Mei 2023, Vol. 7 No. 3 ISSN : 2614-0349

J I K A P

JURNAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

UNS UNIVERSITAS SEBELAS MARET

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran

Volume 7 Nomor 3, Mei 2023

SUSUNAN REDAKSI

Editor in Chief
Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57191828251)

Associate Editors
Subroto Rapih, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57222593421)

Editorial Board Members

Prof. Dr. Muhyadi
Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, M. Pd. (Scopus ID: 57192806413)
Prof. Dr. Wiedy Murtini, M.Pd (Scopus ID: 57193251856)
Dr. Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, M.Pd (Scopus ID: 57222179659)
Muhammad Choerul Umam, S.PdI., M.Pd.
Nur Rahmi Akbarini, S.Pd., M.Pd.
Sigit Permansah, S.Pd, M.Pd.
Winarno, S.Kom., M.Pd.

Copy Editors
Chairul Huda Atma Dirgatama, (Scopus ID: 57203089787)
Arif Wahyu Wirawan, S.Pd., M.Pd (Scopus ID: 57214136612)

Alamat Redaksi:

Gedung B Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret
Jalan Ir . Sutami 36A Surakarta 57126 Telp. /Fax. (0271) 648939, 669124
E-mail: jikap@fkip.uns.ac.id

JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Volume 7, Nomor 3, Mei 2023

	Halaman
Susunan Redaksi	ii
Daftar Isi	iii
Analisis kepuasan pelanggan di PT. Comunikasi Selaras Mandiri (CSM) *Muhamad Fuad Shafly, Hery Sawiji, Susantiningrum*	184-189
Pengaruh media belajar Youtube dan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi Z *Sabila Nur Anisa, Cicilia Dyah S. Indrawati, Anton Subarno*	190-195
Penerapan kebijakan paperless di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta *Satrio Budi Utomo, Tri Murwaningsih, Anton Subarno*	196-203
Peran humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi Covid-19 *Deva Septiani, Patni Ninghardjanti, Nur Rahmi Akbarini*	204-211
Pengelolaan tata ruang kantor pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surakarta *Farhatun Nihayah, Anton Subarno, M. Choerul Umam*	212-220
Pengaruh pembelajaran online dan keaktifan siswa terhadap hasil belajar kompetensi keuangan Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar *Mia Wahyu Permatasari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam*	221-229
Pembuatan aplikasi pengelolaan data penjualan dan asuransi berbasis web di PT Pos Indonesia Kantor Cimahi *Dewi Sri Rusmayanti, Tangguh Dwi Pramono*	230-238
Pengaruh kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS *Risti Yuliana, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti*	239-246
Pengaruh pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* terhadap minat berwirausaha mahasiswa PAP UNS angkatan 2018-2019 *Shilma Artha Prilivia, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini*	247-252
Implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di BPKPD Kabupaten Kebumen *Sinta Nur Widya Wijayanti, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum*	253-261
Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta *Ita Nugrahini, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, Muhammad Choerul Umam*	262-267

Komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dalam pengaruhnya terhadap minat belajar siswa pada Mata Pelajaran Ekonomi
Dwi Anggoro, Tri Wahyu Retno Ningsih 268-272

Komunikasi bisnis pada masa pandemi Covid 19 (Studi kasus di Ubigo Karanganyar)
Ikhlas Rahmat Zaki, Anton Subarno, Muhammad Choerul Umam 273-281

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 184

Analisis kepuasan pelanggan di PT. Comunikasi Selaras Mandiri (CSM)

Muhamad Fuad Shafly*, Hery Sawiji , Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: muhamadfuadshafly@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada PT. Komunikasi Selaras Mandiri; (2) kendala terkait pelayanan pelanggan pada PT. Komunikasi Selaras Mandiri; (3) solusi untuk mengatasi kendala dalam memberikan layanan pelanggan pada PT. Komunikasi Selaras Mandiri. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan adalah hasil observasi langsung di PT. CSM dan wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah dokumen, arsip, jurnal, dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data yang digunakan adalah informan, tempat dan peristiwa, serta dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah aplikasi Atlas.ti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan pelanggan PT. CSM didominasi oleh kewaspadaan, keahlian, dan jaminan yang diberikan oleh perusahaan; (2) kendala yang dihadapi PT. CSM adalah a) kurangnya koordinasi antar divisi, dan b) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada belum berjalan maksimal; (3) upaya yang dilakukan PT. CSM adalah a) mengoptimalkan koordinasi antar divisi dan b) mengawasi penerapan Prosedur Operasi Standar.

Kata kunci: kepuasan pembeli; konsumen; layanan

Abstract

This study aimed to determine (1) customer satisfaction with services at PT. Comunikasi Selaras Mandiri; (2) the obstacles related to customer service at PT. Comunikasi Selaras Mandiri; (3) solutions to overcome the obstacles in providing customer service to PT. Comunikasi Selaras Mandiri. This research is qualitative research with the type of case study research. Collecting data using interviews and observation. The techniques of data collection used interviews and observation. The sampling techniques used were purposive sampling and snowball sampling. The data used in this study were primary and secondary. The primary data used was the result of direct observation at PT. CSM and interviews with informants. While the secondary data used were documents, archives, journals, and books related to research. Sources of data used were informants, places and events, and documents. The data analysis technique used was the Atlas.ti application. The results showed that: (1) customer satisfaction of PT. CSM is dominated by alertness, expertise, and assurance provided by the company; (2) the obstacle faced by PT. CSM is a) the lack of coordination between divisions, and b) the existing Standard Operating Procedure (SOP) is not running optimally; (3) the efforts made by PT. CSM is a) optimizing coordination between divisions and b) supervising the implementation of Standard Operating Procedures.

Keywords*: customer, customer satisfaction; service*

**Corresponding author*

Citation in APA style: Shafly, M. F., Sawiji, H., Susantiningrum. (2023). Analisis kepuasan pelanggan di PT. Comunikasi Selaras Mandiri (CSM) pada tahun 2020. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 184-189. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.60780

Received April 16, 2022; Revised July 10, 2022; Accepted April 26, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Periklanan merupakan penggunaan media bayaran oleh seorang penjual untuk mengkomunikasikan informasi persuasif tentang produk (ide, barang, jasa) ataupun organisasi dan merupakan alat promosi yang kuat (Suyanto, 2005). Maksud dan tujuan periklanan adalah untuk mendorong orang agar tertarik menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Iklan biasanya ditempatkan di berbagai media agar dapat dilihat banyak orang, seperti surat kabar, majalah, tabloid, televisi, dan beberapa tempat-tempat umum.

Pelanggan merupakan orang-orang yang terkait dengan aktivitas jual-beli, penggunaan, dan sebagainya, yang memiliki hubungan tetap dengan penjual atau penyedia jasa (Henriawan, 2015). Pelanggan berarti orang atau pihak yang menerima produk atau jasa dengan melakukan transaksi berdasarkan beberapa pertimbangan yang sesuai dengan kondisi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan. Pelanggan merupakan aset yang sangat penting, karena tidak ada satu pun institusi atau perusahaan yang akan bertahan jika ditinggalkan oleh konsumennya (Juanamasta dkk., 2019)

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang didapat pelanggan karena adanya nilai positif pelanggan terhadap layanan dan diperolehnya kualitas pelayanan yang sesuai harapan pelanggan Woro dan Naili (2013). Semakin tinggi nilai pelanggan terhadap penyedia layanan, maka semakin kuat tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan semakin meningkat. Aspek-aspek kepuasan pelanggan, meliputi harapan, kinerja, kesesuaian, penegasan, dan ketidaksesuaian. Selain adanya aspek kepuasan pelanggan, ada pula indikator kepuasan pelanggan. Adapun indikator kepuasan menurut Tjiptono (2004) antara lain kesesuaian harapan pelanggan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi kepada yang lain. Kepuasan pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain kualitas produk atau jasa yang baik, kualitas pelayanan yang prima, harga yang terjangkau, serta mudahnya akses untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Selain itu distribusi dan citra produk yang baik juga menjadi faktor pendorong terjadinya kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri kepuasan pelanggan menurut Sembiring dan Kusumawati (2014) yakni loyalitas terhadap produk, komunikasi dari mulut ke mulut, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama pelanggan. Pelanggan yang merasa puas saat pertama kali melakukan pembelian tidak akan lagi memiliki pertimbangan untuk melakukan pembelian berikutnya seperti saat melakukan transaksi pertama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk keperluan pengembangan dan penerapan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan terdapat empat metode menurut Prihastono (2012) antara lain sistem keluhan dan saran, pembeli bayangan, analisis pelanggan yang hilang, dan survey kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, baik internal maupun eksternal, sehingga melalui pelayanan tersebut kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat terpenuhi. Tujuan dari pelayanan prima ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sehingga menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan serta membangun kesetiaan dan loyalitas pelanggan. Priansa (2017) pelayanan prima dapat ditampilkan dalam banyak jenis, yakni pelayanan prima melalui lisan, pelayanan prima melalui tulisan, dan pelayanan prima melalui perbuatan. Ciri-ciri pelayanan prima menurut Kasmir (2005) antara lain tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, dan mampu melayani secara cepat dan tepat.

PT. Comunikasi Selaras Mandiri (CSM) ialah salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa percetakan iklan yang melayani percetakan berupa *X-Banner*, *neon box*, MMT, dan media iklan luar ruang lainnya. PT CSM telah memberikan tugas dan fungsi masing-masing per divisi dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, direktur PT. CSM. mengatakan bahwa rasa puas pelanggan di PT. CSM kurang begitu baik dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang prima. Hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi antar divisi, tak jarang salah satu divisi bekerja tak sesuai dengan arahan divisi lainnya. Hal ini diperkuat dengan seringnya keluhan

yang disampaikan oleh pelanggan terkait hasil produksi yang kurang sesuai dengan pesanan. Selain hasil produksi, tidak jarang pelanggan mengeluhkan terkait terlalu lamanya proses pembuatan produk sehingga terjadi ketidaksesuaian dengan target pemasangan. Dengan begitu melalui penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan mengenai kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh PT. CSM, kendala apa saja yang muncul terkait pemberian layanan, dan solusi yang dapat dilakukan oleh PT.CSM dalam mengatasi permasalahan atau kendala tersebut.

Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini ialah metode kualitatif yang digunakan sebagai keperluan evaluasi. Iskandar (2009) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif (*naturalistik)* merupakan pendekatan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh serta berhubungan dengan objek yang diteliti untuk mendapatkan data, menganalisis, dan menarik kesimpulan. Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian studi kasus dalam menghimpun dan menelaah data dari berbagai sumber informasi. Menurut Iskandar (2009), studi kasus (*case study)*, yaitu penelitian yang mengadakan telaah secara mendalam terkait suatu kasus untuk mengembangkan metode kerja yang paling efisien.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Agustus sampai dengan Desember 2021. Kurun waktu tersebut diharapkan dapat menyelesaikan tahapan penelitian ini.Penelitian ini dilakukan di PT. Comunikasi Selaras Mandiri (CSM) yang beralamat kantor di Jl. Muwardi 2 No. 33 Grogol, Jakarta Barat. Sedangkan untuk *workshop* beralamat di Jl. Gandaria 2 RT. 05 RW 011, Tegal Gundil, Bogor Utara, Jawa Barat

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data campuran dari data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan merupakan hasil dari observasi langsung di PT. CSM dan wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder yang digunakan ialah dokumen, arsip, jurnal serta buku yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data pada penelitian ini antara lain informan, tempat dan peristiwa, dan dokumen. Informan dalam penelitian kali ini adalah Direktur Utama, Karyawan, serta pelanggan PT. CSM. Sumber data dalam lokasi penelitian terdapat dari bidang yang diamati oleh peneliti

Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Iskandar (2009) menyatakan bahwa "Dalam penelitian kualitatif, teknik yang biasa digunakan dalam memilih dan menentukan subjek penelitian dengan menggunakan teknik subjek sesuai tujuan (*purposive sampling)* dan teknik bola salju *(snowball sampling)*". *Purposive sampling* digunakan untuk menentukan *key informan* yang mana Direktur Utama ditetapkan sebagai *key informan*. Sedangkan *snowball sampling* digunakan untuk menentukan karyawan dan pelanggan PT. CSM, serta informan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan perpaduan dari teknik triangulasi data dan triangulasi metode. Triangulasi data digunakan untuk pengumpulan data sejenis dari berbagai sumber dengan membandingkan dan melakukan pengecekan kembali atas hasil wawancara dengan informasi untuk menilai keabsahan informasi yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data naratif dengan bantuan perangkat lunak *Atlas.ti* guna mempermudah analisis data kualitatif. Teknik analisis data naratif berfokus pada bagaimana sebuah ide atau cerita dikomunikasikan ke semua bagian terkait.

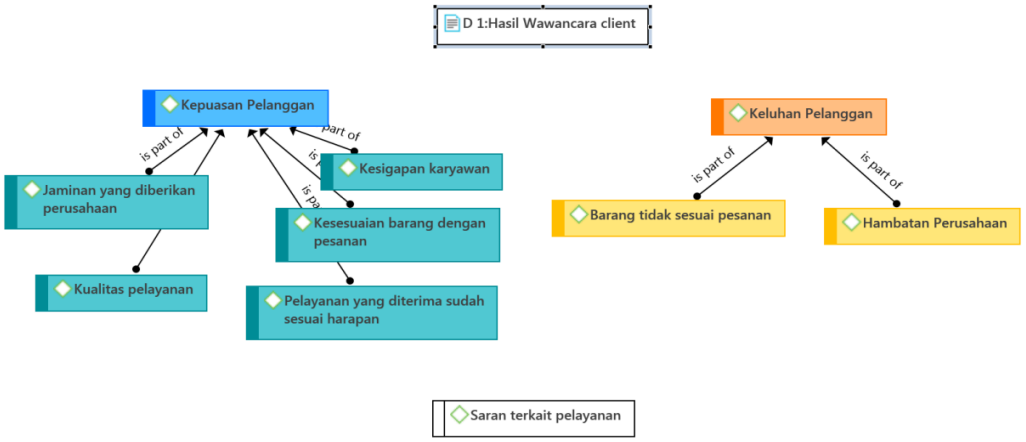
Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang temuan penelitian yang didukung data, pembahasan hasil penelitian dari berbagai perspektif/sudut pandang/teori/penelitian sejenis.

Hasil penelitian

Kepuasan Pelanggan Dalam Menerima Pelayanan PT. CSM. PT. CSM terbuka dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan melalui aplikasi *whatsapp* yang diberikan kepada pelanggan.

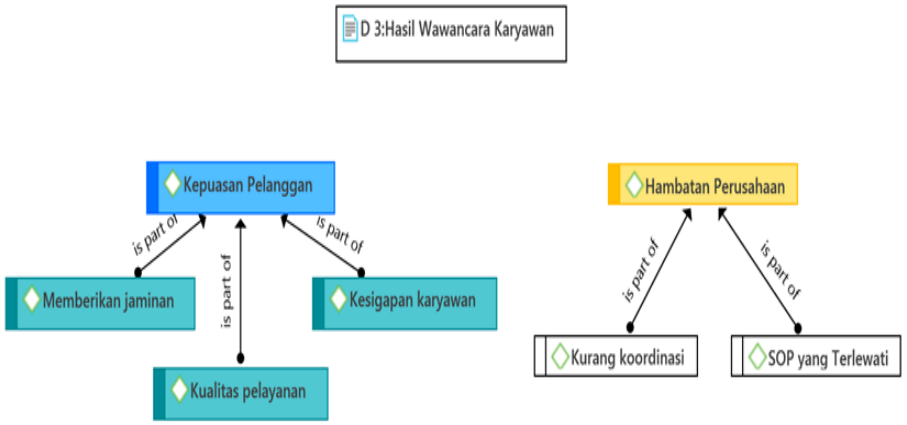
Gambar 1
Hasil Analisis Data Wawancara Pelanggan



Gambar 1 sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti bahwa pemesanan ulang menjadi salah satu cara mengetahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

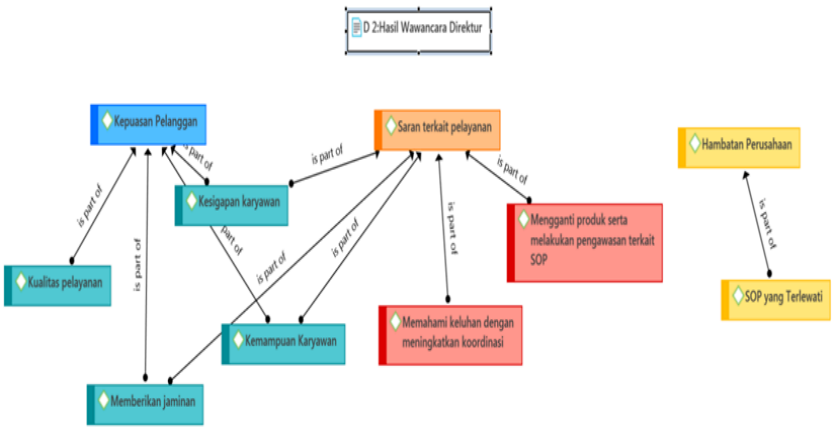
Kepuasan pelanggan tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada pelanggan, kualitas pelayanan sangat penting dalam keberjalanan sebuah perusahaan. Hal ini sejalan dengan pengamatan peneliti bahwa seluruh karyawan berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

Kendala yang Dihadapai PT. CSM. Terkait Pelayanan
Gambar 2
Hasil Analisis Data Wawancara Karyawan



Dilihat dari gambar 2, kendala yang muncul ialah berasal dari internal perusahaan yang berdampak pada pelayanan yang diberikan menjadi kurang prima. Kurang berjalan baiknya SOP yang ada menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh PT.CSM itu sendiri. Hal lain yang menjadi kendala pelayanan PT.CSM ialah kurangnya koordinasi antar karyawan yang menyebabkan sering terjadinya kesalahpahaman antar karyawan.

Upaya yang dilakukan PT. CSM. untuk mengatasi kendala
Gambar 3
Hasil Analisis Data Wawancara Direktur



Berdasarkan gambar di atas mengenai hasil wawancara dengan Direktur Utama PT.CSM terkait upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Direktur Utama PT.CSM berpendapat "Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama, jika ada ketidakpuasan pelanggan yang bisa mengakibatkan pelanggan kecewa dan memutuskan untuk tidak bekerja sama kembali, maka perusahaan mengantisipasinya dengan cara mengganti produk yang membuat pelanggan kecewa tersebut."

Gambar di atas juga sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa upaya yang dilakukan PT.CSM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan selalu diadakan evaluasi terkait produksi di akhir minggu dan direktur selalu melakukan pengarahan di awal hari ketika akan memulai pekerjaan.

Pembahasan

Kajian dari hasil penelitian di lapangan dan teori, dapat ditemukan kesesuaian bahwa PT. CSM. telah memenuhi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan. Berikut analisis kepuasan pelanggan di PT. CSM. Pertama, jasa serta produk yang ditawarkan sesuai pesanan pelanggan.
Berdasarkan hasil lapangan serta analisis Atlas.ti yang telah diuraikan, kesimpulan yang didapat yakni PT. CSM. telah memenuhi beberapa aspek kepuasan pelanggan yakni *reliability, tangible, assurance*, serta memberikan hasil produksi yang sesuai dengan pesanan. Kedua, karyawan yang kompeten.

Kompetensi yang dimiliki karyawan yang telah memenuhi beberapa aspek dalam dimensi kepuasan pelanggan yaitu aspek *responsivesness, assurance,* dan *emphaty*. *Responsiveness* ditunjukkan dengan karyawan yang memiliki respon yang cepat ketika menerima keluhan dari pelanggan. *Assurance* ditunjukkan dengan diberikannya garansi perbaikan produk jika dianggap ada kesalahan.Kendala yang dihadapi PT. CSM terkait pelayanan berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat dua kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Kendala yang pertama yakni kurang koordinasi antar divisi

Kurangnya koordinasi antar divisi di PT. CSM. sendiri sering terjadi di divisi produksi dengan divisi desain, sehingga sering terjadi produk yang salah ukuran atau bahkan tidak sesuai dengan desain. Hal ini berdampak pada hasil produksi yang tidak sesuai pesanan menyebabkan
ketidakpuasan pelanggan. Selain kendala tersebut, kendala kedua ialah kurangnya pengawasan SOP pelayanan. Berdasarkan hasil lapangan menunjukkan bahwa karyawan PT. CSM. terkadang masih belum bekerja sesuai SOP yang ada yakni *quality control*. Hal ini mengakibatkan hasil

produksi yang tidak sesuai dengan pesanan. Setelah adanya kendala, terdapat dua upaya yang dilakukan PT. CSM untuk menanggulangi kendala yang dihadapi, upaya yang pertama yakni optimalisasi koordinasi antar divisi. Perlunya ada optimalisasi koordinasi dengan sebelumnya menyelesaikan keluhan yang diterima kemudian melakukan pembaruan sistem koordinasi serta selalu melakukan evaluasi di akhir minggu Upaya kedua yakni memaksimalkan pengawasan berjalannya SOP pelayanan. PT. CSM. akhirnya menetapkan bahwa jika ada SOP yang terlewatkan maka akan adanya hukuman atau penalti terhadap karyawan yang melewatkan SOP tersebut.

Kesimpulan

Ada tiga kesimpulan yang bisa diambil dari peneliti ini. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah didapatkan, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut: pertama, pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. CSM. Hal ini dibuktikan dengan melihat hasil analisis menggunakan Atlas.ti telah memenuhi lima dimensi kepuasan pelanggan, kedua yakni terdapat dua kendala yang dihadapi PT. CSM terkait pelayanan, yakni kurangnya koordinasi antar divisi dan kurang maksimalnya keberjalanan SOP pelayanan. Kendala-kendala tersebut mengakibatkan hasil produksi menjadi kurang maksimal, dan ketiga, PT. CSM. telah berupaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Upaya-upaya tersebut yakni optimalisasi koordinasi antar divisi dan memaksimalkan pengawasan terhadap keberjalanan SOP pelayanan.

Daftar Pustaka

Henriawan, D. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Cabang Mufing Wilayah Bandung Timur). *Copetition, 6*(2), 71-82.

Iskandar. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Gaung Persada Press.

Juanamasta, I. G., Wati, N. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., & Wisnujati, N. S., et al. (2019). The role of customer service through customer relationship management (CRM) to increase customer loyalty and good image. *International Journal of Scientific & Technology Research, 8*(10), 2004-2007.

Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Raja Grafindo Persada.

Priansa, D. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Alfabeta.

Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik, 4*, 14-24.

Sembiring, S., & Kusumawati. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 15*.

Suyanto, M. (2005). *M. Suyanto, 2003:9*. Andi.

Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis, 2*(1). https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5355

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 190

Pengaruh media belajar youtube dan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi Z

Sabila Nur Anisa, Cicilia Dyah S. Indrawati, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: nuranisabila@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh media pembelajaran *YouTube* terhadap motivasi belajar siswa generasi z, (2) pengaruh lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi z, (3) pengaruh media pembelajaran *YouTube* dan sosial lingkungan secara simultan terhadap motivasi belajar siswa generasi z. Penelitian dilakukan di SMK Negeri 3 Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampelnya adalah 304 siswa yang menggunakan *YouTube* sebagai media pembelajarannya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner skala *likert* dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan media pembelajaran *YouTube* terhadap motivasi belajar siswa generasi z (*thitung* 7,349 > *ttabel* 1,650), (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi z (*thitung* 7,411 > *ttabel* 1,650), (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan media pembelajaran YouTube dan lingkungan sosial secara simultan terhadap motivasi belajar siswa generasi z (*Fhitung* 94,798 > *Ftabel* 3,026).

Kata kunci: berkomunitas; dorongan menuntut ilmu; kuantitatif; media sosial

Abstract

This study aims to find out (1) the influence of YouTube learning media on students learning motivation of generation z, (2) the influence of social environment on students learning motivation of generation z, (3) the influence of YouTube learning media and social environment simultaneously on students learning motivation of generation z. The study was conducted at SMK Negeri 3 Surakarta. This study used a quantitative method. The sample involved 304 students who used YouTube as their learning media. The data was collected with Likert scale questionnaires and analyzed with multiple linear regression. The results showed that (1) there was a positive and significant influence of YouTube learning media on students learning motivation of generation z (t_{count} 7,349 > t_{table} 1,650), (2) there was a positive and significant influence of social environment on students learning motivation of generation z (t_{count} 7,411 > t_{table} 1,650), (3) there was a positive and significant influence of YouTube learning media and social environment simultaneously on students learning motivation of generation z (F_{count} 94,798 > F_{table} 3,026).

Keywords: learning motivation; quantitative; social environment; media social

Received Juni 28, 2022; Revised July 13, 2022; Accepted April 26, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

**Corresponding author*

Citation in APA style: Anisa, S. N., Indrawati, C. D. S., Subarno, A., (2023). Pengaruh media belajar youtube dan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi Z. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 190-195. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62651

Belajar merupakan proses terjadinya perubahan pada diri individu menyangkut pengetahuan, keterampilan, sikap. Dalam prosesnya, kegiatan belajar dipengaruhi oleh unsur-unsur yang ada dari dalam maupun dari luar diri siswa, yang dapat memperkuat ataupun melemahkan prosesi tersebut.

