurahan Potrobangsang yang merupakan

sekretaris, staf sekretaris, dan seksi ketertiban masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah tiga posisi pegawai Kelurahan Potrobangsari yang dinilai dapat memberikan informasi yang baik mengenai pengembangan kinerja karyawan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Ketiga posisi tersebut adalah sekretaris, staf sekretaris, dan seksi ketertiban masyarakat.

2. Deskripsi Penelitian

Adapun penjelasan subjek penelitian yang telah diwawancarai secara sederhana dapat diuraikan pada tabel berikut:

Sumber : Data primer 2020

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
1	Laki laki	S1
2	Laki laki	S1
3	Laki laki	S1

B. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini dibahas dalam poin-poin berikut ini:

1. Teknologi informasi dan komunikasi karyawan Kelurahan Potrobangsari.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan diantaranya adalah basis data, system operasi, dan network. Penerapan atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan dapat bermanfaat dalam penghematan biaya di dalam aspek seperti manajemen internal, tenaga kerja, dan proses penyelesaian tugas tugas. Selain itu manfaat yang didapat adalah mempercepat inovasi dan perkembangan dalam organisasi atau instansi.

“Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di sini sudah cukup dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin mas, tapi sekarang ya masih ada karyawan sini yang belum terlalu bisa dalam menggunakan teknologi itu. Seperti karyawan yang tidak bisa mengetik juga masih ada, karyawan yang tidak mahir dalam mencari informasi di internet juga ada. Padahal teknologi informasi dan komunikasi sangat penting untuk kita mengerjakan tugas atau mencari informasi di

internet” (Sugeng-sekretaris, 26 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara kepada sekretaris kelurahan, teknologi informasi dan komunikasi sudah dimanfaatkan dengan baik di dalam proses pekerjaan, namun masih ada beberapa karyawan yang belum dapat memaksimalkan teknologi tersebut.

Masalah tersebut harus diselesaikan dengan cara melatih karyawan untuk dapat mengoperasikan computer atau teknologi sebagai penunjang kerja.

2. Teknologi yang digunakan

Teknologi telah mengalami kemajuan dalam berbagai bidang dari zaman dahulu hingga saat ini dari teknologi informasi yang sederhana hingga teknologi yang canggih seperti saat ini. Dengan begitu seharusnya dapat memberikan manfaat bagi pengguna yang dalam pembahasan ini di dalam instansi pemerintahan. Dengan adanya teknologi Aktivitas dalam organisasi atau instansi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Seiring kebutuhan instansi atas teknologi informasi yang bertambah, dengan ini memerlukan teknologi canggih yang dapat

membantu dalam pengembangan kemajuan instansi.

“teknologi di kelurahan sini ya seputar untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti computer untuk pengetikan dengan aplikasi yang ada, membuat webb untuk memberikan informasi kepada masyarakat, untuk pelayanan masyarakat melalui online juga. Selain itu juga melalui teknologi, nantinya informasi dari pemerintah pusat akan cepat diketahui di kelurahan atau masyarakat sini dengan mudah”

(Adiloka-KAMTIBMAS 26 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara terhadap KAMTIBMAS Kelurahan Potrobangsari, teknologi yang digunakan dalam Kelurahan Potrobangsari sangat membantu dalam penyelesaian tugas karena informasi dari pemerintah pusat atau Masyarakat dapat diterima dengan cepat oleh Kelurahan Potrobangsari. Dengan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan juga dapat melalui online dengan sarana internet. Hal tersebut tentunya sangat membantu dalam proses kerja.

3. Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang mempunyai aktifitas seperti pembuatan strategi dan pengembangan rencana dalam organisasi. Fungsi ini merupakan tahap awal dalam melaksanakan kegiatan di dalam suatu organisasi. Perencanaan yang dimaksud disini adalah perencanaan dalam tujuan mengembangkan pemakai teknologi informasi dan komunikasi. Memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien dan dikarenakan sumberdaya selalu terbatas sedangkan tujuan tidak terbatas akan memerlukan perencanaan yang baik dalam organisasi (Sulistiyani dan Rosidah, 2003). Dalam instansi Kelurahan Potrobangsari Perencanaan dalam pengembangan sumber daya manusia pastinya akan dilakukan untuk memudahkan dalam penyelesaian atau penunjang kerja.