Salah satu unsur yang dapat memberi pengaruh pada proses belajar siswa ialah motivasi siswa untuk belajar. Octavia (2020: 53) menyatakan bahwa, "motivasi merupakan suatu perubahan yang terjadi pada diri seseorang yang muncul dengan adanya gejala perasaan, kejiwaan dan emosi sehingga mendorong individu untuk melakukan atau bertindak sesuatu yang disebabkan karena kebutuhan, keinginan dan tujuan". Motivasi belajar berperan penting untuk merangsang dan memberikan semangat siswa untuk berpikir, berkonsentrasi dan belajar dengan efektif (Filgona, dkk., 2020) sehingga mendorong munculnya sikap mandiri dalam diri siswa untuk belajar, yang kemudian akan memberi pengaruh pada pencapaian hasil belajar yang lebih baik (Eriyanto, dkk., 2021).

Namun, pada kenyataannya kurangnya motivasi siswa masih menjadi permasalahan yang sering ditemui dalam kegiatan belajar siswa. Pernyataan tersebut berdasarkan temuan observasi saat peneliti melaksanakan magang kependidikan.

Tinggi rendahnya tingkat motivasi belajar siswa dapat dipengaruhi dari berbagai faktor seperti keberadaan teknologi digital disetiap aktivitas sehari-hari siswa yaitu melalui kehidupan dunia maya di media sosial salah satunya yaitu *YouTube*.

Perkembangan teknologi digital yang pesat biasa dikaitkan dengan kecenderungan karakteristik dari suatu generasi yakni generasi Z (GenerasiNET atau IGeneration) – yang lahir dan tumbuh dengan kemajuan digital. Generasi Z merupakan generasi yang lahir tahun 1995-2010, yang saat ini masih banyak yang masih menempuh pendidikan terutama pada jenjang sekolah menengah. Karakteristik generasi Z dalam belajar berbeda dari generasi sebelumnya. Generasi Z lebih menyukai mencari informasi atau pengetahuan untuk belajar secara visual melalui video (Seemiller & Grace, 2017; Sladek & Grabinger, 2018). Survei Pearson (*Meeting The Expectations*, 2018) menunjukkan sebesar 59% dari generasi Z memilih *YouTube* menjadi media yang paling disukai untuk belajar dan 55 % generasi Z juga mengatakan bahwa pendidikan dan aktivitas belajar mereka memanfaatkan *YouTube*. Sejalan dengan penuturan Rahardjo selaku *Head of Public Affairs Southeast Asia Google* di konferensi pers secara virtual pada 14 Juli 2021, bahwa waktu yang dihabiskan untuk menonton konten video *YouTube* seperti *how to*, sains, humaniora, atau pengetahuan lain mengalami peningkatan sampai 80% sejak adanya pandemi Covid-19 (Jemandu, 2021).

YouTube sebagai media belajar memiliki arti bahwa *YouTube* dapat dijadikan sebagai alat bantu yang mendukung terlaksananya proses belajar berupa media digital dengan tayangan video yang bermuatan pendidikan untuk memberi serta memperkaya pengetahuan, keterampilan dan sikap kepada penonton. Ketersediaan berbagai jenis konten pendidikan membuat siswa memutuskan untuk memandang YouTube sebagai media belajar yang dapat membantu mereka memenuhi kebutuhan informasi atau pengetahuan, dapat meningkatkan pemahaman mereka dan harapan mereka pada hasil pembelajaran (Zhou dkk., 2020). Video pendidikan yang ada di *YouTube* secara sadar atau tidak dapat memengaruhi pola berpikir dan tingkah laku siswa yang menontonnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Broadbent dkk. (2017) menunjukkan bahwa nilai-nilai yang dipegang oleh generasi Z dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu orang tua (89%) kemudian teman-teman (78%), guru (70%), selebriti (30%) dan politisi (17%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa selain dari pengaruh dunia digital (media sosial), lingkungan sosial nyata di sekitar siswa seperti keluarga, sekolah, teman sebaya dan masyarakat tempat tinggal juga ikut berperan dalam memengaruhi nilai-nilai dan tingkah laku siswa.

Sarinah (2019:133) mengartikan lingkungan sosial sebagai, "wilayah tempat berlangsungnya berbagai kegiatan, yaitu interaksi sosial antara berbagai kelompok beserta pranatanya dengan simbol dan nilai, serta terkait dengan ekosistem (sebagai komponen lingkungan alam) dan tata ruang atau peruntukan ruang (sebagai bagian dari lingkungan binaan/ buatan)".

Lingkungan sosial sebagai tempat siswa melakukan kegiatan dan interaksi dengan orang lain dapat memberikan pengaruh yang positif dan negatif. Rondonuwu dkk. (2020) menyatakan lingkungan sosial yang berupa sikap positif orang tua, pergaulan dengan teman sebaya yang positif dan motivasi dari guru memberikan motivasi anak untuk melanjutkan atau menjalani pendidikan yang lebih baik. Kenyataan lainnya menunjukkan pengaruh lingkungan sosial dapat bersifat yang sebaliknya yaitu memberikan batasan yang cenderung tidak mendukung. Aisyah dkk. (2015) menyatakan lingkungan sosial menjadi faktor yang menyebabkan anak tidak meneruskan pendidikan ke jenjang SMP. Oleh karena itu, lingkungan sosial mengambil peran penting dalam tumbuh kembang kehidupan anak, baik itu lingkungan keluarga, sekolah, ataupun masyarakat.

Berdasarkan pada apa yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh media belajar YouTube terhadap motivasi belajar siswa generasi Z, (2) pengaruh lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa generasi Z, dan (3) pengaruh media belajar *YouTube* dan lingkungan sosial secara bersama-sama terhadap motivasi belajar siswa generasi Z.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasional, yakni untuk melihat ada tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. Teknik untuk mengumpulkan data menggunakan skala *likert* 4 jenjang, "sangat setuju", "setuju", "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju".

Persiapan penelitian terlebih dahulu dilakukan dengan melakukan *try out* instrumen penelitian untuk memperoleh instrumen yang valid dan dapat diandalkan sebagai alat pengukuran. *Try out* dilakukan kepada 38 responden siswa di luar dari sampel penelitian.

Pengumpulan data penelitian mengenai media belajar YouTube, lingkungan sosial dan motivasi belajar siswa, diperoleh melalui kuesioner penelitian dengan bantuan *google form* yang disebarkan kepada 1.262 siswa sebagai keseluruhan anggota populasi. Seluruh jawaban siswa yang terkumpul dipilih secara acak (*simple random sampling*) untuk mendapatkan 304 sampel. Sejumlah 304 siswa yang dijadikan sebagai sampel penelitian yakni siswa SMK Negeri 3 Surakarta yang menggunakan YouTube sebagai media belajar.

Tahap pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics 24. Uji prasyarat analisis terdiri dari uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas yang dilakukan terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa data memenuhi prasyarat untuk dapat dianalisis. Langkah selanjutnya yaitu dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis dengan uji statistik uji t, uji F, dan regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis dengan Uji t bertujuan mengetahui pengaruh variabel media belajar *YouTube* (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) secara parsial terhadap variabel motivasi belajar (Y). Pada tabel 1 menunjukkan hasil uji t yaitu nilai signifikansi pengaruh media belajar *YouTube* (X_1) terhadap motivasi belajar (Y) adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 7,349 > t_{tabel} 1,650 maka, H_o ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel media belajar *YouTube* (X_1) terhadap variabel motivasi belajar (Y). Selanjutnya, nilai signifikansi pengaruh lingkungan sosial (X_2) terhadap
motivasi belajar (Y) adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 7,411 > t_{tabel} 1,650 maka, H_o ditolak dan H_2 diterima. Kesimpulan diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel lingkungan sosial (X_2) terhadap variabel motivasi belajar (Y).

Tabel 1
Hasil uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.976	4.096		7.563	.000		
	Media Belajar YouTube	.375	.051	.367	7.349	.000	.819	1.221
	Lingkungan Sosial	.328	.044	.370	7.411	.000	.819	1.221

a. Dependent Variable: Motivasi Belajar

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2022

Pengujian hipotesis dengan uji f bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas media belajar YouTube (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) secara simultan terhadap variabel terikat motivasi belajar (Y).

Pada tabel 2 menunjukkan hasil uji f yaitu nilai signifikansi pengaruh media belajar *YouTube* (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) terhadap motivasi belajar (Y) adalah 0,000 < 0,05 dan nilai F_{hitung} 94,798 > F_{tabel} 3,026 maka, H_o ditolak dan H_3 diterima. Kesimpulan diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel media belajar *YouTube* (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) secara simultan terhadap variabel motivasi belajar (Y).

Tabel 2
Hasil uji f

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8433.992	2	4216.996	94.798	.000[b]
	Residual	13389.679	301	44.484		
	Total	21823.671	303			

a. Dependent Variable: Motivasi Belajar
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Sosial, Media Belajar YouTube

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2022

Pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat diketahui dengan melakukan uji regresi linear berganda. Hasil dari uji regresi berganda dapat dilihat pada tabel 1, sehingga didapatkan persamaan:
Y = 30,976 + 0,375 X_1 + 0,328 X_2. Hasil persamaan dapat diinterpretasikan bahwa apabila variabel media belajar *YouTube* (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) sama dengan nol, sehingga nilai variabel motivasi belajar adalah sebesar 30,976. Apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel media belajar YouTube, variabel motivasi belajar akan mengalami peningkatan sebesar 0,375. Apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel lingkungan sosial, variabel motivasi belajar akan mengalami peningkatan sebesar 0,328.

Sumbangan efektif variabel media belajar YouTube (X_1) terhadap motivasi belajar (Y) sebesar 19,2% dan sumbangan efektif variabel lingkungan sosial (X_2) terhadap motivasi belajar (Y) sebesar 19,4%. Variabel lingkungan sosial (X_2) memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada variabel media belajar YouTube (X_1) terhadap variabel motivasi belajar (Y). Sementara itu, total sumbangan efektif variabel media belajar YouTube (X_1) dan lingkungan sosial (X_2) terhadap motivasi belajar (Y) adalah sebesar 38,6% sehingga, 61,4% sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sumbangan relatif variabel media belajar YouTube (X_1) terhadap motivasi belajar (Y) sebesar 49,7% dan sumbangan relatif variabel lingkungan sosial (X_2) terhadap motivasi belajar (Y) sebesar 50,3%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis 1 yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan media belajar *YouTube* terhadap motivasi belajar siswa. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} 7,349 > t_{tabel} 1,650 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Media belajar *YouTube* dimanfaatkan siswa untuk membantu kegiatan belajar mereka. Karakteristik siswa generasi Z yang merupakan pembelajar visual sehingga mereka memiliki pandangan positif, *YouTube* sebagai media belajar dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan akan suatu topik belajar yang mereka cari dan butuhkan. Pandangan positif siswa terhadap *YouTube* yang berdampak pada tumbuhnya motivasi siswa untuk belajar sehingga harapan mereka untuk mencapai hasil belajar yang lebih baik dapat terpenuhi. Dari hasil data yang terkumpul pada kuesioner variabel media belajar *YouTube* menunjukkan bahwa siswa tidak memiliki kendala dalam mengakses media belajar *YouTube*. Selain itu, siswa menyatakan dapat menemukan banyak video belajar sesuai dengan apa yang sedang mereka cari dan butuhkan. Hasil kedua pernyataan tersebut menunjukkan kegunaan positif *YouTube* menjadikan siswa memberikan perhatian lebih pada *YouTube* dalam mendukung aktivitas belajar dan juga meningkatkan pengetahuan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang juga menyatakan penggunaan *YouTube* sebagai media belajar memberikan pengaruh pada motivasi belajar yang sangat baik (Pratama dkk., 2018; Tohari dkk., 2019).

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis 2 yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} 7,411 > t_{tabel} 1,650 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Lingkungan sosial merupakan tempat siswa bergaul dan berinteraksi dengan anggota dalam lingkungan sekitarnya baik itu lingkungan keluarga, lingkungan sekolah maupun lingkungan masyarakat yang memiliki nilai, kebiasaan dan aturan yang berlaku. Lingkungan sosial dapat memberikan pengaruh positif ataupun negatif salah satunya terhadap

motivasi belajar siswa yang berada di dalam lingkungan tersebut. Berdasarkan hasil data yang terkumpul pada kuesioner variabel lingkungan sosial menunjukkan bahwa rumah sebagai lingkungan keluarga menjadi tempat bagi siswa untuk dapat belajar dengan nyaman. Selain itu, siswa setuju bahwa cara orang tua mendidik mereka yaitu dengan selalu memberikan contoh bagi siswa sehingga dapat meneladani apa yang diajarkan oleh orang tuanya. Kedua pernyataan tersebut menunjukkan lingkungan keluarga berperan penting pada aktivitas belajar anak. Sejalan dengan hasil penelitian ini, penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa lingkungan sosial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap motivasi belajar (Armiati, 2015). Serta pada setiap macam lingkungan yang diteliti pada penelitian ini yakni lingkungan keluarga (Fadilah & Marjohan, 2021; Nugrahini & Margunani, 2015), teman sebaya (Fadilah & Marjohan, 2021; Sulva & Sukma, 2020), lingkungan masyarakat (Nurdianti, 2019) dan lingkungan sekolah (Dewi & Yuniarsih, 2020; Paiko & Afrila, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan diterimanya hipotesis 3 yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan media belajar YouTube dan lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil analisis diperoleh nilai F_{hitung} 94,798 > F_{tabel} 3,026 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 38,6% motivasi belajar siswa dipengaruhi oleh penggunaan media belajar *YouTube* dan lingkungan sosial. Kondisi motivasi belajar siswa dilihat dari data yang terkumpul pada kuesioner variabel motivasi belajar menunjukkan bahwa siswa memiliki motivasi belajar yang baik dan kesadaran mereka pada kebutuhan akan pentingnya belajar. Selain itu, siswa merasakan motivasi belajar muncul ketika mereka mampu menyelesaikan dengan baik tugas yang awalnya mereka anggap sulit. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa motivasi intrinsik siswa cukup baik pada dimensi *intrinsic motivation to accomplish things*, yaitu motivasi belajar yang muncul karena kepuasan dan kesenangan ketika berhasil menyelesaikan suatu tugas.

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi belajar siswa baik itu faktor internal ataupun eksternal. Faktor eksternal diantaranya yaitu faktor sosial—keluarga, sekolah dan masyarakat—serta faktor teknologi yang mana dengan pemanfaatan yang tepat dapat memberikan kontribusi positif pada aktivitas belajar siswa zaman sekarang.

Ryan dan Deci (2019) menyatakan keterlibatan teknologi (media sosial) dalam mempengaruhi motivasi tidak hanya pada desainnya (misalnya fitur-fitur pada aplikasi atau *platforms* tersebut), tetapi juga pengaruhnya pada kebutuhan *autonomy*, *competence*, atau *relatedness* yang dirasakan. Ketersediaan video-video belajar di YouTube memenuhi kebutuhan akan perasaan kompeten dan penguasaan pada suatu tugas (misalnya, PR atau pekerjaan rumah) sehingga dapat memunculkan bahkan meningkatkan motivasi siswa dalam kegiatan belajar. Selain itu, Ryan dan Deci (2019) juga mengungkapkan bahwa faktor sosial yang dapat mendukung akan rasa kompeten dan rasa saling terhubung dapat meningkatkan motivasi siswa dalam melakukan tugasnya. Pemberian umpan balik yang positif akan kemampuan siswa, terciptanya hubungan yang baik dan saling mendukung, memberikan perhatian dan kepedulian, serta pemberian pilihan pada siswa tanpa memberi kontrol dan tekanan dapat memenuhi kebutuhan dasar anak akan rasa otonomi, kompetensi dan keterikatan, pada akhirnya dapat memunculkan, mempertahankan bahkan meningkatkan motivasi akademik siswa terutama dalam aktivitas belajar siswa.

Kesimpulan

Hasil penelitian disimpulkan bahwa media belajar YouTube berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar siswa generasi Z, serta menentukan tingkat motivasi belajar sebesar 49,7%. Lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar siswa generasi Z, serta menentukan motivasi belajar sebesar 50,3%. Media belajar YouTube dan lingkungan sosial secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar siswa generasi Z, serta menentukan motivasi belajar siswa generasi Z sebesar 38,6%. Sehingga, 61,4% sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

Aisyah, S., Zakso, A., & Budjang, G. (2015). Analisis faktor lingkungan sosial penyebab anak tidak melanjutkan pendidikan ke SMP di Desa Setalik. *Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa, 4*(4), 1–12.

Armiati. (2015). Pengaruh lingkungan sosial terhadap motivasi belajar siswa kelas XI IPS pada mata pelajaran sosiologi di SMAN 1 Takalar Kabupaten Takalar. *Jurnal Sosialisasi: Pendidikan Sosiologi-FIS UNM, 2*(1), 6–9.

Broadbent, E., Gougoulis, J., Lui, N., Pota, V., & Simons, J. (2017). Generation Z: Global citizenship survey. Varkeyfoundation. Diperoleh 28 Agustus 2021, dari

https://www.varkeyfoundation.org/media/4487/global-young-people-report-single-pages-new.pdf
Dewi, F. C., & Yuniarsih, T. (2020). Pengaruh lingkungan sekolah dan peran guru terhadap motivasi belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, 5*(1), 1–13.
Eriyanto, M. G., Roesminingsih, M. V., Soedjarwo, & Soeherman, I. K. (2021). The effect of learning motivation on learning independence and learning outcomes of students in the package C equivalence program. *International Journal of Recent Educational Research, 2*(4), 455–467.
Fadilah, A., & Marjohan, M. (2021). Parent support contribution and peer conformity on learning motivation. *EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia, 7*(1), 53–58.
Filgona, J., Sakiyo, J., Gwany, D. M., & Okoronka, A. U. (2020). Motivation in learning. *Asian Journal of Education and Social Studies, 10*(4), 16–37.
Jemandu, L. (2021). Video edukasi di YouTube makin banyak ditonton pengguna Indonesia. *Suara.com*. Diperoleh dari https://www.suara.com/tekno/2021/07/14/203638/video-edukasi-di-youtube-makin-banyak-ditonton-pengguna-indonesia?page=1
Meeting the expectations of Gen Z in higher education. (2018). Pearson. Diperoleh 14 September 2021, dari pearson.com/gen-z-expectations
Nugrahini, R. W., & Margunani. (2015). The effect of family environment and internet usage on learning motivation. *Dinamika Pendidikan, 10*(2), 166–175.
Nurdianti. (2019). Pengaruh lingkungan tempat tinggal terhadap motivasi dan kreativitas belajar siswa di SMA Negeri 2 Barru. *Jurnal Bimbingan dan Konseling, 6*(1), 48–53.
Octavia, S. A. (2020). *Motivasi belajar dalam perkembangan remaja*. Deepublish.
Paiko, E., & Afrila, D. (2018). Pengaruh lingkungan sekolah terhadap motivasi belajar siswa kelas XI di SMA Negeri 10 Kota Jambi. *SJEE: Scientific Journals of Economic Education, 2*(1), 36–45.
Pratama, Y., Hartanto, R., & Kusumawardani, S. S. (2018). Validating YouTube factors affecting learning performance. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 012003. https://doi.org/10.1088/1757-899X/325/1/012003
Rondonuwu, M. S., Posumah, J. H., & Tampongangoy, D. (2020). Pengaruh lingkungan sosial terhadap pendidikan remaja di Desa Ambang 1 Kecamatan Bolaang Timur Kabupaten Bolaang Mongondow. *Administrasi Publik, 6*(96), 54–58.
Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2019). Brick by brick: The origins, development, and future of self-determination theory. *Elsevier, 6*, 111–156.
Sarinah. (2019). *Ilmu sosial budaya dasar (di perguruan tinggi)*. Deepublish.
Seemiller, C., & Grace, M. (2017). Generation Z: Educating and engaging the next generation of students. *About Campus, 22*(3), 21–26. https://doi.org/10.1002/abc.21293
Sladek, S., & Grabinger, A. (2018). Gen Z: The first generation of the 21st century has arrived. XYZ University. Diperoleh 20 September 2021, dari https://www.xyzuniversity.com/wp-content/uploads/2018/08/GenZ_Final-d11.pdf
Sulva, F. S., & Sukma, D. (2020). The relationship of peer social support with student learning motivation. *Jurnal Neo Konseling, 2*(3). https://doi.org/10.24036/00292kons2020
Tohari, H., Mustaji, & Bachri, B. S. (2019). Pengaruh penggunaan YouTube terhadap motivasi belajar dan hasil belajar mahasiswa. *Kwangsan, 7*(1), 1–13.
Zhou, Q., Lee, C. S., Sin, S. J., Lin, S., Hu, H., & Ismail, M. F. F. Bin. (2020). Understanding the use of YouTube as a learning resource: A social cognitive perspective. *Aslib Journal of Information Management, 72*(3), 339–359.

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 196

Penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta

Satrio Budi Utomo*, Tri Murwaningsih, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia
Email:satriobudiutomo25@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kebijakan paperless Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kebijakan paperless, kendala-kendala yang dihadapi, serta solusi permasalahan yang dihadapi oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus. Sumber datanya adalah informan, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode snowball sampling dan purposive sampling. Wawancara, observasi, dan analisis dokumen dan arsip digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas data menggunakan uji kredibilitas dengan metode triangulasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif yang dilakukan analisis secara terus menerus hingga tercapai kejenuhan data; dengan demikian, kegiatannya meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian adalah (1) penerapan kebijakan paperless untuk mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi kerja; (2) Kendala yang dihadapi terdapat pada server dan jaringan, dan tantangan utama adalah perubahan dari kebiasaan lama administrasi manual menjadi kebiasaan administrasi maju dengan menggunakan teknologi modern. (3) Solusi terhadap kendala dan tantangan di atas adalah dengan mengatasi kendala dan tantangan di atas, seperti pemeliharaan server, penggunaan pembangkit listrik sebagai sumber energi cadangan, dan melakukan edukasi kepada pegawai.

Kata kunci: penggunaan teknologi perkantoran; pengurangan penggunaan kertas; program paperless

Abstract

The purpose of this research is to know the implementation of the paperless The purpose of this research is to know the implementation of the paperless policy, the obstacles, and the solution to the problem faced by Badan Kepegawaian, Pendidikan, and Pelatihan Daerah Kota Surakarta. The research method used is qualitative descriptive research with a study case research approach. The sources of the data are the informant, observation, and documentation. The sampling technique uses snowball sampling and purposive sampling methods. Interviews, observation, and document and archive analysis are used to collect data. The validity data test uses a credibility test with a triangulation method. The data analysis in this research uses interactive analysis that is continuously analyzed until the data's saturation is reached; thus, activities include data reduction, displaying data, and drawing a conclusion. The results of the research are (1) the implementation of a paperless policy to reduce the usage of paper and increase work efficiency; (2) The obstacles that are being faced are on the server and network, and the main challenge is the change of the old manual administrative habit to an advanced administrative habit using modern technologies. (3) The solution to the obstacles and challenges above is to solve the obstacles and challenges above,

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Utomo, S. B., Murwaningsih, T., and Subarno, A., (2023). Penerapan kebijakan paperless di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran,* 7(3), 196-203. https://dx.doi.org/10.20961/10.20961/jikap.v7i3.60667

such as server maintenance, using a power generator as a backup energy resource, and educating the employee.
Keywords: office technology usage; paperless policy; reduction of paper usage

Received April 11, 2022; Revised July 12, 2022; Accepted Aug 7, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dalam bidang administrasi memberikan banyak perubahan dalam kegiatan perkantoran. Perubahan tersebut meliputi berbagai bidang salah satunya adalah peningkatan jaringan informasi. Dalam sebuah penelitian mengenai pengaruh perkembangan teknologi digital Ali dkk. (2020) menyatakan bahwa, Teknologi informasi menjadi prospek terbaik untuk Negara berkembang, teknologi seperti *PC Broadband* dan internet telah menciptakan jaringan *global* untuk setiap instansi dan individu, yang tentunya sangat mempengaruhi banyak pihak dalam pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi telah berkembang sehingga banyak aplikasi yang memudahkan penggunanya dalam mendapatkan informasi dan tentunya meningkatkan kinerja.

Perkembangan teknologi dalam bidang administrasi yang dimanfaatkan di sektor pemerintahan membawa suatu ide untuk menciptakan suatu lingkungan perkantoran yang mengurangi penggunaan kertas dan beralih kepada pemanfaatan teknologi sebagai pengganti kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan kertas. Gagasan ini dicanangkan bersamaan dengan perkembangan teknologi yang semakin mutakhir dalam bidang perkantoran. Digitalisasi merupakan salah satu yang mendorong gagasan ini, selain faktor tersebut terdapat beberapa faktor yang mendorong gagasan penerapan kebijakan *paperless* di Indonesia, penghematan anggaran, mengurangi penebangan pohon yang digunakan untuk pembuatan kertas, serta sebagai batu loncatan dalam merubah perkantoran menjadi lebih cepat, tepat, dan hemat.

Kebijakan *paperless* bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas serta meningkatkan pemanfaatan alokasi waktu pegawai pemerintahan, sayangnya kebijakan tersebut masih belum di terapkan dengan optimal. Kendala yang dihadapi dalam penerapan kebijakan *paperless* menjadi alasan kurang optimalnya penggunaan kebijakan *paperless office*. Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta salah satu instansi pemerintah yang menerapkan kebijakan *paperless*, namun tentunya terdapat masalah serta tantangan dalam penerapannya sehingga menjadi kurang optimal. Permasalahan penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta antara lain, kegiatan administrasi dalam hal pelayanan ASN memberikan lonjakan jumlah tumpukan kertas yang banyak dan memenuhi ruang di kantor. Selain itu juga waktu pengolahan dokumen yang masuk memerlukan waktu yang banyak sehingga kegiatan administrasi tidak efisien. Dengan diterapkannya kebijakan *paperless* maka hal tersebut dapat diminimalisir dengan pengiriman dokumen secara online sehingga tidak menimbulkan tumpukan kertas dan menyulikan dalam pengolahannya.

Kebijakan *Paperless* telah banyak diterapkan di berbagai bidang, salah satunya adalah bidang perkantoran. dalam sebuah jurnal penelitian Balu dkk. (2020, hlm. 1698) menjabarkan pengertian dari kantor *paperless* yaitu, "*Paperless office* adalah *workflow* yang berbasis sistem yang menggantikan penanganan file secara manual dengan menggunakan sistem elektronik yang lebih efisien".

Menurut Kissel (2017) manfaat dari Kantor *Paperless* antara lain, (1) Mengurangi Tumpukan (*Reduce Clutter*) (2) Menghemat Waktu dan Tenaga (*Save Time and Effort*) (3) Menghemat Anggaran (*Save Money*) (4) Pencarian Menyeluruh (*Search Everything*) (5) Membagikan Dokumen dengan Mudah (*Share Document Easily*) (6) Mencadangkan Dokumen Fisik (*Back Up Phisical Document*) (7) Menyelamatkan Planet (*Save the Planet*)

Menurut Balu dkk. (2020, hlm. 1697) menyebutkan bahwa, "Tujuan utama dari projek (*paperless*) adalah mengurangi pergerakan cetakan kertas dalam suatu organisasi.". Pergerakan dokumen fisik dinilai memerlukan banyak pengawasan dan memakan banyak waktu dalam pemantauan secara berkelanjutan. Penggunaan teknologi digital sebagai media pengurangan kertas menjadi bentuk peningkatan pengaturan dokumen. Peningkatan pengaturan dokumen memberikan keleluasaan terhadap bagaimana dokumen tersebut dapat diolah.

Mengenai tahapan penerapan kebijakan kantor *paperless*, Barnad (2019, hlm. 81) berpendapat, "Faktor lain yang menjadi penentu keberhasilan penerapan sebuah kantor digital yang menerapkan kantor *paperless* adalah: (1) melakukan perubahan perilaku kerja, yaitu sikap serta kemampuan dan keterampilan (2) menyediakan sistem informasi pengelolaan dokumen masuk maupun dokumen keluar.

(3) membuat *Office Manuals*, Odgers (2005) dalam bentuk *standart operational procedure* (SOP) yang terkait dengan proses pengelolaan dan pendistribusian dokumen pada sebuah kantor.

Pengurangan penggunaan kertas di kantor mengambil peran dalam penebangan pohon untuk bahan baku pembuatan kertas, meskipun hanya hal kecil, namun pemahanan dalam perubahan lingkungan wajib untuk diketahui, salah satunya dengan penerapan kantor *paperless*. Selain pengurangan pemakaian kertas, tidak ditutup juga pendaur-ulangan kertas yang tidak dipakai untuk digunakan dalam kegiatan yang tidak membutuhkan kertas baru.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Kota Surakarta? (2) Apa saja hambatan yang terjadi dalam penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta? (3) Bagaimana solusi yang tepat untuk mengatasi hambatan dalam penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta?

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 2, Kp Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah, 57111.

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan sebagai keperluan evaluasi, penggunaan metode penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memberikan evaluasi mengenai penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta. Menurut Moleong (2017, hlm. 6) "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.".

Sumber data dalam penelitian ini antara lain, informan, aktivitas, lokasi penelitian, serta dokumentasi sebelum nya. Informan dalam penelitian kali ini adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bidang Data dan Informasi, dan Pengadministrasi Persuratan. Sumber data dalam lokasi penelitian terdapat dari bidang yang diamati oleh peneliti.

Teknik sampling yang digunakan merupakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2015), "*Purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa representatif." Teknik pengambilan sampel ini digunakan untuk menentukan kuantitas sampel peneliti yang akan terlebih dahulu serta memilih informan yang dianggap mengetahui secara mendalam permasalahan sesuai perkembangan kebutuhan peneliti. Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang awal mula jumlahnya kecil atau sedikit, yang selanjutnya akan semakin membesar. Teknik *snowball sampling* digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui informan satu dengan lainnya dengan jumlah yang tidak ditentukan hingga dapat memenuhi data yang diperlukan dalam penelitian di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta.

Teknik uji validitas data menggunakan uji *credibility* dengan metode Triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007, hlm. 330). Penggunaan triangulasi metode dan sumber data oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa kedua cara tersebut merupakan uji validitas yang akurat dan cocok untuk penelitian yang dilakukan peneliti mengenai penerapan kebijakan *paperless* di Badan Kepegawaian, Pendidikan, Dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas tersebut yaitu Pengurangan data, Penyajian data, dan Penggambaran kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penerapan Kebijakan Paperless dalam Kehidupan Perkantoran di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta

Persiapan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta telah dilakukan melalui pengadaan teknologi informasi dan komunikasi (*software* dan *hardware*) dengan pelatihan pegawainya serta perubahan mindset pegawai dalam kegiatan administrasi secara manual.. *Software* yang digunakan BKPPD Surakarta difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informasi yang bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara. Tujuan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta adalah pengurangan penggunaan kertas sebagai bentuk peningkatan efisiensi serta mengurangi limbah perkantoran yang dikeluarkan. Urgensi Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta ditandai dengan peningkatan penggunaan teknologi di kegiatan perkantoran dalam kaitannya efisiensi kerja yang lebih baik sangat dibutuhkan.

Pelaksanaan Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta mencakup penggunaan *hardware* sebagai sarana dan prasarana penunjang dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta. Selanjutnya adalah penggunaan *software* yang digunakan BKPPD Surakarta merupakan fasilitas dari Diskominfo sebagai penunjang dalam penerapan kebijakan *paperless*. *Software* buatan dari Diskominfo salah satunya adalah *E-office* yang digunakan dalam lingkungan Pemkot Surakarta sebagai sarana persuratan antar dinas. Perawatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di BKPPD Surakarta dilakukkan oleh pranata komputer yang bertugas dalam kegiatan perawatan secara rutin.

Website BKD menjadi sarana utama dalam pelaksanaan kebijakan *paperless* dengan Portal Pegawai serta berbagai fitur lainnya. Portal Pegawai merupakan basis data ASN baik dari CPNS hingga PNS yang telah pensiun. Selain data dari ASN, Portal Pegawai juga menyediakan fitur lain seperti aplikasi presensi SIPEDRO, E-kinerja, Sialapa K5, dan SukMa.

Selain penggunaan *website* BKD, BKPPD Surakarta juga menggunakan *E-office* dalam bagian persuratannya. *E-office* merupakan kantor yang didigitalisasi sehingga kegiatannya dapat dilakukan melaui teknologi digital yang memudahkan penggunannya dan tentunya mengurangi penggunaan serta peredaran kertas sesuai dengan tujuan utama kebijakan *paperless*. Penggunaan *E-office* di BKPPD Surakarta dilaksanakan dalam bagian persuratan antar OPD.

Penggunaan aplikasi *mobile* dalam Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta. Aplikasi buatan BKPPD Surakarta adalah SIPEDRO yaitu Absensi Pegawai by Android – Fingerprint yaitu aplikasi yang digunakan untuk absensi pegawai yang tersambung dengan Portal Pegawai dalam penyimpanan data presensi pegawai.

Penggunaan *Whatsapp* dilakukan kaitannya dalam komunikasi antar pegawai, antar bidang, maupun antar dinas seperti yang digunakan dalam pemberian informasi mengenai surat masuk dalam *website E-office*.Penggunaan *Local Area Network* dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan administrasi. Dengan penggunaan Local Area Network maka perpindahan data dapat dilaksanakan dengan cepat.

Monitoring dan Evaluasi Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta

Manfaat penerapan kebijakan paperless di BKPPD Surakarta antara lain, efisiensi anggaran, efisiensi waktu, efisiensi tenaga, peningkatan kemampuan pegawai, pengurangan limbah di lingkungan, dan dokumentasi yang jelas. Penggunaan dokumen fisik dalam kegiatan administrasi perkantoran di BKPPD Surakarta telah berkurang dengan sangat signifikan. Portal pegawai memiliki peran penting dalam pengurangan penggunaan kertas dalam kegiatan administrasi di BKPPD Surakarta. Dalam penggunaan dokumen fisik dilakukan arsip apabila dokumen telah selesai digunakan dan akan disimpan. Sistem arsip di BKPPD Surakarta telah menggunakan dua bentuk yang berbeda, yaitu arsip fisik dan arsip digital.

Hambatan yang Terjadi dalam Penerapan Kebijakan Paperless di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Surakarta.

Hambatan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta adalah permasalahan jaringan serta pembiasaan pegawai dalam kebijakan *paperless*. Hambatan jaringan yang dihadapi oleh BKPPD Surakarta disebabkan beberapa OPD memerlukan jaringan yang lebih kuat dalam kegiatannya sehingga terkadang OPD lain tidak dapat menggunakan jaringan tersebut. Hambatan selanjutnya adalah pembiasaan pegawai menggunakan teknologi administrasi dalam kegiatan administrasi perkantoran dan meninggalkan metode manual.

Solusi dalam Mengatasi Hambatan yang Terjadi dalam Penerapan Kebijakan Paperless di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Surakarta.

Solusi atas hambatan yang ditemui antara lain maintenance server yang sering menemui masalah dan *error*, penggunaan genset sebagai energi cadangan apabila terjadi kerusakan dalam jaringan listrik, serta edukasi pegawai yang dilakukan secara berkelanjutan serta terarah agar dapat memberikan peningkatan kemampuan pegawai.

Pembahasan

Persiapan Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta

Penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta tidak luput dari adanya persiapan yang dilakukan, melalui hasil penelitian di atas, penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta telah dilakukan di setiap bidangnya, persiapan tersebut tentunya agar tujuan penerapan kebijakan *paperless* yaitu pengurangan jumlah kertas ataupun dokumen fisik yang beredar dapat dicapai dengan maksimal. Persiapan tersebut meliputi infrastruktur, sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta. Pengadaan teknologi modern berupa teknologi informasi dan komunikasi seperti komputer beserta jaringannya merupakan hal utama yang dipersiapkan. Peningkatan pengetahuan pegawai mengenai teknologi informasi dan komunikasi, *habit* atau kebiasaan merupakan salah satu fokus utama dalam persiapan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta. Kebiasaan pegawai di BKPPD Surakarta dalam pengolahan data secara manual. Persiapan terakhir merupakan aplikasi dan/atau *software* yang akan digunakan sebagai sarana dalam kegiatan perkantoran yang ditargetkan pengurangan penggunaan kertasnya. Aplikasi dan/atau *software* yang digunakan BKPPD Surakarta difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informasi yang bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara sehingga tingkat keamanan datanya dapat terjamin serta mengurangi resiko kebocoran data. Persiapan penerapan kebijakan *paperless* dalam kaitannya dengan peningkatan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan penggunaan data digital sembari pengurangan data fisik yang berupa kertas yang beredar, berikut merupakan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta. Persiapan di atas sesuai dengan pendapat Kissel (2017) yang memaparkan mengenai langkah-langkah persiapan dalam penerapan *paperless*.

Tujuan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta adalah pengurangan penggunaan kertas sebagai bentuk peningkatan efisiensi serta mengurangi limbah perkantoran yang dikeluarkan. Informasi yang diberikan dari ketiga narasumber juga memiliki maksud yang sama yaitu pengurangan penggunaan kertas. Pengurangan penggunaan kertas sebagai tujuan dari penerapan kebijakan *paperless* sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Balu dkk. (2020). Pengurangan penggunaan kertas tersebut tentunya telah dipersiapkan dan telah melalui berbagai persiapan sehingga nantinya pengurangan tersebut agar tidak menjadi hambatan bagi pegawai BKPPD Surakarta dalam kegiatan perkantoran. Pernyataan tersebut tentunya berdasarkan informasi dari informan 2 bahwa pegawai BKPPD Surakarta terbiasa menggunakan dokumen fisik dalam kegiatan perkantoran.

Urgensi Kebijakan Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta. Peningkatan kegiatan administrasi perkantoran di wilayah pemerintahan sebagai bentuk peningkatan layanan publik menjadi salah satu tuntutan yang diberikan kepada instansi pemerintahan pada saat ini. Pengembangan serta penerapan kebijakan *paperless* menjadi pilihan yang baik sebagai bentuk peningkatan kegiatan administrasi perkantoran. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Instansi Pemerintah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Melaui

undang-undang di atas, penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta dilaksanakan dalam kaitannya peningkatan dalam kegiatan administrasi perkantoran.

Pelaksanaan Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta

Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dalam Kegiatan Perkantoran di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Surakarta merupakan bentuk dari penerapan kebijakan *paperless* yang dilakukan oleh BKPPD Surakarta. Penggunaan teknologi tersebut mencakup, Penggunaan *Hardware* dan Penggunaan *Software. Software* yang digunakan BKPPD Surakarta merupakan fasilitas dari Diskominfo sebagai penunjang dalam kegiatan administrasi perkantoran berbasis *paperless*. *Software* buatan dari Diskominfo salah satunya adalah *E-Office* yang digunakan dalam lingkungan Pemkot Surakarta sebagai sarana persuratan antar dinas.

Perawatan, *maintenance,* serta pembaharuan rutin dilakukan oleh BKPPD Surakarta agar kegiatan administrasi perkantoran berbasis *paperless* dapat dilakukan dengan maksimal. BKPPD Surakarta memiliki pranata komputer yang bertugas dalam kegiatan tersebut. Perawatan tersebut tentunya mencakup dalam perawatan *hardware* dan *software* di BKPPD Surakarta. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan kebijakan *paperless* merupakan salah satu penunjang serta meningkatkan efektifitas kegiatan perkantoran.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu faktor penunjang utama dalam penerapan kebijakan *paperless*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kissel (2017) mengenai bagaimana kantor *paperless* dapat dibentuk dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dari penggunanya.

Penggunaan *Website* BKD Surakarta dalam Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta menjadi sarana utama dalam pelaksanaan kebijakan *paperless* dengan Portal Pegawai serta berbagai fitur lainnya. Penggunaan Portal Pegawai memberikan perubahan yang signifikan dalam kegiatan administrasi perkantoran dengan berbagai fitur yang disediakan. Portal pegawai meruapakan wadah dokumen pribadi ASN, dan dapat diakses dengan mudah oleh ASN maupun administrator. Portal Pegawai merupakan basis data ASN baik dari CPNS hingga PNS yang telah pensiun. Informasi tersebut menunjukkan bahwa data ASN sangat lengkap. Kelengkapan data dalam Portal Pegawai merupakan tanggungjawab bersama antara BKPPD Surakarta dengan ASN dalam kedisiplinan untuk melengkapi dan memperbaharui data ASN yang dimiliki serta aplikasi yang terpelihara sehingga tidak terjadi kerusakan dalam sistem aplikasi di *website* BKD Surakarta. Selain data dari ASN, Portal Pegawai juga menyediakan fitur lain seperti aplikasi presensi SIPEDRO, E-kinerja, Sialapa K5, dan SukMa.

Penggunaan Portal Pegawai tersebut mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan di BKPPD Surakarta seperti kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat. Penggunaan dokumen fisik berupa kertas sebagai telah digantikan dengan penggunaan Portal Pegawai yang terdapat di *website* BKD Surakarta. Penggunaan teknologi digital berupa *website* dalam kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta telah berjalan dengan baik dan dapat menekan penggunaan dokumen fisik yang telah berganti dengan dokumen digital, sehingga penggunaan dokumen fisik hanya untuk dokumen yang penting serta harus terdapat bentuk fisiknya. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Desalegn dkk. (2020) yang menyebutkan bahwa penggunaan web service serta *cloud* memberikan kemudahan dalam pergerakan dokumen, applikasi *software*, proses yang mudah, penyimpanan data, pencadangan data dan pengembangannya di internet yang memberikan kemudahan akses tanpa perlu instalasi di computer serta memberikan kemudahan akses dengan adanya koneksi internet. Pemaparan di atas sesuai dengan bentuk dari kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta yang dominan mengunakan web service sebagai ujung tombak utama dalam penerapan kebijakan *paperless*. Penggunaan *E-Office* dalam Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta.

Selain penggunaan *website* BKD, BKPPD Surakarta juga menggunakan *E-Office* dalam bagian persuratannya. Penggunaan *E-Office* meningkatkan efektivitas kegiatan administrasi persuratan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. *E-Office* merupakan kantor yang didigitalisasi sehingga kegiatannya dapat dilakukan melaui teknologi digital yang memudahkan penggunannya dan tentunya mengurangi penggunaan serta peredaran kertas sesuai dengan tujuan utama kebijakan *paperless*. Penggunaan *E-Office* di BKPPD Surakarta dilaksanakan dalam bagian persuratan antar OPD.

Penggunaan aplikasi mobile dalam Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta. Pengunaan aplikasi mobile dikhususkan kepada aplikasi administrasi yang mudah digunakan dengan fungsi yang maksimal tentunya. Aplikasi mobile yang digunakan BKPPD Surakarta adalah SIPEDRO yaitu Absensi Pegawai by Android – Fingerprint merupakan aplikasi yang dibuat oleh BKPPD Surakarta

kaitannya dengan absensi pegawai. SIPEDRO juga tersambung dengan Portal Pegawai dalam penyimpanan data presensi pegawai. Penggunaan aplikasi komunikasi seperti *Whatsapp* dalam kegiatan administrasi perkantoran di BKPPD Surakarta juga dilakukan kaitannya dalam komunikasi antar pegawai, antar bidang, maupun antar dinas seperti yang digunakan dalam pemberian informasi mengenai surat masuk dalam *website E-Office*. Penggunaan aplikasi mobile merupakan pengembangan dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih mutakhir karena penggunaanya yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan dimana saja dalam penerapan kebijakan *paperless*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kissel (2017) mengenai pengaturan *software* yang digunakan dalam pengoptimalan dalam efisiensi kegiatan administrasi. Pengembangan aplikasi mobile yang telah digunakan di BKPPD Surakarta telah dapat memberikan kemudahan serta efisiensi bagi pegawai BKPPD Surakarta dalam kegiatan administrasinya.

Penggunaan *Local Area Network* (LAN). Menurut Pramana dan Jasa (2019) *Local Area Network* merupakan jaringan computer yang digunakan untuk menghubungkan perangkat-perangkat dalam suatu batas wilayah tertentu menggunakan kabel atau nirkabel agar dapat saling berkomunikasi satu dengan lainnya. Penggunaan *Local Area Network* di BKPPD Surakarta dilakukan di setiap bidang. Penggunaan *Local Area Network* dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan administrasi. Dengan penggunaan *Local Area Network* maka perpindahan data dapat dilaksanakan dengan cepat.

Monitoring dan Evaluasi Penerapan Kebijakan Paperless di BKPPD Surakarta

Manfaat Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta tersebut antara lain, (1) Efisiensi Anggaran (2) Efisiensi Waktu (3) Efisiensi Tenaga (4) Peningkatan Kemampuan Pegawai (5) Pengurangan Limbah di Lingkungan (6) Dokumentasi yang Jelas. Manfaat penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta sesuai dengan pendapat Kissel (2017) mengenai manfaat dari *Paperless Office*.

Pengurangan Kertas dalam Penerapan Kebijakan *Paperless* di BKPPD Surakarta. Penerapan kebijakan *paperless* yang telah dilakukan di BKPPD Surakarta telah terbukti dalam pengurangan penggunaan kertas dalam kegiatan administrasi perkantoran di BKPPD Surakarta. pengurangan penggunaan kertas merupakan salah satu tujuan dalam penerapan kebijakan *paperless*. Menurut Balu dkk. (2020, hlm. 1697) menyebutkan bahwa, "Tujuan utama dari projek (*paperless*) adalah mengurangi pergerakan cetakan kertas dalam suatu organisasi.". sesuai dengan pernyataan di atas, BKPPD Surakarta telah memberikan hasil yang baik mengenai pengurangan penggunaan kertas dalam kegiatan administrasi perkantoran. Portal pegawai memiliki peran penting dalam pengurangan penggunaan kertas dalam kegiatan administrasi di BKPPD Surakarta. Data yang diperbarui oleh ASN secara rutin mempermudah proses ASN maupun BKPPD Surakarta dalam kegiatan seperti Kenaikan Gaji berkala, Kenaikan Pangkat, dan sebagainya. Pengurangan penggunaan kertas tersebut bukan berarti meniadakan penggunaan kertas sebagai dokumen fisik, namun penggunaannya hanya diperlukan untuk dokumen yang wajib dicetak dalam bentuk fisik yang akan disimpan sebagai arsip. Sistem arsip di BKPPD Surakarta telah menggunakan dua bentuk yang berbeda, yaitu arsip fisik dan arsip digital.

Hambatan yang Terjadi dalam Penerapan Kebijakan Paperless di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Surakarta.

BKPPD Surakarta sebagai instansi pemerintah yang melakukan perubahan menuju *paperless* tentunya juga menemui berbagai hambatan, hambatan tersebut merupakan hal yang biasa dialami oleh instansi yang melakukan perubahan menuju *paperless*. Hambatan penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta menurut informasi yang diberikan ketiga narasumber adalah permasalahan jaringan dan *mindset* pegawai dalam kegiatan administrasi secara manual. Hambatan yang dihadapi dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta sejalan dengan hasil penelitian dari Prasetyo dkk., 2020, 126). Penerapan penggunaan teknologi tentunya memiliki tingkat kesulitan tersendiri bagi penggunanya yang dapat diberikan perbandingan dengan usia sebagai tolok ukur. Pegawai BKPPD Surakarta memiliki pegawai senior dengan usia yang telah mendekati masa pensiun yang tentunya memiliki waktu yang lebih lama daripada pegawai muda dalam adaptasi penggunaan teknologi. Poin ketiga merupakan masalah mengenai infrastruktur dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Surakarta, hambatan yang ditemui merupakan dari jaringan serta *server* yang masih perlu peningkatan agar dapat mencukupi kebutuhan administrasi setiap bidang yang terdapat di BKPPD Surakarta. Poin keempat menekankan kepada kebiasaan yang telah tertanam dengan penggunaan metode administrasi

manual, tantangan tersebut tentunya juga dihadapi oleh BKPPD Surakarta dalam pembiasaan penggunaan teknologi sebagai pengganti kegiatan administrasi manual yang telah lama digunakan.

Solusi dalam Mengatasi Hambatan yang Terjadi dalam Penerapan Kebijakan Paperless di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan informasi mengenai solusi dari hambatan yang ditemui antara lain maintenance *server* yang sering menemui masalah dan *error*, penggunaan genset sebagai energi cadangan apabila terjadi kerusakan dalam jaringan listrik, serta edukasi pegawai yang dilakukan secara berkelanjutan serta terarah agar dapat memberikan peningkatan kemampuan pegawai. Solusi di atas sesuai dengan hasil penelitian Prasetya dkk. (2018) mengenai solusi atas permasalahan dalam penerapan kebijakan *paperless*.

Kesimpulan

Penerapan kebijakan *paperless* bertujuan mengurangi penggunaan kertas serta peningkatan efisiensi pekerjaan dan dibutuhkan seiring perkembangan teknologi modern. Peningkatan sarana dan prasarana dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*website* dan aplikasi *mobile*) menjadi persiapan dalam penerapan kebijakan *paperless* beserta pelatihan pegawai. Manfaat penerapannya antara lain efisiensi anggaran, waktu, tenaga, peningkatan kemampuan pegawai, pengurangan limbah serta dokumentasi jelas. Arsip dilakukan secara fisik dan digital dengan retensi berbeda, pemusnahan dilakukan oleh Dinas Arpusda. Hambatan yang terjadi antara lain masalah jaringan dan server yang terkadang menemui masalah sehingga tidak dapat digunakan serta perubahan kebiasaan kegiatan administrasi secara manual menuju penggunaan teknologi. Solusi dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam penerapan kebijakan *paperless* di BKPPD Kota Surakarta antara lain, maintenance Server, penggunaan genset sebagai cadangan energi listrik digunakan ketika terjadi pemadaman listrik, dan edukasi pegawai.