“perencanaan mengenai pengembangan SDM berbasis teknologi informasi dan komunikasi pastinya ada di kelurahan ini, seperti rencana untuk melatih karyawan untuk dapat mengoperasikan teknologi

khususnya computer agar penyelesaian tugas dapat cepat dan pastinya dapat berjalan dengan efisien. Dalam pelatihan ini juga dapat dilakukan dalam lingkup kelurahan sini dengan salah satu karyawan yang melatih atau dapat juga mendatangkan seseorang dari pemerintah pusat yang nantinya diperintahkan untuk melakukan pelatihan teknologi di instansi sini” (Faizun-staf 26 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai perencanaan sumber daya manusia dalam instansi kelurahan, hal itu memang harus dilakukan atau dengan kata lain melakukan pengembangan atau inovasi terhadap sumber daya manusia dengan tujuan semua karyawan dapat memaksimalkan teknologi untuk menunjang penyelesaian tugasnya. Perlu adanya komitmen yang kuat agar perencanaan dapat terealisasi dengan baik sesuai tujuannya.

4. Pengembangan manajemen kinerja berbasis TIK

Manajemen kinerja tentu harus di mulai dari proses perencanaan kinerja

individu maupun kelompok dengan cara menetapkan tujuan organisasi. Dalam tahap ini harus dilakukan perencanaan mengenai kegiatan yang harus dilalui atau dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan manajemen kinerja. Dalam manajemen kinerja sendiri akan memiliki beberapa fokus yang diantaranya adalah fokus pada kinerja individu, penilaian terhadap proses pelaksanaan kegiatan, dan penilaian pada hasil yang telah dicapai oleh individu. Manajemen kinerja sebagai pendorong individu atau karyawan agar semangat dalam bekerja, efektif dan efisien dalam bekerja, dan sesuai peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan.

“pengembangan yang dilakukan di kelurahan ini yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi akan dilakukan namun dengan proses yang tidak cepat karena dalam meningkatkan kinerja dengan sarana teknologi seperti computer itu tidak akan instan. Yang kami lakukan yaitu dengan melatih karyawan yang belum bisa menggunakan teknologi. Selanjutnya akan memberi

penilaian apakah pelatihan yang dilaksanakan sudah dapat memberikan manfaat yang maksimal atau belum. Kalo nantinya belum maka akan ada evaluasi terhadap kinerja karyawan sampai mereka benar benar menguasai sarana teknologi untuk menunjang kerjanya selain itu, penambahan karyawan mungkin akan diusulkan terhadap pemerintah pusat untuk membantu dalam pengembangan system teknologi sehingga karyawan dapat menguasai semua sarana teknologi yang ada” (Sugeng-sekretaris 26 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai pengembangan manajemen kinerja, hal tersebut akan sangat membantu dalam tujuan instansi kelurahan. Pemaksimalan sarana teknologi memanglah tepat untuk mengembangkan kinerja individu dalam instansi pemerintahan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi di dalam instansi pemerintahan dapat memberikan