Daftar Pustaka

Ali, N., Ahmed, A., Ali, H., Fatima, A., & Khan, W. A. (2020). Globalization: Information technology and economic growth nexus: Empirical evidence from ARDL model approach to co-integration and causality analysis. *European Online Journal of Natural and Social Science, 9*(2), 265-282.

Balu, V., Tiruveedhula, R. L., & Shastri, A. P. (2020). Paperless office. *Mukt Shabd Journal, 9*, 1697-1701.

Barnad, B. (2019). Paperless office sebuah kebutuhan kantor masa depan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Terapan, 3*(1), 73-84.

Desalegn, G., Abebe, M., Haileslassie, F., & Kalayu, M. (2020). A cloud-based electronic office framework for Ethiopian public universities (CBEOFEPU). *International Journal on Data Science and Technology, 6*(1), 1-9.

Kissell, J. (2024). *Take control of your paperless office*. alt concepts.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2017). *Qualitative research methodology* (Revised ed.). PT. Rosdakarya Youth.

Pramana, I. S., & Jasa, L. (2019). Analisis penerapan metode forward chaining untuk rekomendasi instalasi Local Area Network (LAN) menggunakan pengujian System Usability Scale (SUS). *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 166.

Prasetya, G. A., Murtini, W., & Ninghardjanti, P. (2018). Peranan sistem paperless office dalam mendukung upaya otomatisasi kantor pemerintahan (Studi kasus di Kantor Dinas Kebudayaan Kota Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP) 2018*, 113-118.

Prasetyo, P. H., Sumi, A. S., & Kusumawardani, S. S. (2020). A systematic literature review of application development to realize paperless application in Indonesia: Sectors, platforms, impacts, and challenges. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS), 2*(2), 111-129.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 204

Peran humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi covid-19

Deva Septiani*, Patni Ninghardjanti, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia
Email: devaseptiani@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) peran bagian humas Palang Merah Indonesia di Kabupaten Blora pada masa Pandemi COVID-19, 2) faktor pendukung dan hambatan, 3) upaya mengatasi hambatan tersebut. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis studi kasus. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi metode. Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian: 1) peran divisi humas, meliputi: a) komunikator, b) hubungan, c) manajemen cadangan, dan d) citra perusahaan; 2) faktor pendukung, yaitu: a) kerjasama yang baik dengan eksternal publik, b) ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kendala yaitu: a) kurangnya koordinasi, b) tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah menurun dan masyarakat belum mematuhi protokol kesehatan, c) kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI; 3) upaya mengatasi kendala yaitu: a) koordinasi rutin, b) sosialisasi rutin mengenai pencegahan COVID-19, dan c) rekrutmen pegawai.

Kata kunci*:* kualitatif; pandemi Covid-19; peran humas

Abstract

This research aims to investigate: 1) the roles of the public relations division on the Indonesia Red Cross Society in Blora Regency during the COVID-19 Pandemic, 2) supporting and barriers factors, 3) the attempt to address the barriers. The approach of this research is qualitative with the type of case study. The data of this research are sourced from primary data and secondary data. The sampling technique uses purposive sampling. Interviews, observations, and documentation are used as data collection techniques. To test the validity of the data using method triangulation. This research uses interactive model data analysis. Results research: 1) the roles of the public relations division, including: a) communicator, b) relationship, c) backup management, and d) corporate image; 2) supporting factors, namely: a) good cooperation with external public, b) the availability of supporting facilities and infrastructure. Constraints, namely: a) lack of coordination, b) the level of participation of a person in blood donation activities has decreased and the community has not complied with health protocols, c) lack of human resources to manage PMI communication media; 3) efforts to overcome obstacles, namely: a) routine coordination, b) routine socialization regarding the prevention of COVID-19, and c) employee recruitment.

Keywords: Covid-19 pandemic; qualitative; role of public relations

Received June 29, 2022; Revised July 7, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

**Corresponding author*

Citation in APA style: Septiana, D., Ninghardjanti, P., Akbarini, N. R. (2023). Peran humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi covid-19. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 204-211. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62592

Manusia dijuluki sebagai makhluk sosial yang memiliki hubungan timbal balik dengan manusia lain atau senantiasa membutuhkan kerja sama dengan orang lain untuk mempertahankan keberlangsungan hidupnya. Hal tersebut selaras dengan pendapat Inah (2013) bahwa manusia tidak dapat berdiri sendiri untuk memenuhi kebutuhan. Manusia harus bekerja sama dengan orang lain. Tanpa adanya kerja sama dengan orang lain, kebutuhan yang diinginkan tidak akan terwujud atau terpenuhi. Oleh karena itu, manusia baik secara pribadi maupun sebagai makhluk sosial akan saling membutuhkan, saling ketergantungan dan saling keterkaitan. Dengan demikian, hendaknya manusia mempunyai kepedulian sosial terhadap sesama agar tercipta keseimbangan dalam suatu kehidupan. Jika dikaitkan dengan situasi saat ini dapat dijadikan sebagai wadah untuk saling membantu antar sesama manusia dan diharapkan bisa menumbuhkan kembali semangat gotong royong yang dilandasi oleh nilai kemanusiaan. Salah satu organisasi yang berlandaskan kemanusiaan adalah organisasi Palang Merah Indonesia (PMI).

Palang Merah Indonesia (PMI) yakni sebuah lembaga kemanusiaan yang menjunjung nilai-nilai kemanusiaan dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat. Darah manusia menjadi unsur yang sangat dibutuhkan dan ketersediaannya harus terpenuhi setiap hari. Jika ketersediaannya tidak memenuhi target maka akan menimbulkan dampak negatif. Di tengah Pandemi COVID-19, keberadaan pasokan darah di PMI Kabupaten Blora hingga saat ini belum bisa mencapai target yang ditentukan. Penyebab tidak terpenuhinya pasokan darah yaitu total pasien yang lebih banyak dibandingkan total pendonor darah. Menurut Koordinator Humas PMI pada awal Pandemi COVID-19 tingkat partisipasi donor darah mengalami penurunan. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah kantong darah setiap bulannya. Sebelum Pandemi COVID-19, PMI Kabupaten Blora biasanya mendapatkan 300 kantong darah tiap bulannya. Akan tetapi, setelah adanya Pandemi COVID-19 jumlah kantong darah menurun menjadi 100 kantong darah.

Menurut Gilaninia dkk. (2013), Ishaq (2015), Musi dkk. (2020) bahwa hubungan masyarakat diartikan sebagai segala bentuk upaya yang disengaja, terencana, dan berkelanjutan untuk membina ikatan dan memelihara timbal balik sehingga dapat tercipta saling mendukung, saling menghargai, simpati, dan pengertian dari kedua belah pihak (antara organisasi dengan publik). Salah satu peran dari Humas yaitu membangun hubungan harmonis antara instansi dengan masyarakat dan pihak terhubung agar terjalin dengan baik. Dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai Humas dalam suatu instansi, maka Humas tersebut dapat dijadikan sebagai wakil dari sebuah instansi. Selain itu, dengan adanya bagian yang melaksanakan peran sebagai Humas, maka akan memberikan kemudahan suatu instansi dalam hal menyalurkan kesepahaman kegiatan kepada publik baik publik internal maupun eksternal. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sitinjak (2013) bahwa Humas sebagai jembatan penghubung antara instansi dengan publik. Sifat dan karakter manusia yang beragam lebur menjadi satu dalam memahami organisasi atau instansi tertentu, karena terdapat peran Humas yang memberikan penjelasan tentang tujuan dan bagaimana program dari organisasi tersebut.

Saat ini peran Humas menjadi pusat perhatian masyarakat terkait dengan adanya kesimpangsiuran informasi karena banyak informasi yang muncul dari berbagai media, yang pada akhirnya mengundang kebingungan publik. Hal ini disebabkan dengan adanya situasi VUCA (*volatility, uncertainty, complexity,* dan *ambiguity*) yaitu situasi ketidakpastian. Situasi ketidakpastian ini mengakibatkan masyarakat mencoba mencari informasi terkait COVID-19 yang belum diketahui secara jelas kebenarannya. Pada awal Pandemi COVID-19 banyak stigma yang muncul di lingkungan masyarakat, salah satunya yaitu jika melakukan donor darah pada masa Pandemi COVID-19 akan berbahaya dan menimbulkan efek negatif yaitu dapat menularkan virus COVID-19. Anggapan tersebut membuat masyarakat menjadi cemas dan takut untuk melakukan donor darah. Berdasarkan keterangan menurut Koordinator Humas PMI Kabupaten Blora, apabila donor darah tidak dapat menularkan COVID-19. Proses pengambilan darah para pendonor selama masa pandemi tetap mengikuti protokol kesehatan dan apabila darah yang didonorkan tersebut tidak termasuk "darah sehat" maka tidak akan disalurkan. Informasi seperti inilah yang kiranya belum diketahui secara jelas oleh masyarakat Kabupaten Blora saat awal Pandemi COVID-19. Di sisi lain, ketika PMI melakukan kegiatan sosialisasi di tempat keramaian masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan.

Johnson (2020) berpendapat bahwa masing-masing komponen dari VUCA (*volatility, uncertainty, complexity,* dan *ambiguity*) menghadirkan tantangan unik yang dapat dihadapi dengan visi, pemahaman, kejelasan, dan ketangkasan. Oleh karena itu, suatu organisasi harus dapat mengidentifikasi setiap masalah yang muncul, mengingat setiap komponen memerlukan respon tersendiri dan unik. Ketidakpastian dapat muncul karena kurangnya informasi yang memadai, sehingga cara sederhana untuk

menghadapi ketidakpastian yaitu dengan cara memperoleh informasi dari jaringan yang berbeda baik relasi dalam atau luar organisasi.

Sebagian besar pekerjaan Humas ialah memanfaatkan media. Pemilihan media dan informasi yang baik sangat menunjang pekerjaan Humas. Hal tersebut disebabkan Humas memiliki beberapa fungsi yang salah satunya yaitu mewujudkan komunikasi dua arah secara interelasi dengan menyalurkan informasi dari organisasi kepada khalayak umum dan menyalurkan pendapat publik pada organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, pengelolaan media komunikasi terutama *website* yang ada di PMI Kabupaten Blora masih belum maksimal yang dibuktikan dari jarangnya memberikan informasi terbaru (informasi *up to date*) untuk diakses oleh khalayak umum dan belum melakukan komunikasi dua arah melalui *website* sehingga tanggapan (*feedback*) dari masyarakat belum terjadi. Faktor penyebab kurang maksimalnya pengelolaan media komunikasi PMI yaitu sumber daya manusia pada bagian Humas PMI hanya terdiri dari 1 orang. Kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan beban kerja meningkat dan kurang pengawasan terhadap aktivitas kerjanya sehingga cenderung meningkatkan efek atau penurunan kinerja organisasi. Di samping itu, kekurangan sumber daya manusia akan mempengaruhi informasi yang dibagikan setiap hari. Penelitian yang dilakukan oleh Azhary dan Kriyantono (2018) mengenai pemahaman pegawai Humas Badan Publik terhadap *transparency* dan *accountability* informasi dalam penerapan Humas *online*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa penerapan Humas *online* masih belum memenuhi karakteristik Humas *online* yang ideal (transparansi, interaktivitas, kegunaan, dan *website*).

Pemahaman yang matang dengan menyatukan data dan fakta secara keseluruhan menjadi sebuah pesan atau informasi yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan kepada masyarakat merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai Humas. Pesan atau informasi yang dibagikan kepada masyarakat tentunya harus dikemas secara menarik, relevan dan sesuai dengan kondisi pandemi saat ini. Selain membagikan informasi, Humas PMI dapat mengajak masyarakat untuk menerapkan program pemerintah guna mencegah penyebaran COVID-19. Maka dari itu, komunikasi secara terstruktur sangat diperlukan oleh Humas PMI agar memperoleh *feedback* ataupun umpan balik serta perubahan sikap yang positif bagi organisasi dan publik. Tanggapan atau umpan balik dari masyarakat ini berperan sebagai landasan atau pedoman dalam menentukan kebijakan di masa mendatang.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan peran Humas PMI yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan saat PMI melakukan sosialisasi, dan kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI.

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang telah disampaikan, penelitian ini ingin mengetahui tentang peran Humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora yang beralamat di Jl. Gor I, Ketangar, Karangjati, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2021 hingga bulan Juli 2022.

Desain penelitian yang dipilih yaitu studi kasus. Penelitian studi kasus yakni penelitian yang menerangkan keadaan subjek atau objek penelitian berlandaskan fenomena yang nampak atau keadaan sewajarnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif. Peneliti menyajikan data berwujud uraian kata-kata atau kalimat bukan berwujud statistik dan data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada. Fadli (2021) berpendapat bahwa konsep penelitian kualitatif dicirikan oleh penekanan pada implementasi nonstatistik terutama dalam proses analisis data sampai diperoleh hasil temuan penelitian secara alamiah. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan memilih informan berdasarkan karakteristik tertentu untuk memperoleh kedalaman suatu kerangka.

Wawancara, observasi, dan dokumentasi ditetapkan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yaitu tahap yang sangat esensial dalam sebuah penelitian, karena dapat dilihat

dari tujuan pokok penelitian yakni memperoleh data (Hardani dkk., 2020). Tanpa adanya teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data. Uji validitas data pada penelitian ini adalah menggunakan triangulasi metode.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif milik Miles dan Huberman yang terbagi menjadi 3 alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Pernyataan Nugrahani (2014) yang mengutip simpulan Miles dan Huberman bahwa teknik analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berjalan secara berkesinambungan sampai selesai sehingga datanya jenuh. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang diinginkan yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi/teori atau gambaran suatu objek yang semula masih belum jelas sehingga meningkat akan menjadi lebih jelas dan rinci setelah diteliti (Rijali, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Peran Humas PMI sebagai komunikator diterapkan dalam bentuk kegiatan yang diadakan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu publik sebagai penerima informasi memiliki pemahaman yang sama dengan organisasi atas informasi yang diberikan, sehingga publik dapat memberikan umpan balik kepada organisasi melalui Humas. Selain untuk mencapai tujuan organisasi, pentingnya peran Humas sebagai komunikator ialah mendapatkan kepercayaan publik baik internal maupun eksternal. Keberhasilan Humas dalam menjalankan peran sebagai komunikator ditentukan dari kepercayaan publik atau kelompok khalayak kepada organisasi dan menimbulkan opini publik yang positif. Penyampaian pesan atau informasi mengenai aktivitas organisasi dan kebijakan tertentu melalui media ditujukan untuk publik internal dan eksternal. Yang termasuk publik internal yaitu seluruh staff dan Kepala Markas PMI Kabupaten Blora. Sedangkan publik eksternal meliputi masyarakat, relawan PMI, sekolah-sekolah, dan Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Blora. Adapun bentuk kegiatan yang diadakan untuk publik internal dan eksternal yakni rapat divisi, rapat koordinasi, penyampaian informasi kepada masyarakat, relawan PMI, warga sekolah, dan kerja sama dengan Humas BPBD Kabupaten Blora.

Humas PMI memiliki peran sebagai pembina hubungan. Peran Humas sebagai *relationship* ialah upaya untuk membina hubungan baik dan kerja sama dengan sasarannya. Humas membangun hubungan baik dengan publik yang menjadi target atau sasaran yaitu publik internal dan eksternal dengan cara menumbuhkan rasa saling percaya sehingga memperoleh hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Apabila tujuannya adalah untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan berbagai publiknya, komunikasi dua arah simetris (seimbang) harus dipraktikkan. Keberhasilan Humas dalam mengembangkan dan memelihara hubungan dengan publik sangat dipengaruhi oleh kepribadian dan kinerja dalam melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan komunikasi.

Humas PMI juga mempunyai peran sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi. Peran Humas sebagai *back up management* merupakan upaya untuk mendukung keberhasilan manajemen yang ada di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora. Humas PMI dalam merumuskan program kerja berperan dalam menemukan dan mengumpulkan fakta (*fact finding*) dengan memantau opini dan perilaku masyarakat, mendapatkan atau menjumpai permasalahan sehingga memerlukan upaya pencegahan dalam penyelesaian masalah (*planning*), mempertimbangkan informasi yang berikutnya akan dijadikan program kerja seperti kegiatan atau kebijakan organisasi (*communicating)*, dan mengadakan evaluasi pada perencanaan yang sudah dilaksanakan untuk melihat kegiatan sudah sesuai dengan rencana atau belum (*evaluating*). Dengan demikian, peran Humas PMI sebagai *back-up management* ialah mem-*backup* manajemen informasi yang terdapat pada struktur bagian dari Humas dalam menyalurkan informasi mengenai PMI Kabupaten Blora kepada masyarakat dengan menggunakan teori menajemen *fact finding*, *planning*, *communicating*, dan *evaluating*.

Peran Humas PMI sebagai pembentuk citra organisasi ialah upaya mendapatkan kepercayaan dan nama baik organisasi yang diwakilinya melalui berbagai macam kegiatan. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas PMI guna membentuk citra positif dari publik adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan menciptakan rasa nyaman dan iklim yang kondusif di kantor dengan menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) sehingga pendatang atau tamu merasa nyaman ketika

berkunjung di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora. Proses komunikasi yang dilaksanakan oleh Humas PMI dengan publik internal dan eksternal bermaksud untuk memelihara hubungan yang selaras dalam rangka membentuk pendapat umum. Dengan menciptakan hubungan yang selaras antara organisasi dengan publik, citra positif organisasi diharapkan dapat terbentuk dan menguat.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, yaitu kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Blora) dan tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan, serta kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI.

Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19 untuk mengatasi faktor penghambat, yaitu koordinasi rutin dengan staff yang bertugas, sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19, dan perekrutan pegawai.

Pembahasan

Humas PMI memiliki peran sebagai komunikator berarti pihak yang membawa informasi atau pesan dari organisasi kepada publik maupun sebaliknya dari publik kepada organisasi. Pada konteks ini, seorang Humas dapat mengkomunikasikan pesan-pesan mengenai aktivitas organisasi dan kebijakan tertentu melalui media sesuai dengan kelompok khalayak atau *audience*. Dalam menjalankan perannya, Humas harus mampu menyalurkan informasi yang ditujukan kepada publik secara terbuka. Uraian tersebut sesuai dengan teori Dakir (2018), yang menjelaskan bahwa dalam hubungan masyarakat terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

Peran Humas PMI sebagai pembina hubungan ialah usaha menjalin hubungan baik dan mengadakan kerja sama dengan publik internal (Kepala Markas dan staff PMI Kabupaten Blora) dan publik eksternal (masyarakat, relawan PMI, sekolah, Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Blora). Membina hubungan dengan publik sangat berpengaruh terhadap citra suatu organisasi. Hal ini seirama dengan pendapat Sandyakala (2020), bahwa pada dasarnya Humas memiliki fungsi sebagai alat membangun relasi yang harmonis sehingga memperoleh citra positif dan menyenangkan dari publik.

Peran Humas PMI sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi tidak terlepas dari fungsi-fungsi manajemen. Dalam kegiatannya, diwujudkan dengan adanya proses humas yang terdiri dari *fact finding*, *planning*, *communicating*, dan *evaluating*. Dari keempat proses humas tersebut, ialah proses yang terdapat komunikasi dua arah secara interelasi yang bertujuan untuk menunjang kegiatan yang diimplementasikan oleh Humas PMI.

Peran Humas PMI sebagai pembentuk citra organisasi yaitu peran yang bertujuan untuk menciptakan citra positif bagi suatu organisasi di mata khalayak. Hal ini sesuai dengan pendapat Primarni (2015), bahwa Humas merupakan jembatan penghubung dan pemelihara harmoni antara organisasi dan lingkungannya. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa Humas PMI berupaya untuk melakukan sosialisasi kepada publik. Salah satu tujuannya, agar publik mengetahui kegiatan yang telah terlaksana oleh organisasi dengan harapan munculnya opini publik yang positif. Sesuai dengan teori Trisnawati dan Syarah (2017), bahwa fungsi Humas ialah memelihara komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik dan menyalurkan iklim pendapat bagi organisasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan organisasi terdapat faktor pendukung dan penghambat. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan ditemukan bahwa terdapat 2 faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, yaitu:

Kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Blora). Menjalin hubungan baik dan kerja sama dengan publik eksternal sangatlah penting guna menjaga eksistensi lembaga atau organisasi. Kerja sama menjadi elemen yang sangat diperlukan. Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dapat mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Publik eksternal merupakan kekuatan yang muncul dari luar organisasi yang dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam organisasi. Maka dari itu, perlu adanya kerja sama dengan kekuatan yang diharapkan.

Tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sarana dan prasarana kantor termasuk hal yang esensial karena pegawai membutuhkan untuk memperlancar aktivitasnya dalam mencapai tujuan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor ditujukan untuk membantu pegawai agar lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat bekerja lebih produktif. Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dengan kondisi yang sesuai yaitu terawat dengan baik akan memperlancar proses kerja dalam suatu organisasi atau instansi. Sebaliknya, dampak yang timbul jika sarana dan prasarana belum memadai yaitu pekerjaan di kantor akan mengalami kendala. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu:

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara kedua belah pihak yaitu pegawai Humas dan staff yang bertugas, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyampaian informasi atau data kepada masyarakat. Menurut Lopes dan Manas (2013), komunikasi yang buruk dengan satu atau lebih pemangku kepentingan dapat berdampak buruk pada tenggat waktu program kerja dan kurangnya perencanaan waktu yang tepat. Adanya keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat akan berdampak negatif pada hasil kerja pegawai. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Guenter, el all (2014), bahwa keterlambatan dalam penyampaian informasi telah dinilai negatif dan merupakan kejadian yang tidak diinginkan. Adapun dampak negatif dari keterlambatan menimbulkan target tidak tercapai dan merusak reputasi organisasi.

Tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa pandemi dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan. Partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19, karena banyak stigma yang muncul di lingkungan masyarakat bahwa mendonorkan darahnya pada masa pandemi akan berbahaya. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah kantong darah setiap bulannya. Selain itu, pada saat pelaksanaan sosialisasi yang diadakan oleh PMI Kabupaten Blora, masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker dan menjaga jarak.

Kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI. Kinerja Humas PMI masih belum maksimal karena sumber daya manusia pada bagian Humas PMI hanya terdiri dari 1 orang. Kurangnya sumber daya manusia dalam organisasi menimbulkan peningkatan beban kerja dan kurang pengawasan terhadap aktivitas kerjanya sehingga cenderung meningkatkan efek atau penurunan kinerja organisasi. Di samping itu, kekurangan jumlah sumber daya manusia akan mempengaruhi informasi yang dibagikan setiap hari. Berdasarkan pengamatan peneliti pada *website* PMI Kabupaten Blora menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* PMI masih belum maksimal yang dibuktikan dari jarangnya membagikan informasi terbaru (informasi *up to date*) untuk diakses oleh khalayak umum. Humas PMI juga belum melakukan komunikasi dua arah melalui *website* sehingga tanggapan (*feedback*) dari masyarakat belum terjadi. Hal ini terlihat pada *website* PMI Kabupaten Blora yang belum terdapat fitur *feedback* dari masyarakat.

Dalam pelaksanaan peran Humas terjadi hambatan yang sudah dijelaskan di atas, maka perlu adanya upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi. Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI untuk mengatasi faktor penghambat tidak terlepas dari adanya pemahaman mengenai tugas pokok Humas. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Alamri dkk. (2021), bahwa tugas pokok Humas yakni bertanggung jawab atas segala informasi yang disampaikan kepada publik dan selanjutnya melakukan analisis reaksi atau tanggapan publik terhadap suatu organisasi. Berikut ini adalah upaya yang dilakukan oleh Humas PMI untuk mengatasi faktor penghambat:

Koordinasi rutin dengan staff yang bertugas. Humas PMI dapat mengadakan koordinasi rutin dan komunikasi secara berkala dengan staff PMI. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Luo dan Jiang (2014) yang membuktikan bahwa menguasai pengetahuan dan memiliki keahlian komunikasi sebagai kualitas terpenting dari pegawai Humas yang unggul. Menguasai pengetahuan dan memiliki keahlian komunikasi sangat penting untuk diperoleh dan dipraktikkan oleh pegawai Humas dan staff PMI guna meminimalisir keterlambatan penyampaian atau penyajian informasi.

Sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19. Sosialisasi dapat lebih digencarkan dengan mematuhi protokol kesehatan mengenai pencegahan COVID-19, karena peran Humas saat ini menjadi pusat perhatian masyarakat terkait dengan terjadinya kesimpangsiuran informasi karena banyak informasi yang muncul dari berbagai media, yang pada akhirnya mengundang kebingungan publik. Di samping itu, Humas PMI juga dapat membagikan poster dengan desain yang menarik di *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan *website*. Informasi yang dibagikan harus semenarik mungkin, sehingga kesan dari pesan tersebut mampu bertahan lebih lama dan masyarakat tertarik untuk melihat secara langsung pesan yang terdapat di media sosial dan *website* PMI. Langkah yang diambil

selaras dengan pendapat Mundy (2018), bahwa strategi komunikasi yang baik mewajibkan suatu organisasi membuktikan nilai mereka melalui tindakan.

Perekrutan pegawai. PMI Kabupaten Blora dapat melakukan perekrutan pegawai Humas PMI guna membantu pekerjaan dan hasil kerja yang optimal. Mengingat peran Humas di tengah pandemi cukup krusial, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam pelaksanaan semua kegiatan dapat diselenggarakan secara baik dan sesuai dengan prosedur. Setelah dilakukan perekrutan pegawai, upaya yang dilakukan untuk peningkatan *update* informasi atau berita yaitu dengan cara pembagian admin dari pegawai Humas yang kemudian diberikan tanggungjawab dalam meng-*update* berita setiap hari.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terkait peran Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas PMI telah menjalankan perannya dengan baik. Peran Humas PMI meliputi peran Humas sebagai komunikator (*communicator*), pembina hubungan (*relationship*), pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*back up management*), dan pembentuk citra organisasi (*corporate image*). Dalam menjalankan perannya, Humas memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI, adalah kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Blora) dan tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan, serta kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI. Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19 untuk mengatasi faktor penghambat, yaitu koordinasi rutin dengan staff yang bertugas, sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19, dan perekrutan pegawai. Dalam penelitian ini terdapat saran, yaitu Kepala Markas PMI Kabupaten Blora hendaknya mengarahkan Koordinator Humas dalam meningkatkan kedekatan hubungan sosial antara organisasi dengan masyarakat di tengah Pandemi COVID-19 dengan cara rutin menyelenggarakan kegiatan sosialisasi pencegahan COVID-19, meyakinkan kepada masyarakat untuk tidak takut donor darah pada masa pandemi, dan perlunya melakukan perekrutan pegawai baru guna meringankan pekerjaan dan hasil kerja Humas PMI yang maksimal, Koordinator Humas PMI Kabupaten Blora sebaiknya meningkatkan kompetensi terkait pengelolaan *website* dengan mengikuti bimbingan teknologi atau pelatihan kehumasan, meningkatkan kreativitas dengan adanya variasi konten pada media sosial (*instagram, facebook, twitter*) dan *website* agar menarik perhatian publik dan tidak terlihat monoton, informasi harus selalu *up to date* agar publik dapat mengetahui program kerja yang telah terlaksana dari PMI Kabupaten Blora, peran sebagai komunikator harus lebih intens mengingat peran Humas saat ini menjadi pusat perhatian publik terkait dengan sering terjadinya kesimpangsiuran informasi di berbagai media, dan peran sebagai pembentuk citra organisasi sebaiknya ditingkatkan lagi dengan langkah memberikan pelayanan yang lebih cepat dan informatif.

Daftar Pustaka

Alamri, M. H., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2021). Peran humas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Manado dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. *Acta Diurna Komunikasi*, *3*(3), 1-10.

Azhary, S., & Kriyantono, R. (2018). Pemahaman petugas humas badan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas informasi dalam penerapan humas online. *Jurnal Pekommas*, *3*(2), 213-220. http://dx.doi.org/10.30818/jpkm.2018.2030210

Dakir. (2018). *Manajemen humas di lembaga pendidikan era global*. K-Media.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata*

Kuliah Umum, *21*(1), 33-54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Gilaninia, S., Taleghani, M., & Mohammadi, M. E. (2013). The role of public relations in organization. *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, *1*(10), 47-51. http://dx.doi.org/10.12816/0003699

Guenter, H., Emmerik, I., & Schreurs, B. (2014). The negative effects of delays in information exchange: Looking at workplace relationships from an affective events perspective. *Human Resource Management Review*, *24*(4), 283-298. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2014.02.001

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., & Fardani, R. A., et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu. Diperoleh 8 April 2021, dari https://www.researchgate.net/publication/340021548

Inah, E. N. (2013). Peranan komunikasi dalam pendidikan. *Jurnal Al-Ta'dib*, *6*(1), 176-188. Diperoleh 8 April 2021, dari https://ejournal.iainkendari.ac.id/al-tadib/article/view/299

Ishaq, R. E. (2015). *Kuliah public relations pengantar & praktik*. STAIN Kediri Press. Diperoleh 12 Februari 2022, dari http://repository.iainkediri.ac.id/455/1/Kuliah%20Public%20Relation.pdf

Johnson, P. S. (2020). Tinjauan manajemen: Kepemimpinan dalam perubahan. *Fundamental Management Journal*, *5*(2), 1-11.

Lopes, L., & Manas, A. V. (2013). Delays in IT projects due to failures in the stakeholders management. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, *5*(2), 155-185. https://doi.org/10.24023/FutureJournal/2175-5825/2013.v5i2.116

Luo, Y., & Jiang, H. (2014). Effective public relations leadership in organizational change: A study of multinationals in Mainland China. *Journal of Public Relations Research*, *26*(2), 134-160. https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.864241

Mundy, D. (2021). From relationship management to change empowerment: Shifting public relations theory to prioritize publics. *Journal of Public Relations Research*, *33*(6), 504–525. https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2053856

Musi, S., et al. (2020). *Komunikasi dan public relations (strategi menjadi humas profesional)*. CV. Penerbit Qiara Media.

Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Cakra Books. Diperoleh 8 April 2021, dari http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf

Primarni, A. (2015). Reposisi peran dan fungsi strategis public relations dalam organisasi pendidikan. *Jurnal Lentera Komunikasi*, *1*(1), 1-20. Diperoleh 23 April 2022, dari https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrksi/article/view/126

Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, *17*(33), 81-95. http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374

Sandyakala, M. C. (2020). Peran public relations dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, *30*(2), 184-198. https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.63

Sitinjak, A. R. (2013). Pola komunikasi public relation officer dalam mempertahankan citra PT. Lion Air Indonesia Cabang Manado. *Journal Acta Diurna*, *1*(1), 1-18. Diperoleh 10 April 2021, dari https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/962/777

Trisnawati, A., & Syarah, M. M. (2017). Strategi humas Politeknik Negeri Jakarta dalam penerimaan mahasiswa baru. *Jurnal Komunikasi*, *8*(1), 90-96. Diperoleh 23 April 2022, dari https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/2334

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No. 3, 2023
Hlm. 212

Implementasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) untuk menunjang perencanaan pembangunan daerah di Kabupaten Wonosobo

Shinta Nur Afifah*, Anton Subarno, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta, Indonesia

Email: shinta.afifah17@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi, kendala, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi SIPD untuk mendukung perencanaan pembangunan daerah di Kabupaten Wonosobo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan di kantor Bappeda dan OPD di Wonosobo. Data penelitian diperoleh dari informan, peristiwa, dokumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Keabsahan data diperoleh dengan triangulasi teknik dan sumber. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) pelaksanaan SIPD di Kabupaten Wonosobo meliputi: a) perencanaan SIPD, b) sosialisasi SIPD ke OPD, c) pengisian data SIPD, dan d) monitoring dan evaluasi data yang dimasukkan ke dalam SIPD. 2) Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan SIPD antara lain a) belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), b) server sering error, c) indikator dalam SIPD tidak sesuai dengan kondisi Kabupaten Wonosobo , dan d) jaringan internet kurang memadai. 3) Upaya yang dilakukan Bappeda untuk mengatasi kendala tersebut antara lain a) memberikan bimbingan teknis kepada OPD, b) berkoordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri untuk perbaikan sistem, c) berkoordinasi dengan Diskominfo untuk pembuatan sistem “Wonosobo Satu Data”, dan d) penguatan jaringan internet. di masing-masing OPD.

Kata kunci: deskriptif kualitatif; manajemen informasi; studi kasus; teknologi

Abstract

This study aims to determine the implementation, constraints, and efforts made to overcome obstacles in the implementation of SIPD to support regional development planning in Wonosobo Regency. This type of research is descriptive qualitative with a case study approach. The research was conducted at the Bappeda and OPD offices in Wonosobo. Research data was obtained from informants, events, documents with sampling techniques using purposive and snowball sampling. Data collection techniques by observation, interviews, and document analysis. The validity of the data was obtained by triangulation of techniques and sources. The data analysis technique uses interactive model data analysis. The results of this study indicate that: 1) SIPD implementation in Wonosobo Regency includes: a) SIPD planning, b) SIPD socialization to OPD, c) SIPD data filling, and d) monitoring and evaluation of data entered in SIPD. 2) Obstacles that occur in the implementation of SIPD include a) the absence of a Standard Operating Procedure (SOP), b) the server often has errors, c) the indicators in the SIPD are not in accordance with the conditions of the Wonosobo Regency, and d) the internet network is inadequate. 3) Efforts made by Bappeda to overcome these obstacles include a) providing technical guidance to OPD, b) coordinating with the Ministry of Home Affairs for system

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Afifah, S. N., Subarno, A., Akbarini, N. R. (2023). Implementasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) untuk menunjang perencanaan pembangunan daerah di Kabupaten Wonosobo. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 212-220. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62703

improvement, c) coordinating with Diskominfo for the creation of the "Wonosobo Satu Data" system, and d) strengthening the internet network. in each OPD.

Keywords: case study; information management; qualitative descriptive; technology

Received June 29, 2022; Revised July 8, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini terus mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama pada bidang teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi manusia untuk mendapatkan informasi secara cepat. Teknologi informasi memberikan manfaat positif untuk mendukung berbagai kebutuhan dan perkembangan organisasi, perusahaan serta individu (Simarmata dkk., 2021). Oleh karena itu, teknologi informasi memiliki potensi dalam memperbaiki performa individu dan organisasi.

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi perkembangan suatu organisasi. informasi ialah data yang telah diolah sedemikian rupa agar terklasifikasi dengan baik serta memberikan manfaat dan menambah wawasan penerima tentang sesuatu sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan secara tepat (Rusdiana & Irfan, 2014). Mengingat pentingnya informasi, maka informasi yang disajikan harus berkualitas. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang dapat berguna bagi penggunanya. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang dapat berguna bagi penggunanya yang didukung oleh tiga pilar antara lain: relevan atau tepat pada orangnya, akurat atau mempunyai nilai yang tepat, dan tepat waktu (Purnama, 2016). Oleh karena itu, informasi perlu dikelola dengan menggunakan sistem agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Sistem ialah seperangkat komponen yang saling terkait dan memiliki batasan yang jelas untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang terorganisir (Sudirman dkk., 2020). Sedangkan sistem informasi merupakan suatu sistem berbasis komputer maupun manual yang mencakup sekumpulan komponen untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pengguna (Abdullah, 2015). Sistem informasi yang dikelola dengan tepat akan memberikan gambaran kinerja organisasi yang akurat untuk pengambilan keputusan baik untuk operasional harian maupun perencanaan jangka panjang. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat (Aswati dkk., 2015) yang menyatakan bahwa sistem informasi bermanfaat bagi keberjalanan sebuah organisasi diantaranya: 1) meminimalisir biaya, 2) meminimalisir adanya kesalahan-kesalahan, 3) mempercepat pelaksanaan aktivitas atau kegiatan, dan 4) meningkatkan perencanaan serta pengendalian manajemen.

Saat ini instansi pemerintah banyak yang telah memanfaatkan sistem informasi guna memantau sejauh mana perkembangan pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Hal tersebut sejalan dengan Instruksi Presiden, R. I. No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menekankan bahwa pemanfaatan teknologi dan informasi dalam proses pemerintahan (E-government) akan menciptakan transparansi serta memfasilitasi akses informasi bagi lembaga pemerintahan maupun masyarakat umum. Dalam penerapan E-government diperlukan sebuah sistem informasi yang baik serta teratur agar mempermudah instansi pemerintahan dalam menjalankan fungsinya kepada masyarakat. Salah satu bentuk pengembangan dari E-Government yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dengan adanya peluncuran Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) guna menunjang perencanaan pembangunan daerah.

SIPD merupakan suatu sistem elektronik yang dapat menjadi gerbang data dan informasi mengenai perencanaan pembangunan untuk digunakan sebagai penunjang pelaksanaan fungsi serta tugas Kemendagri dalam pengendalian pembangunan daerah. Kemendagri melalui Bappeda berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna pengumpulan, dan pengisian data SIPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing- masing OPD. SIPD berfokus pada pemanfaatan data serta informasi yang berkaitan dengan input usulan program dan kegiatan yang kemudian diakomodir dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah. Tujuan SIPD adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah, menciptakan layanan informasi pemerintahan daerah berbasis elektronik yang saling terhubung, dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif, efisien, serta bertanggung jawab (Andika dkk., 2020). Dengan adanya penerapan

SIPD diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses perencanaan pembangunan daerah sehingga lebih efektif, efisien, terjamin keakuratannya dan bersifat transparan. Mengingat pentingnya sistem tersebut maka perlu adanya penerapan yang baik agar pembangunan daerah dapat terlaksana sesuai rencana yang telah ditetapkan.

Implementasi SIPD di Indonesia dinilai belum optimal seperti yang disampaikan oleh Kabagren Ditjen Bina Pembangunan Daerah bahwa keterisian data SIPD di Indonesia dalam empat tahun ke belakang yaitu dari tahun 2011 masih rendah yakni hanya 30%. (Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri, 2015). Dalam penerapannya masih ditemui beberapa permasalahan seperti lemahnya pemahaman, koordinasi serta komitmen Pemerintah Daerah; data yang masih bersifat parsial, kurang lengkap serta kurang update; keterbatasan SDM; dan keterbatasan akses internet (Ruhana, 2017). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Dione dan Faradina (2020) yang menjelaskan bahwa permasalahan yang terjadi dalam penerapan SIPD yaitu rendahnya kesadaran para pelaksana SIPD dan peraturan mengenai sanksi administratif belum dilakukan secara maksimal. Menurut Deseverians dan Wulandari (2020) penerapan SIPD dinilai belum efektif karena tingkat persentase keefektivitasannya hanya sebesar 48,26%.

Berdasarkan hasil observasi awal, Implementasi SIPD di Wonosobo masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga hasilnya kurang maksimal. Dalam penerapannya masih mengalami beberapa permasalahan/kendala seperti entry data rendah, SDM belum ada pedoman, dan server sering error.

Perencanaan pembangunan daerah adalah kegiatan terencana dan sistematis untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui beberapa tahapan dengan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia guna peningkatan kesejahteraan sosial ke arah perubahan yang lebih baik lagi. Mengingat pentingnya perencanaan daerah sebagai penentu arah pembangunan kedepannya maka perlu dirumuskan suatu tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam kurun waktu ke depan. Oleh karena itu perencanaan pembangunan harus dilakukan secara baik dan menyeluruh dengan didukung oleh basis data serta informasi yang valid, update, dan akuntabel serta analisis pembangunan daerah yang dapat menggambarkan kondisi daerah secara utuh (BAPPENAS, 2013). Dalam proses perencanaan, kualitas dari penyusunan kebijakan dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah juga dipengaruhi oleh ketersediaan data dan informasi serta analisis pembangunan daerah yang berkualitas pula. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan output dari perencanaan pembangunan daerah berupa dokumen rencana pembangunan mampu untuk menjawab serta mengatasi permasalahan yang ada di daerah dan mampu mencapai target pembangunan (Winarno dkk., 2019). Undang - Undang nomor 23 tahun 2014 pasal 274 tentang pemerintahan daerah juga mengamanatkan bahwa perencanaan pembangunan daerah didasarkan pada data dan informasi yang dikelola dalam sistem informasi pembangunan daerah. Implikasi dari adanya amanat tersebut maka seluruh data dan informasi yang digunakan dalam perencanaan pembangunan daerah harus diinput dalam sistem informasi Pemerintah daerah (SIPD) agar data lebih efektif, valid, dan akuntabel. Oleh karena itu, diharapkan SIPD dapat menunjang pemerintah Kabupaten dalam perencanaan pembangunan daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bappeda dan OPD Kabupaten Wonosobo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus karena pendekatan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang mengkaji lebih mendalam mengenai SIPD di Kabupaten Wonosobo. Sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa narasumber/informan, dokumen, serta tempat dan peristiwa. Subjek penelitian dilakukan kepada pihak Bappeda Wonosobo sebagai wali data pembangunan tingkat kabupaten serta pengguna SIPD yakni OPD sebagai mitra kerja Bappeda.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui secara mendalam mengenai permasalahan dan teknik snowbal sampling dimana jumlah informannya dapat bertambah sesuai yang dibutuhkan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan. Adapun uji validitas data menggunakan teknik triangulasi dan sumber karena jika dilakukan dengan lebih dari satu teknik maka akan meningkatkan tingkat keabsahan data.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif dimana pengumpulan data dilakukan secara continue sampai tuntas sehingga data yang diperoleh kredibel. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016), data yang berhasil dikumpulkan maka langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Prosedur penelitian merupakan tahapan-tahapan yang dilaksanakan dalam melakukan penelitian, antara lain: identifikasi masalah, pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan penulisan laporan.

Hasil dan Pembahasan

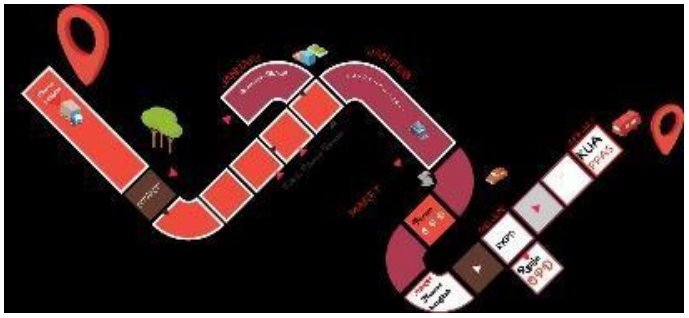
Hasil penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang implementasi SIPD di Kabupaten Wonosobo. Penerapan SIPD diawali dari perencanaan. Perencanaan merupakan langkah awal yang perlu dipersiapkan dalam implementasi SIPD. Sebelum diciptakannya SIPD, dokumen perencanaan pembangunan masih dibuat secara manual oleh tiap OPD kemudian dihimpun oleh Bappeda. Namun setelah Kemendagri meluncurkan SIPD, tiap OPD dalam membuat rencana pembangunan dapat langsung mengisi di dalam SIPD tersebut sehingga lebih efektif dan efisien. Latar belakang Kemendagri meluncurkan sistem ini yaitu untuk mempermudah pemerintah daerah dalam merencanakan dan menyusun dokumen perencanaan pembangunan menggunakan aplikasi yang diseragamkan seluruh Indonesia. Dalam penerapannya, perlu mempersiapkan segala administrasi yang digunakan sebagai penunjang dalam keberjalanan penerapan SIPD. Dalam hal ini, administrasi yang disiapkan yaitu dasar hukum yang menjadi landasan dalam penerapan diantaranya Permendagri No. 70 tahun 2019 dan Permendagri No. 90 tahun 2019. Diharapkan dengan adanya SIPD dapat memudahkan pemerintah daerah dalam perencanaan pembangunan. Bappeda dalam hal ini bekerja sama dengan seluruh OPD untuk memenuhi keterisian data SIPD.

Dalam penerapan SIPD, Bappeda juga mengadakan sosialisasi kepada pengguna dengan cara mengumpulkan perwakilan OPD di Wonosobo. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk memperkenalkan SIPD yang merupakan kebijakan baru dari pemerintah pusat. Dengan adanya sosialisasi diharapkan para OPD yang masih asing tentang sistem tersebut menjadi memiliki pandangan mengenai penerapannya. Pada awal penerapannya, kegiatan sosialisasi dilakukan secara bertahap karena SIPD merupakan sistem yang baru. Sosialisasi yang diselenggarakan Bappeda disertai dengan berbagai pelatihan seperti pelatihan pembuatan akun, pelatihan input data usulan, dan pelatihan verifikasi usulan. Dengan adanya pelatihan tersebut sehingga informasi dapat tersampaikan secara jelas dan dapat dipraktikkan langsung oleh OPD.

Langkah selanjutnya yaitu penginputan data SIPD, diawali dengan pembuatan akun admin daerah sampai dengan akun tiap OPD. Pembuatan akun melalui pelatihan yang diadakan oleh Bappeda. Setelah OPD mempunyai akun yang digunakan untuk mengakses SIPD, langkah selanjutnya yaitu tahap pengisian data SIPD. Langkah awal dalam pengisian data yaitu dengan mengakses laman aplikasi SIPD kemudian login menggunakan akun masing-masing. Pengisian data SIPD melalui beberapa tahapan dan harus dilakukan secara runtut sesuai dengan timeline yang sudah ditentukan.
Berikut ini gambar 1 yaitu jadwal penyusunan data SIPD:

Gambar 1
Jadwal input data SIPD



Tahapan pengisian SIPD dimulai dari membuat rancangan Renja, Musrenbang desa, Musrenbang kecamatan, forum OPD, Musrenbang kabupaten hingga RKPD berhasil dibuat yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pembangunan pada tahun yang akan datang.

Pada saat input data, pihak yang bertanggung jawab dalam bidang perencanaan pembangunan daerah dalam hal ini yaitu Bappeda perlu melakukan monitoring terhadap data yang telah diinput di dalam SIPD. Monitoring dilakukan dengan cara konsolidator dari Bappeda memantau melalui akun khusus terkait data yang telah diinput. Selain itu juga dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk validasi data perencanaan yang telah diinputkan di dalam SIPD. Pelaksanaan evaluasi juga dilakukan dengan melakukan pengecekan ulang terkait data perencanaan apakah sesuai dengan permasalahan daerah atau belum. Jika sudah sesuai maka akan diverifikasi oleh Bappeda, akan tetapi jika tidak sesuai dengan

permasalahan yang ada maka akan ditolak dan usulan tidak dapat digunakan sebagai data perencanaan pembangunan. Evaluasi dilakukan melalui whatsapp sehingga jika sewaktu-waktu terdapat permasalahan OPD dapat menghubungi konsolidator segera ditelusuri penyebabnya dan diberikan solusi.

Kegiatan yang dilakukan oleh Bappeda dalam penerapan SIPD mulai dari persiapan hingga evaluasi sudah sesuai dengan tahapan sehingga membuktikan bahwa penerapan SIPD telah sesuai dengan kebijakan, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala diantaranya tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat mengakibatkan minimnya pemahaman para pegawai tentang SIPD. Selain itu, kendala yang ditemukan dalam penerapan SIPD yaitu server SIPD yang sering mengalami error dibuktikan dengan server yang tiba-tiba down serta data pembangunan daerah yang sering hilang. Hal tersebut menjadi penghambat pemerintah daerah dalam melakukan aktivitasnya sehingga penginputan data menjadi tertunda ditambah dengan tidak adanya help desk dari pemerintah pusat sehingga tidak dapat konsultasi jika terjadi permasalahan. Tidak sesuainya indikator yang ada di SIPD dengan kondisi Kabupaten Wonosobo juga menghambat pemerintah daerah untuk melakukan inovasi kegiatan baru yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada di Kabupaten Wonosobo. Salah satu contoh indikator yang tidak sesuai dengan kondisi Kabupaten Wonosobo yaitu pada urusan kelautan dan perikanan mengingat kondisi Kabupaten Wonosobo yaitu termasuk dalam dataran tinggi sehingga data tentang urusan kelautan dan perikanan tidak tersedia. Hal tersebut mengakibatkan tingkat keterisian data pembangunan menjadi rendah. Selain itu, jaringan internet yang kurang memadai juga menjadi penghambat dalam penerapan SIPD karena sistem ini membutuhkan koneksi internet yang kuat dan stabil agar tidak terjadi masalah. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata koneksi internet yang dimiliki oleh OPD lemah dan kurang stabil mengingat Wonosobo merupakan daerah pegunungan.

Upaya yang dilakukan Bappeda untuk mengatasi kendala tidak adanya SOP yaitu dengan mengadakan bimbingan teknis kepada OPD karena Bappeda tidak mempunyai wewenang untuk membuat SOP dikarenakan SIPD merupakan sistem yang dibuat oleh Kemendagri. Dengan adanya bimbingan teknis tersebut diharapkan pegawai yang masih bingung terkait penggunaan SIPD menjadi lebih paham. Adapun upaya yang dilakukan oleh Bappeda untuk mengatasi server yang sering error dengan cara berkoordinasi dengan Kemendagri untuk melakukan perbaikan sistem. Koordinasi yang dilakukan Bappeda tersebut dilakukan dengan cara menyampaikan keluhan dari OPD terkait server yang sering mengalami gangguan melalui grup whatsapp yang dibuat oleh Kemendagri. Akan tetapi realita di lapangan tidak mengalami perbaikan dan masih sering error. Terkait indikator SIPD yang tidak sesuai dengan kondisi wonosobo, Bappeda melakukan upaya yaitu berkoordinasi dengan Diskominfo untuk membuat sistem baru yang digunakan untuk mengelola data pembangunan daerah khusus untuk Kabupaten Wonosobo yang bernama Wonosobo Satu Data. Indikator yang ada di dalam sistem Wonosobo Satu Data mengacu pada RPJM yang sesuai dengan kondisi/permasalahan yang ada di Wonosobo yakni masalah kemiskinan. Ketika Bappeda menerima laporan dari OPD terkait kendala koneksi internet yang kurang memadai, pihak Bappeda memiliki upaya dengan melakukan perbaikan sarana teknologi informasi yakni penguatan jaringan di tiap OPD. Perbaikan jaringan internet yang dilakukan Bappeda yaitu dengan cara berkoordinasi dengan jasa penyedia internet untuk melakukan penguatan jaringan di tiap OPD sehingga dapat menunjang dalam penerapan SIPD.