manfaat yang besar seperti penghematan biaya dalam aspek manajemen, tenaga kerja, dan proses kerja. Selain itu, manfaat yang diberikan adalah mempercepat dalam proses pengembangan dan inovasi dalam organisasi atau instansi. Teknologi informasi dan komunikasi di dalam instansi Kelurahan Potrobangsari sudah dimanfaatkan dengan baik di dalam proses pekerjaan, namun masih ada beberapa karyawan yang belum dapat memaksimalkan teknologi tersebut. Masalah tersebut harus diselesaikan dengan cara melatih karyawan untuk dapat mengoperasikan computer atau teknologi sebagai penunjang kerja. Teknologi yang digunakan dalam Kelurahan Potrobangsari sangat membantu dalam penyelesaian tugas karena informasi dari pemerintah pusat atau Masyarakat dapat diterima dengan cepat oleh Kelurahan Potrobangsari. Dengan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan terhadap masyarakat dapat melalui online dengan sarana internet. Hal tersebut tentunya sangat membantu dalam proses kerja. Perencanaan peningkatan kinerja harus dilakukan atau dengan kata lain melakukan pengembangan atau inovasi terhadap sumber daya manusia dengan tujuan semua karyawan dapat memaksimalkan teknologi untuk menunjang

penyelesaian tugasnya. Perlu adanya komitmen yang kuat agar perencanaan dapat terealisasi dengan baik sesuai tujuannya.

Saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu menambah indikator pengukuran dalam mengukur kinerja SDM di era digital. Selain itu, saran untuk Kelurahan Potrobangsari yaitu peningkatan kinerja karyawan harus segera dilakukan dengan cara melakukan pelatihan dan pengembangan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Melakukan pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan mendatangkan seseorang yang benar benar menguasai dalam bidang tersebut dan dapat melatih karyawan dengan baik. Pelayanan terhadap masyarakat secara *online* harus ditingkatkan. Dengan begitu perlu adanya inovasi terhadap pelayanan online agar pelayanan berjalan optimal. Sarana atau fasilitas teknologi di dalam instansi sebaiknya ditingkatkan atau dilengkapi dengan tujuan tugas atau pekerjaan dapat selesai dengan efisien dengan adanya teknologi yang memadai.

V. DAFTAR PUSTAKA

Asyikin, A. N., Fitri, R. dan Nugroho, A. S. B. (2016), Masterplan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)

- Kantor Pemerintah Desa,
Jurnal POROS TEKNIK.
- Darmawan. (2011).
E-Government: Studi
Pendahuluan di
Kabupaten Sragen
Proceeding Simposium
Nasional Otonomi
Daerah. *LAB-ANE FISIP
Untirta*.
- Praditya. (2014). The Utilization
OF Information and
Communication
Technology (ITC) by
Government in Rural
Level. Bandung : *Jurnal
Penelitian Komunikasi*.
- Goodhue, D.L. (1995).
Understanding User
Evaluation Of
Information System,
Management Science.
- Indrajit. (2002). Electronic
Government, Strategi
Pembangunan dan
Pengembangan Sistem
Pelayanan Publik
Berbasis Teknologi
Digital, *Andi
Offset*, Yogyakarta.
- Istijanto. (2005). Aplikasi praktis
riset pemasaran. Jakarta:
*PT Gramedia Pustaka
Utama*.
- Moleong. J.(2011). Metode
penelitian kualitatif (
edisi revisi). Bandung:
PT. Remaja Rosdakarya.
- Kase, J. (2010). Perencanaan
Strategis Sistem
Informasi (SI) Pada
Pemerintah Kabupaten
Timor Tengah Selatan.
*Tesis, Universitas
Gadjah Mada*.
- Salman. (2005). Kepercayaan
Terhadap Teknologi
system Informasi Baru
Dalam Evaluasi Kinerja
Individual. Solo : *SNA
VII*.
- Saymote, A. (2014), Develop a
Village Information
System (VIS)
Application Using Visual
Basic (VB)
Programming, International.
*Journal Computer
Technology &
Applications (IJCTA)*.
- Susanto, B. (2016), Identifikasi
Digital Literacy untuk
mengukur kesiapan
Jurnalisme Warga,
*Annual Research
Seminar 2016*.



UNS
UNIVERSITAS
SEBELAS MARET



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA
Jl. Ir. Sutami 36 A Kentingan, Jebres, Surakarta 57126
Telp/Fax. (0271) 669124, Email: pap@fkip.uns.ac.id
www.adp.fkip.uns.ac.id