Pembahasan

Implementasi SIPD dimulai dari perencanaan. Perencanaan merupakan langkah awal yang harus dilaksanakan dalam sebuah kegiatan agar berjalan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Perencanaan adalah kegiatan menentukan tujuan yang akan dicapai di masa mendatang serta apa yang harus dilaksanakan agar dapat mencapai tujuan tersebut (Terry & Rue, 2019). Tujuan diterapkannya SIPD yaitu untuk memudahkan pemerintah daerah terkait pembangunan daerah dan dapat meningkatkan kualitas dari perencanaan, pengendalian serta evaluasi pembangunan daerah. Data yang digunakan dalam perencanaan pembangunan daerah dapat diinput langsung melalui SIPD tanpa harus input manual sehingga lebih efektif dan efisien. Selain itu dengan adanya SIPD, perencanaan pembangunan dilaksanakan dengan tepat waktu, lebih tertata, akuntabel dan transparan sehingga proses pembangunan dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut didukung oleh penelitian Salindeho (2021), bahwa penggunaan SIPD memberikan kemudahan dalam hal perencanaan serta pengembangan anggaran demi terwujudnya pemerintahan yang akuntabel, efektif dan transparan. Setelah tujuan sudah tersusun dengan jelas, kemudian Bappeda menyiapkan rencana untuk berkoordinasi dengan pihak terkait yakni para OPD agar pelaksanaan SIPD dapat berjalan dengan baik, Koordinasi dilakukan untuk penyusunan rencana yang berisi kebijakan, program serta kegiatan terkait pelaksanaan pembangunan (Mangar dkk.,

2017). Pelaksanaan SIPD mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah dan Permendagri No 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah. Implementasi SIPD sejalan dengan pasal 274 UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa perencanaan pembangunan daerah didasarkan pada data dan informasi yang dikelola dalam sistem informasi pembangunan daerah sehingga lebih transparan dan dapat diketahui oleh masyarakat umum.

Selanjutnya tahap sosialisasi. Sosialisasi merupakan upaya penyebarluasan isi dari sebuah kebijakan yang diciptakan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan serta pemahaman para pihak yang terlibat termasuk kelompok sasarannya agar bersedia dan mampu menjalankan perannya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Herdiana, 2018). Sebelum menerapkan SIPD, Bappeda perlu mengadakan sosialisasi terlebih dahulu kepada OPD mengingat SIPD merupakan kebijakan dari Kemendagri yang harus diterapkan oleh seluruh pemerintah daerah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Deseverians dan Wulandari (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan sebelum menerapkan sebuah sistem, karena hal tersebut dapat mempengaruhi pelaksanaan sistem oleh para pengguna (operator). Tujuan diadakannya sosialisasi SIPD yaitu untuk memberikan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan kepada OPD agar penginputan data yang ada di dalam SIPD dapat dilakukan secara efektif sesuai dengan prosedur, karena SIPD tidak dapat berjalan tanpa adanya pengguna dalam mengoperasikannya. Oleh karena itu operator SIPD di tiap OPD harus paham terkait mekanisme dan prosedur penggunaan sistem ini.

Tahap selanjutnya yaitu pengisian data SIPD oleh OPD. Sebelum melakukan pengisian data di dalam SIPD, tiap OPD harus membuat akun terlebih dahulu agar dapat mengakses laman SIPD. Pembuatan akun dilakukan melalui bimbingan teknis yang didampingi oleh Bappeda. Langkah selanjutnya setelah OPD mempunyai akun yang digunakan untuk mengakses SIPD adalah melakukan pengisian data di dalam SIPD. Pengisian data perencanaan wajib dilakukan oleh tiap OPD di Kabupaten Wonosobo. Dalam pengisian usulan dimulai dengan akun Kabid input sub kegiatan dilanjutkan dengan Kasubbid/ Staff mengisi rincian belanja. Setelah data usulan kegiatan terisi penuh kemudian dilanjutkan dengan validasi oleh akun Kepala OPD dan dilanjutkan dengan verifikasi kegiatan oleh Bappeda. Adapun pengisian data SIPD dapat diakses di laman https://wonosobokab.sipd.kemendagri.go.id/daerah kemudian login menggunakan username dan password masing-masing akun yang dimiliki. Pengisian data SIPD juga harus sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat oleh Bappeda. Hal tersebut bertujuan agar proses penyusunan perencanaan dapat dilaksanakan secara tepat waktu. Jadwal pengisian data SIPD juga harus sesuai dengan tahapan dalam penyusunan perencanaan pembangunan daerah yang tercantum dalam PP No. 8 Tahun 2008 pasal 4 ayat 2. Adapun tahapan tersebut terdiri dari: penyusunan rancangan awal, musrenbang, perumusan rancangan akhir, dan penetapan rencana.

Langkah terakhir yang dilakukan oleh pihak Bappeda yaitu yaitu melakukan monitoring dan evaluasi data yang telah diinput di dalam SIPD. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa yang dikerjakan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya (Saragih dkk., 2022). Pelaksanaan SIPD dimonitoring oleh konsolidator dari Bappeda, jadi setiap OPD didampingi oleh konsolidator sebagai mitra kerja. Monitoring ini dilakukan melalui akun konsolidator sehingga dapat memantau aktivitas yang dilakukan oleh OPD walaupun penginputan datanya dilakukan di kantor masing-masing OPD. Dalam penyusunan rencana pembangunan juga perlu melakukan check and recheck data serta menganalisis data sesuai dengan fakta yang ada (Sofianto, 2019). Hal tersebut sejalan dengan pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh Bappeda sesuai dengan jadwal pengisian data. Evaluasi dilaksanakan dengan cara mengecek data yang telah diinput didalam SIPD dan memastikan bahwa data yang diinput sudah sesuai dengan permasalahan. Evaluasi juga dilakukan dengan melalui komunikasi antar kedua belah pihak dari OPD dan konsolidator Bappeda melalui whatsapp. Adanya komunikasi yang dilakukan oleh konsolidator Bappeda dan OPD akan tercipta koordinasi yang baik sehingga apabila terdapat permasalahan akan segera ditelusuri penyebabnya dan diberikan solusi. Hal tersebut seperti yang dilakukan Bappelitbangda Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang yang aktif melakukan komunikasi dengan OPD dalam implementasi kebijakan SIPD dengan selalu mengingatkan SKPD untuk melakukan input data perencanaan dan melayani diskusi terkait pengelolaan SIPD secara virtual melalui whatsapp group (Karundeng dkk., 2021).

Berdasarkan fakta di lapangan, penerapan SIPD di Kabupaten Wonosobo masih ditemukan beberapa kendala seperti tidak adanya SOP. Tidak adanya SOP menyebabkan pegawai dalam mengoperasikan SIPD masih kebingungan dalam menerjemahkan indikator yang ada di dalam SIPD karena tidak semua informasi dapat dimengerti oleh tiap daerah mengingat banyaknya indikator yang harus diinput di dalam sistem tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan

bahwa OPD di Provinsi Jawa tengah juga masih mengalami kesulitan dalam pengumpulan data karena konsep dari indikator pembangunan yang tersedia sulit dipahami dan diterjemahkan ke dalam indikator daerah (Sofianto, 2019). Penerapannya saat ini hanya mengacu pada Permendagri No. 70 tahun 2019 dan Permendagri No. 90 tahun 2019. Namun SOP sangat perlu dibuat untuk mengatur lebih detail terkait teknis-teknisnya karena apabila mengalami kendala teknis di dalam Permendagri tidak ada penjelasan mengenai cara mengatasinya.

Server SIPD yang sering error atau down juga menjadi penghambat dalam penginputan data SIPD karena penginputan data menjadi tertunda. Hal tersebut disebabkan karena SIPD dalam waktu bersamaan diakses oleh seluruh pemerintah daerah yang ada di Indonesia. Hal tersebut juga ditemukan oleh peneliti dalam observasi ketika pegawai melakukan input data sehingga pengisian data menjadi terhambat. Hambatan tersebut juga dialami oleh Kabupaten Nganjuk dalam penggunaan SIPD servernya belum mampu untuk menampung data pembangunan yang digunakan secara bersamaan oleh seluruh pemerintah daerah di Indonesia sehingga proses input data menjadi terhambat (Ekaputra, 2021). Selain itu masih ditemukan permasalahan seperti kehilangan data pembangunan yang telah diinput pada tahun sebelumnya.

Selain itu indikator dalam SIPD yang tidak sesuai dengan kondisi Kabupaten Wonosobo juga menjadi kendala dalam menyusun perencanaan pembangunan daerah. Menyikapi hal tersebut maka pemerintah daerah dalam mengisi data pembangunan hanya yang sesuai dengan kondisi daerah saja. Hal tersebut mengakibatkan data pembangunan banyak yang tidak terisi karena tidak tersedianya data tersebut sehingga tingkat keterisian data rendah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Samiran dalam (Sofianto, 2019) yang menyatakan bahwa dalam melakukan pembangunan perlu mengidentifikasi indikator yang sesuai dengan kondisi daerah. Selain itu juga perlu memperhatikan urusan kewenangan tingkat nasional, provinsi dan kabupaten/kota karena tidak semua data dapat terpenuhi di tiap tingkatan. Indikator yang tersedia di dalam SIPD sangat banyak tetapi tidak semua data bisa digunakan karena tidak selalu sesuai dengan urusan tiap daerah. Contoh konkret data yang tidak tersedia di Kabupaten Wonosobo yaitu urusan kelautan dan perikanan karena bukan termasuk dalam daerah pesisir melainkan dataran tinggi. Banyaknya indikator yang tidak sesuai dengan kebutuhan Kabupaten Wonosobo juga menghambat pemerintah daerah untuk melakukan inovasi baru atau merencanakan kegiatan yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Hal tersebut dikarenakan seluruh indikator sudah dibuat oleh Kemendagri sehingga pemerintah kabupaten tidak bisa mengubah indikator yang ada di dalam SIPD tersebut.

Koneksi internet yang kurang memadai juga menjadi kendala dalam mengakses SIPD. Beberapa OPD mengeluhkan terkait koneksi internet yang lemah. Lemahnya jaringan internet menyebabkan sering mengalami troubleshoot atau kesalahan koneksi sehingga menghambat OPD dalam mengoperasikan SIPD sehingga waktu untuk penginputan data menjadi terlambat. Hal tersebut sesuai dengan temuan Salindeho (2021), yang menyatakan bahwa dalam proses input juga harus didukung dengan koneksi jaringan internet yang memadai karena jika koneksi tidak stabil maka proses input akan terganggu dan harus melakukan login kembali untuk bisa masuk serta input lagi sehingga memperlambat proses input dan berakibat penginputan data tidak dapat dilaksanakan secara tepat waktu (relevan).

Terkait tidak adanya SOP, Bappeda tidak dapat mengupayakan pembuatan SOP karena sistem tersebut berada di bawah naungan Kemendagri sehingga pemerintah daerah tidak memiliki wewenang dalam membuat SOP. Untuk mengatasi hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan oleh Bappeda dengan mengadakan pelatihan seperti bimbingan teknis kepada OPD. Hal tersebut sesuai pendapat Ekaputra (2021), bahwa Bappeda perlu melakukan pendampingan kepada OPD terkait pengoperasian SIPD sesuai dengan aturan yang berlaku mengingat aplikasi SIPD merupakan sistem perencanaan yang masih baru. Pelaksanaan bimbingan teknis yang diadakan Bappeda bertujuan untuk melatih penggunaan SIPD kepada OPD secara langsung. Dengan adanya bimbingan teknis diharapkan OPD tidak hanya mengetahui teorinya saja akan tetapi paham mengenai cara pengimplementasiannya sehingga dapat diterapkan dengan baik. Dalam kegiatan tersebut juga disertai dengan tanya jawab untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi OPD dalam penerapan SIPD dan dapat dicarikan solusinya melalui bimbingan teknis tersebut.

Upaya yang dilakukan Bappeda dalam menghadapi server yang sering error yaitu dengan berkoordinasi dengan pihak Kemendagri agar segera melakukan perbaikan server. Ketika Bappeda mendapat laporan dari OPD mengenai server error, maka Bappeda langsung menyampaikan masalah tersebut melalui grup whatsapp yang dibuat oleh Kemendagri yang anggotanya mencakup perwakilan dari pemerintah daerah di Indonesia. Permasalahan terkait server yang sering error juga dialami oleh kabupaten lain (Ekaputra, 2021). Namun, pihak Kemendagri kurang cepat tanggap untuk melakukan perbaikan sistem. Hal tersebut wajar terjadi karena membutuhkan waktu untuk menganalisis permasalahannya mengingat sever SIPD diakses oleh seluruh Indonesia. Selain itu, ketika ada pertemuan

dengan Kemendagri, Bappeda secara langsung menyampaikan kendala terkait server yang sering error. Namun realita di lapangan tidak ada progress dan server tetap sering mengalami gangguan.

Terkait tidak sesuainya indikator SIPD dengan kondisi Wonosobo, upaya yang dilakukan yaitu melakukan koordinasi dengan Diskominfo untuk membuat sistem baru (Wonosobo Satu Data). Pembuatan sistem tersebut didasari oleh (Peraturan Presiden Republik Indonesia No 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia. Saat ini Kemendagri tidak mengharuskan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan SIPD di tiap daerah dan tidak melarang pemerintah daerah menggunakan aplikasi lain selain SIPD. Akan tetapi dengan catatan tetap menginput didalam SIPD karena mandat UU No.23 tahun 2014. Sistem "Wonosobo Satu Data" akan digunakan sebagai database pembangunan daerah Wonosobo. Indikator yang ada di dalam sistem tersebut disesuaikan dengan permasalahan serta kebutuhan Kabupaten Wonosobo yakni masalah kemiskinan. Bahwasanya angka kemiskinan di Kabupaten Wonosobo tergolong tinggi dan menempati rangking ke 34 dari 35 kabupaten/kota di Jawa Tengah. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka rencana pembangunan di Kabupaten Wonosobo lebih difokuskan untuk memberantas kemiskinan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu misi Kabupaten Wonosobo yaitu "Meningkatkan perekonomian daerah yang tangguh untuk mengurangi kemiskinan yang berbasis pertanian, pariwisata dan koperasi." Agar misi tersebut dapat terlaksana dengan baik maka indikator pembangunan harus disusun sesuai kondisi/permasalahan yang ada di Wonosobo. Dengan adanya sistem baru tersebut diharapkan pembangunan daerah dapat terlaksana dengan baik serta dapat mengatasi permasalahan yang ada di Wonosobo. Saat ini sistem tersebut masih dalam tahap pembangunan dan akan diuji coba terlebih dahulu.

Jaringan internet yang kurang memadai juga menghambat para OPD dalam input data SIPD. Upaya Bappeda dalam mengatasi hal tersebut yaitu melakukan perbaikan sarana dengan penguatan jaringan wifi di internal kantor OPD. Perbaikan jaringan internet tersebut dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan pihak penyedia jasa layanan internet untuk menambah kapasitas jaringan wifi di tiap OPD. Dengan adanya penambahan kapasitas internet tersebut, diharapkan dapat menunjang penerapan SIPD sehingga pengoperasiannya dapat dilakukan dengan lancar.

Kesimpulan

SIPD merupakan media yang sangat penting untuk menunjang perencanaan pembangunan daerah karena dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kabupaten sehingga penyusunan rencana pembangunan menjadi lebih efektif dan efisien. Implementasi SIPD di Kabupaten Wonosobo terdiri atas perencanaan SIPD, sosialisasi SIPD kepada OPD, pengisian data SIPD, dan monitoring dan evaluasi data yang diinputkan di SIPD. Kendala yang dialami, diantaranya: a) tidak adanya SOP, b) server sering error, c) indikator dalam SIPD tidak sesuai dengan kondisi Kabupaten Wonosobo, dan d) jaringan internet yang kurang memadai. Adapun upaya untuk mengatasi kendala, yakni: a) mengadakan bimbingan teknis kepada OPD, b) koordinasi dengan Pemerintah Pusat (Kemendagri) untuk perbaikan sistem, c) koordinasi dengan Diskominfo untuk pembuatan sistem "Wonosobo Satu Data", dan d) penguatan jaringan internet di tiap OPD.

Daftar Pustaka

Abdullah, D. (2015). Perancangan sistem informasi pendataan siswa SMP Islam Swasta Darul Yatama berbasis web. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering)*, *2*(1), 81–110.

Andika, T. H., Setiawan, A. E., Feriyanto, D., & Afdhalluddin, A. (2020). Bimbingan teknis sistem informasi pembangunan daerah (Studi kasus pada Bappeda Kabupaten Pringsewu). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ungu (ABDI KE UNGU) Universitas Aisyah Pringsewu*, *2*(3), 144–147.

Aswati, S., Mulyani, N., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2015). Peranan sistem informasi dalam perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, *1*(2), 79–86.

Deseverians, R., & Wulandari, S. (2020). Efektivitas sistem informasi pembangunan daerah (SIPD) dalam perencanaan pembangunan daerah di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *12*(1), 13–30.

Dione, F., & Faradina, U. (2020). Implementation of regional development information system (SIPD) in increasing coordination of regional development. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, *3*(1), 21-28.

Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri. (2015). Semakin kesini SIPD semakin jelas. diperoleh dari

https://bangda.kemendagri.go.id/berita/baca_kontent/30/pembangunan_daerah_harus_didasarkan_pada_tata_ruang

Ekaputra, N. D. (2021). Efektivitas penerapan aplikasi sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD) dalam penyusunan dokumen RKPD di Kabupaten Nganjuk. *Otonomi*, *21*(1), 62–79.

Herdiana, D. (2018). Sosialisasi kebijakan publik: Pengertian dan konsep dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, *1*(3), 14.

Instruksi Presiden, R. I. No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Karundeng, A. B., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, S. E. (2021). Implementasi kebijakan sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD) di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Government*, *1*(2), 1–8.

Mangar, J. T., Mandey, J., & Kiya, B. (2017). Peranan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam penyusunan rencana pembangunan jangka menengah daerah Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, *2*(04).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Permendagri No 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah.

Purnama, C. (2016). *Sistem informasi manajemen*. Insan Global.

Ruhana, F. (2017). Pemanfaatan sistem informasi pembangunan daerah dalam mendukung perencanaan pembangunan daerah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pembangunan*, *4*(2), 95–190.

Rusdiana, H. A., & Irfan, M. (2014). *Sistem informasi manajemen*. Pustaka Setia.

Salindeho, A. (2021). The role of regional government information system (SIPD) on the sub-district of Aertembaga's financial accountability. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, *1*(3), 150–153.

Saragih, L., Girsang, R. M., Munthe, R. N., Sipayung, T., Simatupang, P., Napitu, R., & Sinurat, A. (2022). *Dasar-dasar manajemen*. Yayasan Kita Menulis.

Simarmata, J., Manuhutu, M. A., Yendrianof, D., Iskandar, A., Amin, M., Sinlae, A. A. J., Siregar, M. N. H., Hazriani, H., Herlinah, H., Sinambel, M., Negara, E. S., Jamaludin, J., Ard, D. P. Y., & Ginantra, N. L. W. S. R. (2021). *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Kita Menulis.

Sofianto, A. (2019). Integrasi target dan indikator sustainable development goals ke dalam perencanaan pembangunan daerah di Jawa Tengah. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, *17*(1), 25–41.

Sudirman, A., Muttaqin, Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah Leon A., Fajrillah, Arifah, F. N., Julyanthry, Watrianthos, R., & Simarmata, J. (2020). *Sistem informasi manajemen*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2016). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar manajemen edisi revisi*. Bumi Aksara.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 pasal 274 tentang Pemerintahan Daerah.

Winarno, P., Kusnadi, A., & Afriliana, N. (2019). Implementasi sistem informasi pembangunan daerah di Kabupaten Tangerang. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, *2*, 117–123.

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No. 3, 2023
Hlm. 221

Pengaruh pembelajaran *online* dan keaktifan siswa terhadap hasil belajar kompetensi keuangan Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar

Mia Wahyu Permatasari*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: miawahyu14@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya: (1) Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Hasil Belajar Kompetensi Otomasi Keuangan Pemerintah Kelas XI Otomasi dan Kantor Pemerintahan SMK Negeri 1 Karanganyar; (2) Pengaruh Aktivitas Siswa Terhadap Hasil Belajar Kompetensi Otomasi Keuangan Pemerintah Kelas XI Otomasi dan Perkantoran Pemerintahan SMKN 1 Karanganyar; dan (3) Pengaruh Pembelajaran Daring dan Aktivitas Siswa Terhadap Hasil Belajar Kompetensi Otomasi Keuangan Pemerintah Kelas XI Otomasi dan Kantor SMK Negeri 1 Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 responden Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar dan menggunakan sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji prasyarat, serta uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji regresi linier berganda untuk menganalisis data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat: (1) Terdapat pengaruh pembelajaran daring terhadap hasil belajar (2) Tidak terdapat pengaruh aktivitas siswa terhadap hasil belajar; dan (3) Tidak ada pengaruh pembelajaran daring dan aktivitas siswa terhadap hasil belajar.

Kata kunci: aktivitas siswa; luaran pembelajaran; pembelajaran daring

Abstract

This research was carried out with the aim of knowing whether not there are: (1) The effect of Online Learning on Learning Outcomes on Automation Financial Government Competencies in Class XI Automation and Office Government Vocational High School 1 Karanganyar; (2) The effect of Student Activity on Learning Outcomes on Automation Financial Government Competencies in Class XI Automation and Office Government Vocational High School 1 Karanganyar; and (3) The effect of Online Learning and Student Activity on Learning Outcomes on Automation Financial Government Competencies in Class XI Automation and Office Government Vocational High School 1 Karanganyar. This research uses descriptive quantitative method. The sample in this study were 72 respondents from Class XI OTKP SMKN 1 Karanganyar and using saturated sample. Collecting data used questionnaires. This research used the validity and reliability test, prerequisite test, as well as t-test (partial), F-test (simultaneous) and multiple linear regression test to and analyzing research data. The result showed that there were: (1) There is effect of online learning on learning outcomes (2) No effect of student activity on learning outcomes; and (3) No effect of online learning and student activity on learning outcomes.

Keywords: learning outcomes; online learning; student activity

Received June 19, 2022; Revised July 13, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Permatasari, M. W., Indrawati, C. D. S., Umam, M. C. (2023). Pengaruh pembelajaran online dan keaktifan siswa terhadap hasil belajar kompetensi keuangan Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 221-229. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62260

Pendahuluan

Pada masa Pandemi Covid-19 Mendikbud mengeluarkan SE Nomor 4 Tahun 2020 yang dikuatkan dengan Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. Menurut Kusnohadi (2014), pembelajaran online adalah pembelajaran konvensional yang diubah ke dalam format digital melalui teknologi informasi. Sedangkan menurut Heliandry (2020), dalam pembelajaran online terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi. Adanya pembelajaran online, guru dituntut untuk memiliki skill atau mampu menggunakan aplikasi belajar berbasis online dan dituntut untuk lebih kreatif dalam mendesain materi. Tidak hanya guru saja, peserta didik harus mempersiapkan perangkat pedagogi (seperti laptop dan smartphone) dan paket data/kuota. Dalam pembelajaran online, keluarga terutama orang tua juga berperan penting, dengan cara menimbulkan kondisi dan suasana yang nyaman ketika peserta didik sedang melaksanakan pembelajaran online.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa terjadi beberapa kendala yang dihadapi saat pembelajaran online. Kendala tersebut yaitu pihak sekolah dan peserta didik harus menyesuaikan sistem pembelajaran, dimana yang awalnya pembelajaran dilakukan secara konvensional menjadi pembelajaran online. Intensitas interaksi antara guru dan peserta didik semakin berkurang. Hal ini tidak sesuai dengan Kompetensi Otomatisasi dan Tata Kelola Keuangan, dimana didalamnya terdapat materi-materi keuangan yang berkaitan dengan angka. Selain itu, kendala yang terjadi adalah kurang memadainya perangkat pedagogi yang digunakan, hanya seperempat (1/4) peserta didik yang memiliki laptop untuk menunjang pembelajaran online. Kendala lainnya yaitu jaringan internet yang tidak lancar, paket data/kuota yang sangat boros, dan kondisi rumah dan lingkungan sekitar yang tidak kondusif. Kendala-kendala tersebut akan berdampak negatif bagi peserta didik.

Tidak hanya kendala-kendala yang dijelaskan seperti diatas namun keaktifan peserta didik juga mempengaruhi hasil belajar. Menurut Awan dkk. (2021), guru harus pandai mengkolaborasikan antara model, media, strategi serta pendekatan yang dapat meningkatkan keaktifan peserta didik dalam belajar. Saat pembelajaran online banyak peserta didik yang tingkat keaktifannya menurun. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa banyak peserta didik yang mengikuti pembelajaran online namun dengan melakukan aktivitas lain yang mengakibatkan kerugian untuk peserta didik, seperti menonton televisi, bermain dengan teman-teman, bermain game dan sebagainya. Peserta didik tidak dapat fokus dalam pembelajaran online sehingga tidak memahami materi yang dipaparkan oleh guru. Keaktifan peserta didik dapat dilihat dari proses tanya jawab, diskusi kelompok dan waktu mengumpulkan tugas/ujian. Kurang aktifnya peserta didik saat mengikuti pembelajaran online akan mengakibatkan penurunan hasil belajar. Berdasarkan hasil belajar Kompetensi OTKKeu, ketuntasan belajar sebesar 25% pada Kelas OTKP 1 dengan jumlah tuntas 9 peserta didik dan jumlah tidak tuntas 27% peserta didik. Sedangkan Kelas OTKP 2, ketuntasan belajar sebesar 42%, dengan jumlah tuntas 17 peserta didik dan jumlah tidak tuntas 19 peserta didik.

Menurut Salma dkk. (2013) menyatakan bahwa persiapan sebelum pembelajaran merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu proses pembelajaran, terutama pada online learning atau pembelajaran online. Persiapan yang dimaksud adalah mulai dari menentukan tujuan, strategi, media dan metode pembelajaran online, serta mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pembelajaran online, seperti perangkat pedagogi, jaringan internet, paket data/kuota dan perlengkapan belajar lainnya. Apabila seluruh persiapan tersebut sudah lengkap maka pembelajaran online akan berjalan dengan lancar. Selain itu, keaktifan peserta didik juga berperan penting dalam meningkatkan hasil belajar. Ciri-ciri peserta didik aktif diantaranya aktif dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, aktif dalam menciptakan iklim kondusif dalam pembelajaran, aktif dalam belajar mandiri maupun kelompok, aktif bertanya dan menjawab saat diskusi, aktif dalam komunikasi multi arah, baik antar peserta didik dengan peserta didik maupun peserta didik dengan guru. serta aktif dalam menyelesaikan tes atau ujian untuk evaluasi belajar (Sanjaya, 2010).

Menurut Nana (2014), hasil belajar adalah suatu akibat dari proses belajar dengan menggunakan alat ukur berupa tes yang disusun secara terencana baik tes tulis, tes lisan maupun tes perbuatan. Pada umumnya hasil belajar peserta didik dinyatakan dalam bentuk angka atau grafik. Hasil belajar peserta didik dapat dilihat dari ranah kognitif, afektif dan psikomotorik. Ketiga ranah ini disebut Taksonomi Bloom. Hasil belajar yang baik adalah hasil belajar yang memenuhi ketiga ranah tersebut, untuk ranah kognitif dapat dilihat dari hasil belajar peserta didik yang melampaui batas minimal yang telah ditetapkan oleh pihak sekolah. Penelitian ini berfokus pada kelas XI karena terdapat kompetensi yang nilainya merosot serta pembelajaran masih dilaksanakan secara online.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMKN 1 Karanganyar yang beralamat di Jalan Monginsidi Nomor 1, Manggeh, Tegalgede, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan angket atau instrumen. Angket atau instrumen ini berisi tentang beberapa variabel yang menjadi acuan utama dalam penelitian yaitu terdiri atas instrumen tentang pembelajaran online dan keaktifan peserta didik.

Pada penelitian ini, populasi yang diambil adalah peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar yang berjumlah 72 peserta didik. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar yang sedang mendapatkan pembelajaran Kompetensi OTKKeu. Teknik pengambilan sampel menggunakan Saturated Sampling. Jumlah peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar yaitu 72 peserta didik, maka teknik pengambilan sampel yang diambil sudah sesuai dengan jumlah responden. Sedangkan sampel yang digunakan untuk uji coba instrumen adalah peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Cepu sejumlah 25 peserta didik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket atau kuesioner berbentuk Google Formulir dan disebar melalui WhatsApp Group Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Data penelitian ini meliputi data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yaitu 72 responden, terdiri dari 36 peserta didik (50%) berasal dari Kelas XI OTKP 1 dan 36 peserta didik lainnya (50%) berasal dari Kelas XI OTKP 2. Hasil penelitian mengenai data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar yaitu perempuan yaitu 99% dari hasil perhitungan. Hasil penelitian mengenai data karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar yaitu 93% dari hasil perhitungan. Hasil penelitian mengenai data karakteristik responden berdasarkan perangkat pedagogi menunjukkan bahwa mayoritas peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar hanya memiliki smartphone saja untuk menunjang pembelajaran online yaitu sebesar 78% dari hasil perhitungan. Hasil penelitian mengenai data karakteristik responden berdasarkan jaringan internet menunjukkan bahwa mayoritas jaringan internet yang digunakan peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar yaitu paket data pribadi yaitu sebesar 86% dari hasil perhitungan.

Berdasarkan data penelitian pada variabel pembelajaran online dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar memiliki tingkat kemampuan tinggi dan tidak terdapat peserta didik yang memiliki kemampuan sangat tinggi dan sangat rendah yaitu sebesar 52,8% dari hasil perhitungan. Data penelitian pada variabel keaktifan peserta didik dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar memiliki tingkat kemampuan tinggi dan tidak terdapat peserta didik yang memiliki kemampuan sangat rendah yaitu sebesar 59,7% dari hasil perhitungan. Data penelitian pada variabel hasil belajar Kompetensi Otomatisasi dan Tata Kelola Keuangan dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta didik Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar mendapatkan predikat kurang yaitu sebanyak 44 peserta didik.

Uji normalitas bertujuan untuk membuktikan bahwa data yang akan dianalisis berdistribusi normal untuk prasyarat analisis. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 25.0 for windows dan menggunakan Kolmogrov-Smirnov Test. Dalam uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1 bagian Asyimp. Sig. Data penelitian dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05, sedangkan data penelitian dinyatakan tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berikut tabel yang dihasilkan dari perhitungan SPSS.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	11,99461795
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,057
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		*,200[c,d]*

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 1, hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan nilai signifikansi 0,200. Tahap selanjutnya yaitu melakukan uji multikolinearitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak gejala multikolinearitas antar variabel independen. Dalam uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel 2 Coefficients. Jika nilai tolerance 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas. Berikut tabel yang dihasilkan dari perhitungan SPSS

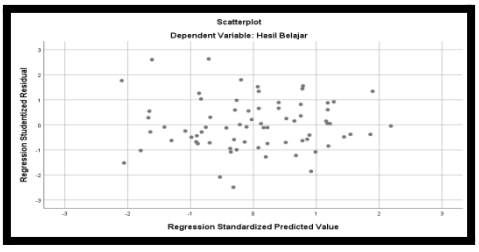
Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37,709	14,715		2,563	,013		
	Pembelajaran Online	,683	,338	,277	2,017	,048	,716	1,397
	Keaktifan Peserta Didik	-,081	,253	-,044	-,321	,749	,716	1,397

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

Berdasarkan tabel 2 ,hasil pengujian dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari kedua variabel bebas yaitu 0,716. Sedangkan nilai VIF dari kedua variabel bebas yaitu 1,397 sehingga data dinyatakan tidak memiliki gejala multikolinearitas. Tahap selanjutnya yaitu melakukan uji heterokesdastisitas. Uji heterokesdastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak gejala heterokesdastisitas. Ciri-ciri tidak terjadi gelaja keraguan yaitu titik penyebaran berada diatas, di bawah atau di sekitar angka 0, titik tidak berkumpul dibagian atas atau bawah saja dan titik tidak boleh berpola gelombang, melebar, menyempit lalu melebar kembali. Berikut gambar 1 hasil uji heterokesdastisitas.

Gambar 1
Hasil Uji Heterokesdastisitas



Berdasarkan gambar 1, hasil pengujian tidak ada ciri-ciri yang dimaksud tersebut, sehingga dapat dinyatakan tidak ada gejala yang mengakibatkan keraguan atau ketidakakuratan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Tujuan dari teknik ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat kepercayaan yang digunakan yaitu 95% atau nilai signifikansi 0,05. Analisis ini dilakukan dengan menetepkan persamaan Y=a+b1X1+b2X2. Berikut hasil dari analisis regresi linear berganda.

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37,709	14,715		2,563	,013		
	Pembelajaran Online	,683	,338	,277	2,017	,048	,716	1,397
	Keaktifan Peserta Didik	-,081	,253	-,044	-,321	,749	,716	1,397

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial menggunakan uji t dapat dilihat dari tabel 3. Uji t bertujuan untuk menunjukkan ada atau tidak pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan hasil perhitungan uji t terhadap hipotesis pertama (variabel X1) menyatakan bahwa ada pengaruh pembelajaran online terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pada taraf signifikan 5%, diketahui thtiung > ttabel (2,017 > 1.995) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.048 > 0.05). Diketahui nilai koefisien regresi parsial (B) variabel pembelajaran online bernilai 0.683, yang berarti jika pembelajaran online dinaikan satu satuan, maka hasil belajar peserta didik akan naik sebesar 0.683. Maka jika pembelajaran online yang dilakukan peserta didik baik, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap hasil belajarnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pembelajaran online terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar.

Kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji t terhadap hipotesis kedua (X2) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pada taraf signifikan 5%, diketahui thitung < ttabel (0,321 < 1.995) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (0.749 > 0.05). Diketahui pula nilai koefisien regresi parsial (B) variabel keaktifan peserta didik bernilai -0.081, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Setelah melakukan uji t, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan uji F. Pengujian ini bertujuan untuk ada tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Ketentuan yang berlaku apabila nilai probabilitas Fhitung lebih kecil dari tingkat kesalahan/error (alpha) 0,05 maka H0 ditolak atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi layak, sedangkan apabila nilai probabilitas Fhitung lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima. Dan H3 diterima jika kedua variabel independen diuji secara bersama-sama memiliki nilai Fhitung > Ftabel dan signifikasi < 0,05. Berikut ini hasil uji F.

Tabel 4
Hasil Uji F

F_{hitung}	F_{tabel}	Signifikansi
2,432	3,128	0,095

Berdasarkan tabel 4 uji F diketahui Fhitung lebih kecil daripada Ftabel yaitu 2,432 < 3,128, dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05, yaitu 0.095 > 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara pembelajaran online dan keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hal yang harus diulas lebih lanjut. Berikut ini akan disajikan ulasan dan pembahasan mengenai pengaruh pembelajaran online dan keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu pada masa pandemi Covid-19 di kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Pengaruh Pembelajaran Online terhadap Hasil Belajar Kompetensi OTKKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar

Dari hasil analisis mengenai dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pembelajaran online terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Pernyataan ini didasarkan pada hasil perhitungan secara parsial pengaruh pembelajaran online yang menunjukkan pada taraf signifikansi sebesar 5%, sehingga dapat diketahui bahwa thitung sebesar 2,017 dengan nilai signifikansi sebesar 0.048, dan diketahui nilai koefisien regresi parsial (B) sebesar 0,683. Hasil perhitungan tersebut menyatakan pengaruh pembelajaran online terhadap hasil belajar peserta didik dikatakan tinggi. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, pembelajaran online berpengaruh positif signifikan terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu Kelas XI SMKN 1 Karanganyar. Pada saat Pandemi Covid-19 peserta didik harus melaksanakan pembelajaran online dan tidak dapat berinteraksi langsung dengan guru maupun teman. Adanya pembelajaran online peserta didik setidaknya masih dapat merasakan yang namanya sekolah walaupun melalui online atau virtual. Pembelajaran online membuat peserta didik merasa lebih bebas dan santai, serta dapat melakukan kegiatan positif lainnya saat pembelajaran berlangsung. Selain itu, dapat melatih kemandirian peserta didik dalam menimba ilmu karena guru hanya akan memberikan materi dengan singkat melalui file saja. Oleh karena itu, peserta didik dituntut untuk mencari tambahan materi yang diberikan oleh guru. Pembelajaran online juga dinilai lebih praktis, bebas dan santai karena dalam pemberian dan pengumpulan tugas dapat dilakukan setiap saat atau fleksibel. Selama ini peserta didik telah mengikuti pembelajaran online dengan baik dengan perangkat pedagogi yang memadai, seperti smartphone dan laptop. Adanya pembelajaran *online* ini peserta didik semakin banyak mengenal dan mengetahui cara menggunakan teknologi dan aplikasi belajar berbasis *online* yang semakin canggih, seperti *Google Classroom, Google Meeting* dan *Zoom*. Selain itu peserta didik juga dapat memanfaatkan sosial media seperti *Instagram*, *WhatsApp*, *Facebook* dan sosial media lainnya untuk menambah wawasan. Dalam pembelajaran *online*, *smartphone* dan laptop yang dimiliki oleh peserta didik tidak hanya digunakan untuk bermain game saja, namun digunakan untuk mencari tambahan informasi atau wawasan terkait pembelajaran pada kompetensi tertentu.

Dalam evaluasi belajar atau pengambilan nilai peserta didik yang dilakukan oleh guru dapat dilakukan melalui *Google* Formulir dan dapat disebar melalui salah satu dari aplikasi tersebut. Selain itu, guru dapat melihat langsung hasil nilai dari peserta didik yang telah mengerjakan soal evaluasi tersebut.
Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wita dkk. (2020), yang menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang dapat digunakan peserta didik untuk meningkatkan hasil belajar selama pembelajaran *online*. Dalam pembelajaran *online* harus mempersiapkan model dan media pembelajaran yang sesuai dengan kemampuan peserta didik dan guru, tujuannya agar lebih mudah mengakses dan memanfaatkannya sehingga pembelajaran *online* dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, untuk mendorong agar peserta didik berpartisipasi aktif dalam pembelajaran perlu adanya pembelajaran yang interaktif, inovatif, menginspirasi dan memotivasi. Menurut hasil penelitian, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pembelajaran *online* terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu, maka hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang saya ambil karena sesuai dengan pernyataannya yaitu pembelajaran *online* berpengaruh signifikan terhadap hasil belajar. Pengaruh Keaktifan Peserta Didik terhadap Hasil Belajar Kompetensi OTTKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar.

Dari hasil uji hipotesis menyatakan bahwa tidak ada pengaruh variabel keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Pernyataan ini didasarkan pada hasil perhitungan secara parsial pengaruh keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar yang menunjukkan pada taraf signifikansi 5%, sehingga dapat diketahui bahwa thitung sebesar 0,321 dengan nilai signifikansi sebesar 0,749, dan diketahui nilai koefisien regresi parsial (B) sebesar -0,081. Terdapat beberapa faktor penyebab. Faktor penyebab tersebut yaitu pada pembelajaran *online* seperti saat

ini peserta didik dituntut untuk belajar mandiri. Menurut Knowless, menyatakan bahwa belajar mandiri adalah suatu proses dimana individu berinisiatif untuk mendiagnosa kebutuhan belajar, menentukan tujuan belajar, mengidentifikasi sumber-sumber belajar, memilih dan melaksanakan strategi belajar, serta mengevaluasi hasil belajarnya sendiri dengan atau tanpa bantuan orang lain. Dalam Kompetensi OTKKeu serta pembelajaran yang dilakukan secara *online*, maka belajar mandiri kurang menunjang untuk mendapatkan hasil belajar yang maksimal karena peserta didik harus memahami materi, mencari tambahan referensi atau materi, berlatih dan praktik secara mandiri tanpa mendapat pendampingan, bimbingan atau bantuan dari guru yang bersangkutan. Hal ini memicu kebingungan atau kesulitan dari peserta didik pada kompetensi tersebut, sehingga nilai yang dihasilkan oleh peserta didik rendah. Menurut Firman dan Rahayu (2020), menyatakan bahwa tidak cukup bagi peserta didik hanya dengan membaca materi kemudian menyelesaikan tugas, ada beberapa materi yang bersifat kompleks yang perlu ada penjelasan langsung secara verbal dari guru. Selain itu, Kompetensi OTKKeu juga berkaitan dengan proses yang bersifat kontinu. Apabila peserta didik tidak mengikuti dari awal maka peserta didik tidak akan paham materi yang diajarkan. Contohnya adalah Laporan Keuangan, sebelum belajar mengenai Laporan Keuangan peserta didik harus memahami materi mulai dari menganalisis kode transaksi hingga Necara Saldo setelah penutupan. Maka dari itu peserta didik harus lebih fokus dari awal pembelajaran atau dari awal materi tersebut dijelaskan agar tidak mengalami kesulitan ketika mengerjakan tugas atau ujian. Menurut Syifa dkk. (2020), adapun faktor yang menyebabkan keaktifan peserta didik tidak berpengaruh terhadap hasil belajar yaitu sebagai berikut. Tidak semua peserta didik memiliki fasilitas pembelajaran yang menunjang untuk dapat mengakses pembelajaran secara daring. Pengetahuan peserta didik yang terbatas dalam penggunaan alat komunikasi dan cara mengakses di jaringan internet. Belum adanya kesadaran dari orang tua peserta didik terkait pembelajaran *online*. Lokasi tempat tinggal peserta didik yang belum memiliki jaringan internet yang stabil.

Berdasarkan uraian diatas mengenai keaktifan peserta didik selama pembelajaran *online*, peserta didik tidak sepenuhnya dapat mencapai indikator pembelajaran. Sebagian besar peserta didik hanya mengerjakan dan mengirim tugas dalam bentuk foto yang dikirim melalui WhatsApp Group, hal ini terjadi karena ada alasan peserta didik yang mengalami kendala koneksi internet. Selain itu, pada saat sesi diskusi hanya ada beberapa peserta didik yang aktif, seperti mengemukakan pendapat, menyanggah pertanyaan atau jawaban dan bertanya kepada guru atau teman lainnya. Pada pembelajaran *online* ini, peserta didik kurang fokus dalam mengikuti pembelajaran sehingga merasa bingung mengenai materi yang harus ditanyakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yansa (2021), yang menyatakan bahwa terjadi penurunan hasil pengukuran dari asesmen sebelum Pandemi Covid-19. Hal ini disebabkan karena kondisi peserta didik itu sendiri seperti kurang antusias dalam belajar dan peserta didik merasa lemah dalam belajar mandiri. Menurut Anugrahana (2020), kejenuhan peserta didik berimplikasi pada proses pemecahan masalah yang ditandai dengan peserta didik mengerjakan soal secara asal-asalan dan motivasi belajar juga menurun. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adam dkk. (2021), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa keaktifan peserta didik tidak berpengaruh terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Hal ini dikarenakan pada kompetensi ini berkaitan dengan angka dan lebih cenderung pada pelatihan dan praktik secara langsung dibandingkan hanya mendapat materi melalui Powerpoint dan belajar mandiri. Hal ini yang menyebabkan keaktifan peserta didik tidak berpengaruh terhadap hasil belajar. Pengaruh Pembelajaran *Online* dan Keaktifan Peserta Didik terhadap Hasil Belajar Kompetensi OTKKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruh pembelajaran *online* dan keaktifan peserta terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan uji F (simultan). Uji F yaitu pengujian secara bersama dengan tujuan mengetahui ada atau tidak pengaruh simultan antara variabel pembelajaran *online* dan keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar. Dari hasil perhitungan uji F, diperoleh $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu 2,432 < 3,128 yang artinya Ho diterima dan Ha ditolak. Dari hasil penelitian, apabila pembelajaran *online* disandingkan dengan keaktifan peserta didik pada Kompetensi OTKKeu maka tidak akan berpengaruh terhadap hasil belajar, karena kompetensi ini merupakan kompetensi yang harus banyak pelatihan dan praktik secara langsung. Menurut Syifa dkk. (2020), adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut. Tidak semua peserta didik memiliki sarana dan prasarana pembelajaran yang menunjang untuk dapat mengikuti pembelajaran daring.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas peserta didik hanya menggunakan smartphone dalam proses pembelajaran *online*, yaitu sebesar 78% dari total keseluruhan. Dalam pembelajaran Kompetensi OTKKeu lebih banyak menekankan ke praktik pengolahan angka, seperti pembuatan Laporan Keuangan,

Jurnal Umum, Jurnal Penutup dan sebagainya. Saat pembelajaran *online* seperti saat ini, perangkat pedagogi yang sesuai untuk digunakan dalam pembelajaran praktik yaitu menunjang laptop atau komputer. Apabila pembelajaran praktik ini dikerjakan menggunakan smartphone maka peserta didik akan kesulitan dan kemungkinan besar fitur aplikasi di smartphone tidak selengkap di laptop. Oleh karena itu, peserta didik akan merasa malas mengikuti pembelajaran praktik karena tidak semudah jika memiliki laptop atau tidak semudah saat saat pembelajaran konvensional. Kemampuan peserta didik terbatas dalam penggunaan alat komunikasi dan cara mengakses jaringan internet.

Ada beberapa peserta didik yang gagap teknologi (gaptek). Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa peserta didik yang kesulitan menggunakan aplikasi belajar *online*. Beberapa peserta didik ada yang tidak dapat menyalakan microfon atau kamera saat pembelajaran melalui Google Meeting atau Zoom. Hal ini dapat menjadi faktor penghambat kelancaran pembelajaran *online*. Selain itu, ada beberapa peserta didik yang tidak dapat menginstal aplikasi belajar *online* dikarenakan memori smartphone yang penuh, sehingga peserta didik harus meminjam smartphone orang tua atau saudara. Hal ini juga akan mempengaruhi keaktifan peserta didik. Jaringan internet yang stabil belum stabil dilokasi rumah peserta didik.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas peserta didik menggunakan paket data pribadi atau kuota, yaitu sebesar 86% dari keseluruhan. Banyak keluhan dari peserta didik, adanya pembelajaran *online* ini semakin boros menggunakan paket data tersebut. Peserta didik menjadikan hal tersebut sebagai tameng saat ditanya oleh guru mengenai ketidakhadirannya atau keterlambatannya dalam mengumpulkan tugas. Selain itu, faktor penyebab lainnya yakni peserta didik dituntut untuk belajar mandiri saat pembelajaran *online*. Menurut Knowless, menyatakan bahwa belajar mandiri adalah suatu proses dimana individu mendiagnosa kebutuhan belajar, menentukan tujuan belajar, mengidentifikasi sumber-sumber belajar, memilih dan melaksanakan strategi belajar, serta mengevaluasi hasil belajar tanpa bantuan orang lain. Dalam Kompetensi OTKKeu serta pembelajaran yang dilakukan secara online, maka belajar mandiri kurang menunjang untuk mendapatkan hasil belajar yang maksimal karena peserta didik harus memahami materi, mencari tambahan referensi atau materi, berlatih dan praktik secara mandiri tanpa mendapat pendampingan, bimbingan atau bantuan dari guru yang bersangkutan. Hal ini memicu kebingungan atau kesulitan dari peserta didik pada kompetensi tersebut, sehingga nilai yang dihasilkan oleh peserta didik rendah. Menurut Firman dan Rahayu (2020), menyatakan bahwa tidak cukup bagi peserta didik hanya dengan membaca materi kemudian menyelesaikan tugas, ada beberapa materi yang bersifat kompleks yang perlu ada penjelasan langsung secara verbal dari guru. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa pernyataan yaitu sebagai berikut. Pembelajaran *online* dilakukan dengan baik tetapi peserta didik kurang aktif dalam pembelajaran, maka tidak berpengaruh terhadap nilai yang dihasilkan atau bahkan nilai yang dihasilkan rendah. Pembelajaran *online* dilakukan dengan baik dan kurang aktif dalam pembelajaran, maka tidak berpengaruh terhadap nilai yang dihasilkan atau bahkan nilai yang dihasilkan rendah. Pembelajaran *online* tidak dilakukan dengan baik tetapi aktif dalam pembelajaran walaupun hanya menggunakan smartphone, nilai tidak berpengaruh terhadap nilai yang dihasilkan atau bahkan nilai yang dihasilkan rendah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kacanusa (2021), yang berjudul "Analisis Proses Pembelajaran Daring (E-Learning) di Masa Pandemi Covid-19 dalam Mata Pelajaran Humas dan Keprotokolan (Studi Kasus Di SMK Negeri 1 Sragen)". Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa saat pembelajaran daring, keaktifan peserta didik semakin berkurang disebabkan oleh beberapa hal yang sudah dijelaskan diatas. Apabila saat pembelajaran *online* diterapkan pada kompetensi teori tidak berpengaruh pada hasil belajar. Maka dalam kompetensi praktik yang mana harus mendapat pendampingan langsung dari guru, dengan adanya pembelajaran *online* juga tidak akan sesuai sehingga hasil belajar peserta didik menurun. Selain itu, peserta didik juga semakin tidak aktif dalam mengikuti pembelajaran. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adam dkk. (2021) dan tidak sejalan pula dengan teori yang saya ambil Bab II Kajian Teori. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kacanusa (2021).

Berdasarkan hasil perhitungan Uji R2 (uji koefisien determinasi) dihasilkan koefisien determinasi yaitu 0,066 atau 6,6%. Hal ini berarti sebesar 6,6% hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar dipengaruhi oleh pembelajaran *online* dan keaktifan peserta didik. Sisanya sebesar 93,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti ada pengaruh pembelajaran *online* terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil perhitungan

secara parsial pada taraf signifikan 5%, diketahui thitung sebesar 2,017, nilai signifikansi sebesar 0.048 dan nilai koefisien regresi parsial (B) bernilai 0.683. Hipotesis ketiga terbukti bahwa tidak ada pengaruh keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pada taraf signifikan 5%, diketahui thitung sebesar 0,321, nilai signifikansi sebesar 0.749 dan nilai koefisien regresi parsial (B) bernilai -0.081. Hipotesis ketiga terbukti bahwa tidak ada pengaruh pembelajaran *online* dan keaktifan peserta didik terhadap hasil belajar Kompetensi OTKKeu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui koefisien korelasi (R) sebesar 0.257, sedangkan koefisien determinasi (R2) sebesar 0.066. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 6,6% hasil belajar Kompetensi OTKKeu di Kelas XI OTKP SMKN 1 Karanganyar dipengaruhi oleh pembelajaran *online* dan keaktifan peserta didik. Sedangkan sisanya sebesar 93,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk kepala sekolah yakni hendaknya kepala sekolah SMKN 1 Karanganyar mengoptimalkan pembelajaran *online* dengan cara melakukan pelatihan kepada seluruh guru secara berkala terkait cara mengkases dan memanfaatkan media belajar *online* yang ada. Hal ini diharapkan guru dapat mengakses dan memanfaatkan berbagai macam media belajar *online*, sehingga pembelajaran lebih menarik perhatian peserta didik. Selain itu, saran juga diberikan kepada guru. Hendaknya guru memberi bimbingan yang maksimal kepada peserta didik dalam Kompetensi OTKKeu seperti memberi video tutorial mengenai materi yang membutuhkan pelatihan dan praktik, menggunakan media belajar *online* atau platform yang sesuai dengan kemampuan guru maupun peserta didik, guru juga harus lebih intens dan interaktif kepada peserta didik, harus lebih mendekatkan diri kepada peserta didik dan jika diperlukan maka guru dapat melakukan home visit ke rumah peserta didik yang tidak memiliki perangkat pedagogi serta jaringan yang stabil. Untuk peserta didik hendaknya terus meningkatkan kemampuan dalam pembelajaran *online* saat ini. Peserta didik harus lebih giat dalam belajar mandiri terutama pada kompetensi yang berbasis pelatihan dan praktik. Peserta didik harus lebih meningkatkan kesadarakn akan keaktifan dalam pembelajaran *online* dan harus lebih terbuka serta mendekatkan diri kepada guru dan teman-teman. Peneliti selanjutnya hendaknya lebih memfokuskan pada indikator-indikator lain dari keaktifan peserta didik yang belum ada dalam penelitian ini. Atau peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap hasil belajar. Karena dari hasil penelitian pengaruh variabel independen sangat sedikit terhadap hasil belajar.

Daftar Pustaka

Adi, N. N. S., Oka, D. N., & Wati, N. M. S. (2021). Dampak Positif dan Negatif Pembelajaran Jarak Jauh di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran, 5*(1), 43–48. https://doi.org/10.23887/jipp.v5i1.32803

Aini, Z. N. (2018). Kontribusi Penguatan Guru Mata Pelajaran Dan Kepercayaan Diri Siswa Terhadap Keaktifan Siswa Dalam Belajar. Biblio Couns : *Jurnal Kajian Konseling Dan Pendidikan, 1*(1), 1-11. https://doi.org/10.30596/bibliocouns.v1i1.1941

Kacanusa, I. (2021). Analisis Proses Pembelajaran Daring (E-Learning) Dimasa Pandemi Covid 19 Dalam Mata Pelajaran Humas Dan Keprotokolan (Studi Kasus Di SMK Negeri 1 Sragen). *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 5*(1), 87-107. https://doi.org/10.20961/jikap.v5i1.49194

Kusnohadi. (2014). Pendidikan *Online*: Perluasan Tugas dari Kelas Konvensional menuju Kelas Maya. *Jurnal Teknodik, 17*(1), 34-45.

Naziah, S. T. (2020). Analisis Keaktifan Belajar Siswa Selama Pembelajaran Daring Pada Masa Covid-19 di Sekolah Dasar. *Jurnal JPSD (Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar), 7(*2), 109-120. http://dx.doi.org/10.26555/jpsd.v7i2.a17327

Nur, W. Y. (2020). Pengaruh Pembelajaran E-Learning/*Online* Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Tingkat II Universitas Nusantara PGRI Kediri Selama Pandemi Covid'19. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri*, 498-508.

Saputra, B. A. K. A. ., Akil, A., & Kejora, M. T. B. (2021). Pengaruh Keaktifan Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Daring Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 5*(3), 5840–5847. https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.1880

Sardiman, A. M. (2011). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yansa, H. (2021). Identifikasi Praktik dan Hambatan Guru dalam Asesmen Kognitif Matematika di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Elemen, 7(*1), 84-97. https://doi.org/10.29408/jel.v7i1.2585

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 230

Pembuatan aplikasi pengelolaan data penjualan dan asuransi berbasis web di PT Pos Indonesia Kantor Cimahi

Dewi Sri Rusmayanti*, Tangguh Dwi Pramono

Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung, Bandung, Indonesia

Email: dewi.sri.abs19@polban.ac.id

Abstrak

Tujuan dari proyek ini adalah (1) Mengetahui kondisi awal pengelolaan data penjualan kredit dan asuransi, (2) Merancang aplikasi, (3) Membuat aplikasi, dan (4) Mengimplementasikan penerapan pengelolaan data penjualan kredit dan asuransi pada Kantor PT Pos Indonesia Cimahi. Proyek ini menggunakan metode studi kasus. Permasalahan yang terdapat pada bagian penjualan Kantor Pos Cimahi perlu dikaji lebih lanjut. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada manajer bagian penjualan Kantor Pos Cimahi sebagai data primer. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi keadaan di lapangan. Proses perancangan dan pembuatan aplikasi menggunakan software PHP dan XAMPP serta database yang dirancang dengan MySQL pada phpMyAdmin. Hasil dari proyek ini adalah pengelolaan data aplikasi berbasis web, dengan hasil pengujian menunjukkan tidak ditemukan kesalahan pada aplikasi dan dapat digunakan sebagai alternatif alat dalam mengelola data penjualan kredit dan asuransi sehingga lebih cepat dan mudah diakses. Informasi yang terdapat pada aplikasi ini juga mudah dipahami karena ditampilkan dengan jelas dan tepat.

Kata kunci: kompensasi; pemrosesan informasi; perangkat lunak

Abstract

The objectives of this project are (1) Knowing the initial conditions of managing credit sales and insurance data, (2) Designing an application, (3) Making an application, and (4) Implementing the application of management credit sales and insurance data at PT Pos Indonesia Cimahi Office. The project uses the case study method. The problems contained in the sales department of the Cimahi Post Office need to be studied further. Data collection was carried out by observation and interviews with the sales department manager of the Cimahi Post Office as primary data. Meanwhile, secondary data is obtained from the documentation of the situation in the field. The process of designing and creating applications uses the PHP and XAMPP software and a database *designed with MySQL on phpMyAdmin. The result of this project is web-based application data management, with test results that show no errors were found in the application and can be used as an alternative tool in managing credit sales and insurance data so that it is faster and easier to access. The information contained in this application is also easy to understand because it is displayed clearly and precisely.*

Keywords: compensation; information processing; software

Received July 8, 2022; Revised July 26, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Rusmayanti, D. S., Pramono, T. D. (2023). Pembuatan aplikasi pengelolaan data penjualan dan asuransi berbasis web di PT Pos Indonesia Kantor Cimahi. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 230-238. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63078

Sebuah organisasi atau perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang saat ini tumbuh dengan sangat cepat agar dapat bersaing dalam dunia bisnis. Efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan di suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan organisasi. Menurut Atmaja dkk. (2018) suatu kegiatan dinilai efektif dan efisien dilihat berdasarkan kualitas kerja, kuantitas *output* yang dihasilkan, ketepatan waktu kerja yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan tepat sasaran. Hal itu dapat dicapai dengan pengelolaan informasi yang tepat dan berkualitas. Otomatisasi kantor merupakan salah satu cara untuk bertahan ditengah persaingan bisnis yang cepat dan penuh tekanan. Hasil penelitian Rathore dkk. (2019) menunjukkan bahwa otomatisasi kantor berpengaruh signifikan terhadap motivasi karyawan dan kinerja organisasi. Otomatisasi kantor dapat membantu setiap organisasi dalam pengelolaan informasi yang cepat dan akurat. Hal itu didapatkan dengan memanfaatkan sebuah sistem informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi sehingga dapat digunakan untuk memudahkan dan mengoptimalisasi kegiatan kantor. Dengan penggunaan sistem informasi, akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah serta biaya yang rendah (Abualloush dkk., 2016). Salah satu kegiatan kantor yang berkaitan erat dengan pengelolaan informasi adalah administrasi perkantoran. Termasuk daripadanya kegiatan pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi. Bentuk sistem informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengelola data salah satunya adalah aplikasi perangkat lunak. Aplikasi pengelolaan data dapat dikatakan sebagai aktivitas pengelolaan data berbasis web yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan aplikasi berbasis web membantu dalam mendapatkan informasi yang diinginkan secara cepat.

Bagian penjualan korporat kurir dan logistic PT Pos Indonesia Kantor Cimahi mengalami beberapa kendala yang menghambat proses pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi. Kendala-kendala tersebut diantaranya (1) Pengelolaan data pendapatan penjualan kredit yang dilakukan dinilai masih kurang efisien karena waktu yang dihabiskan relatif lebih lama, sedangkan data yang perlu dikelola sangatlah banyak. (2) Adanya *double job,* dimana data yang sudah dimasukkan pada excel kemudian dicetak untuk selanjutnya dimasukkan pada excel lain oleh staf yang berbeda. (3) Data asuransi mitra yang kurang lengkap sehingga perlu meminta ke staf lain dan dimasukkan ulang untuk melengkapi data tersebut.

Landasan teori yang mendukung penyusunan proyek ini diantaranya pengertian administrasi perkantoran. Sutha (2018) mendefinisikan administrasi perkantoran sebagai fungsi yang berkaitan dengan manajemen dan melakukan pengarahan seluruh kegiatan operasi perusahaan, yaitu kegiatan pengolahan data, komunikasi dan memori organisasi.

Penjualan menurut Wijaya dan Irawan (2018) merupakan kegiatan pertukaran barang atau jasa dengan uang melalui tawar menawar sehingga kedua belah pihak mendapatkan keuntungan.Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) No.2 Tahun 1992 pasal 246 menjelaskan pengertian asuransi, yaitu:

> Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

Menurut Kinaswara dkk. (2019) aplikasi merupakan perangkat lunak yang dibuat dari berbagai komponen atribut yang sesuai dengan pengguna agar dapat dimanfaatkan untuk mengelola data agar menghasilkan *input* dan *output*.

Aplikasi didukung dengan *database* yang merupakan sekumpulan data yang disimpan dalam perangkat penyimpanan komputer (Prehanto, 2020).

Pembuatan aplikasi berbasis web menggunakan beberapa program seperti *Hypertext Preprocessor* (PHP), phpMyAdmin, *Cascading Style Sheet* (CSS), MySQL, *Hypertext Markup Language* (HTML), dan XAMPP.

Tujuan proyek ini berdasarkan permasalahan yang ada di lapangan yaitu, (1) Mengetahui kondisi awal pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi pada PT Pos Indonesia Kantor Cimahi. (2) Merancang aplikasi pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi pada PT Pos Indonesia Kantor Cimahi. (3) Membuat aplikasi pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi pada PT Pos Indonesia Kantor Cimahi. (4) Mengimplementasikan aplikasi pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi pada PT Pos Indonesia Kantor Cimahi.

Metode Penelitian

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Rusmayanti, D. S., Pramono, T. D. (2023). Pembuatan aplikasi pengelolaan data penjualan dan asuransi berbasis web di PT Pos Indonesia Kantor Cimahi. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 230-238. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63078

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Permasalahan yang terdapat pada bagian penjualan Kantor Pos Cimahi perlu ditelaah lebih lanjut.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap manajer bagian penjualan Kantor Pos Cimahi sebagai data primer. Sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi keadaan di lapangan.

Pada tahap observasi dilakukan pengamatan terhadap proses kerja pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi yang perlu diperbaiki dengan pembuatan website sebagai alternatifnya.

Wawancara dilakukan terhadap manajer bagian penjualan yang berwenang atas segala kegiatan dan data-data yang ada di bagian penjualan Kantor Pos Cimahi sebagai objek penelitian.

Tahap dokumentasi merupakan kegiatan pengambilan data dari bagian penjualan yang menjadi pendukung pembuatan aplikasi berbasis website.

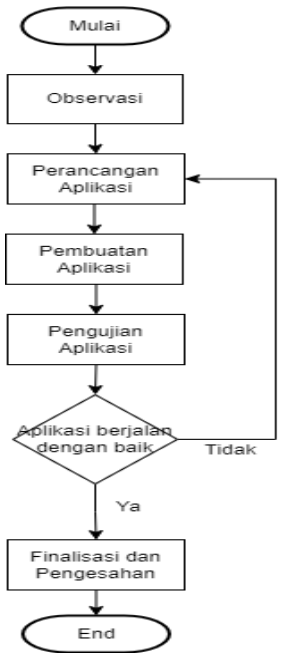
Dalam proyek ini, peneliti melakukan uji validitas dengan memenuhi empat indikator kualitas perangkat lunak yaitu, *Correctness*, *Reliability, Efficiency,* dan *Usability*.

Analisis data dalam proyek ini diawali dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap manajer bagian penjualan Kantor Pos Cimahi sebagai bentuk pengumpulan data. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dipilih sebagai dasar perancangan dan pembuatan proyek yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi. Selanjutnya, hasil proyek didemonstrasikan dan di uji kelayakan serta kualitasnya kepada manajer bagian penjualan Kantor Pos Cimahi. Tahap selanjutnya dilakukan finalisasi terhadap aplikasi dan penarikan kesimpulan atas hasil proyek ini.

Hasil dan Pembahasan

Prosedur kerja dalam pelaksanaan proyek pembuatan aplikasi pengelolaan data penjualan di Kantor Pos berbasis web adalah dapat dilihat pada gambar 1:

Gambar 1
Prosedur Kerja



1. Tahapan Observasi

Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap pengelolaan data pendapatan penjualan dan asuransi di bagian penjualan korporat kurir dan logistik. Pengelolaan data tersebut yaitu saat

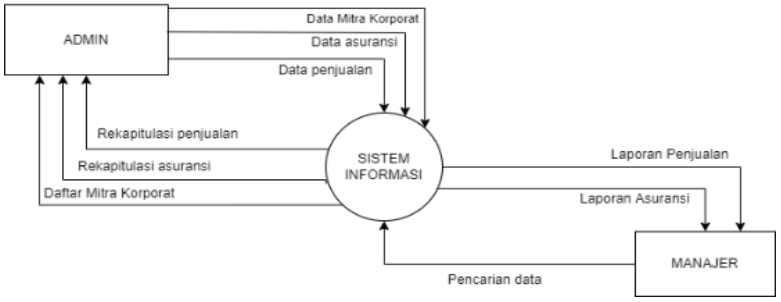
dilakukan perekapan data setiap bulannya untuk dimasukkan ke dalam *excel* sampai dengan proses pencetakan sebagai laporan kinerja bagian penjualan.

2. Tahapan Perancangan Aplikasi

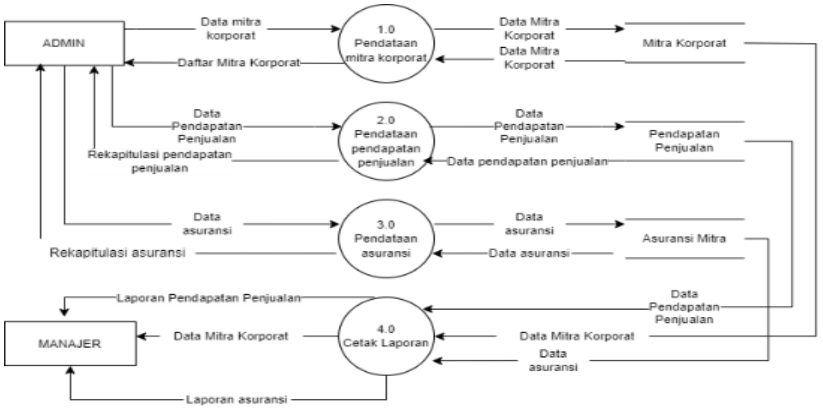
Tahap perancangan aplikasi adalah tahapan untuk merancang seluruh komponen dalam pembuatan aplikasi, seperti *data flow diagram*, *entity relationship diagram,* desain sistem informasi, alur kerja dan elemen-elemen dalam aplikasi. Rancangan-rancangan tersebut digunakan untuk menjadi acuan dalam pembuatan aplikasi pengelolaan data.

a. Data Flow Diagram (DFD) dapat dilihat pada gambar 2, gambar 3, gambar 4.

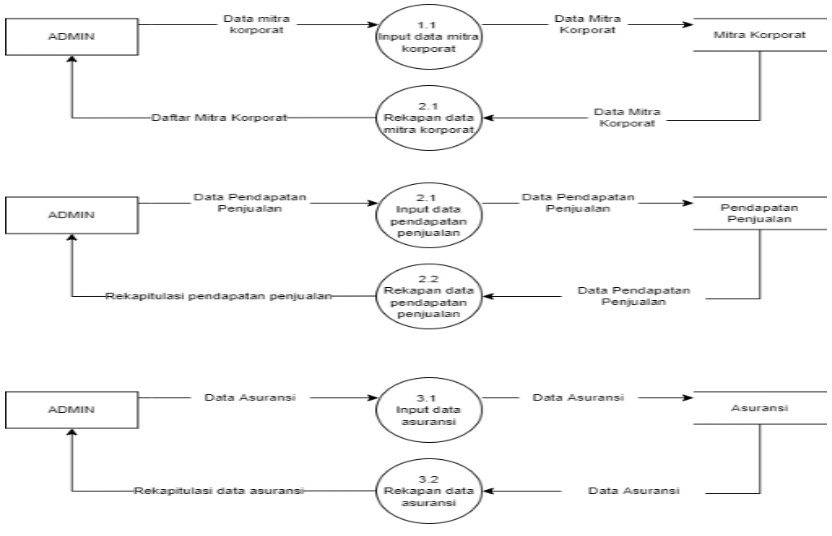
Gambar 2
DFD Level 0



Gambar 3
DFD Level 1

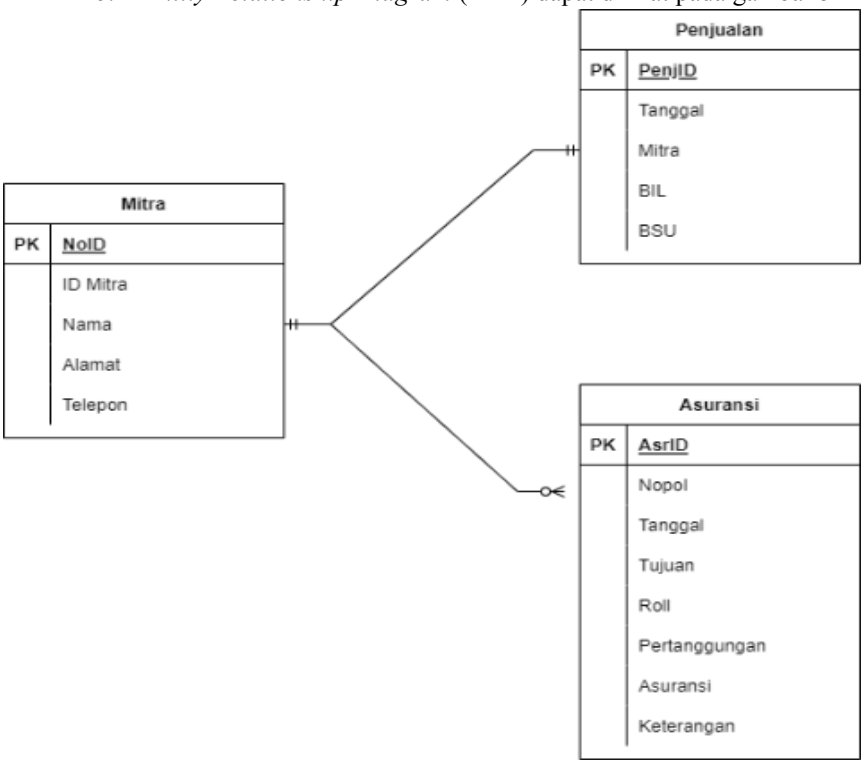


Gambar 4
DFD Level 2



Gambar 5
ERD

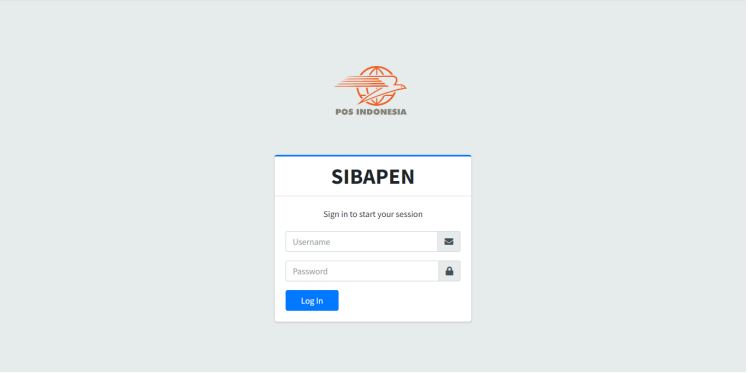
b. *Entity Relationship Diagram* (ERD) dapat dilihat pada gambar 5



3. Hasil Implementasi

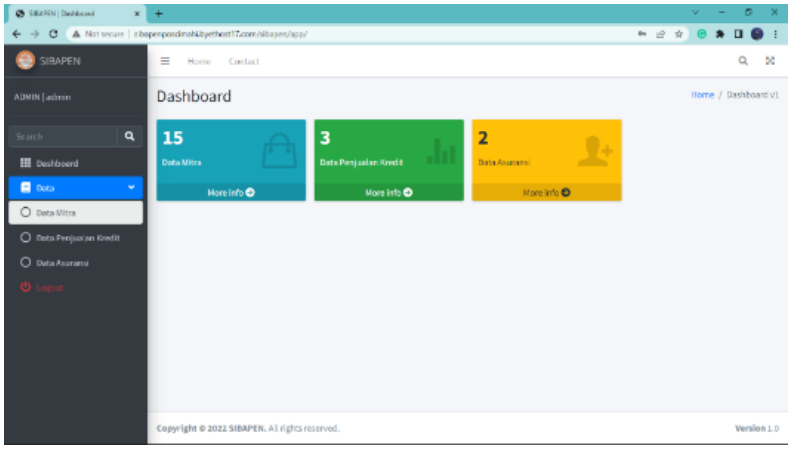
a. Halaman *login* dapat dilihat pada gambar 6

Gambar 6
Halaman login



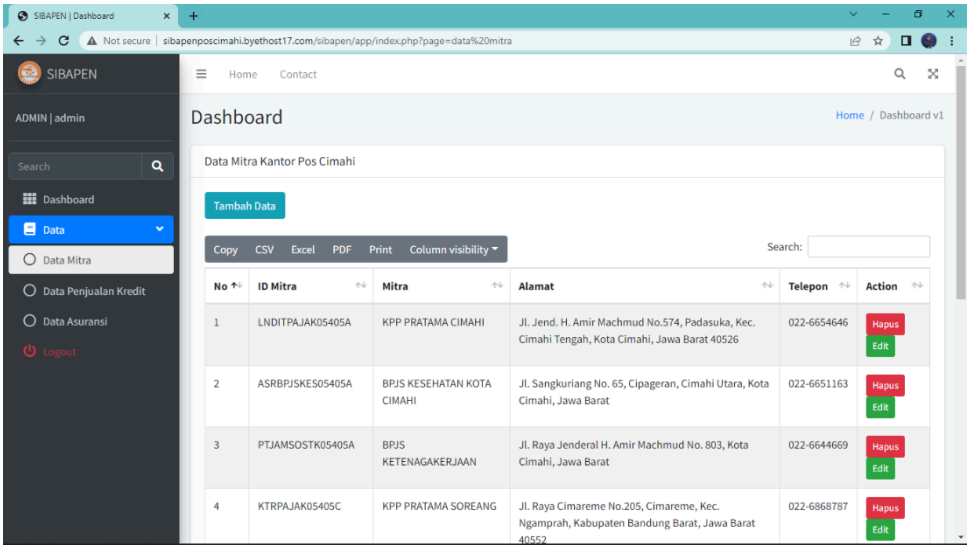
b. Halaman *dashboard* dapat dilihat pada gambar 7

Gambar 7
Halaman dashboard



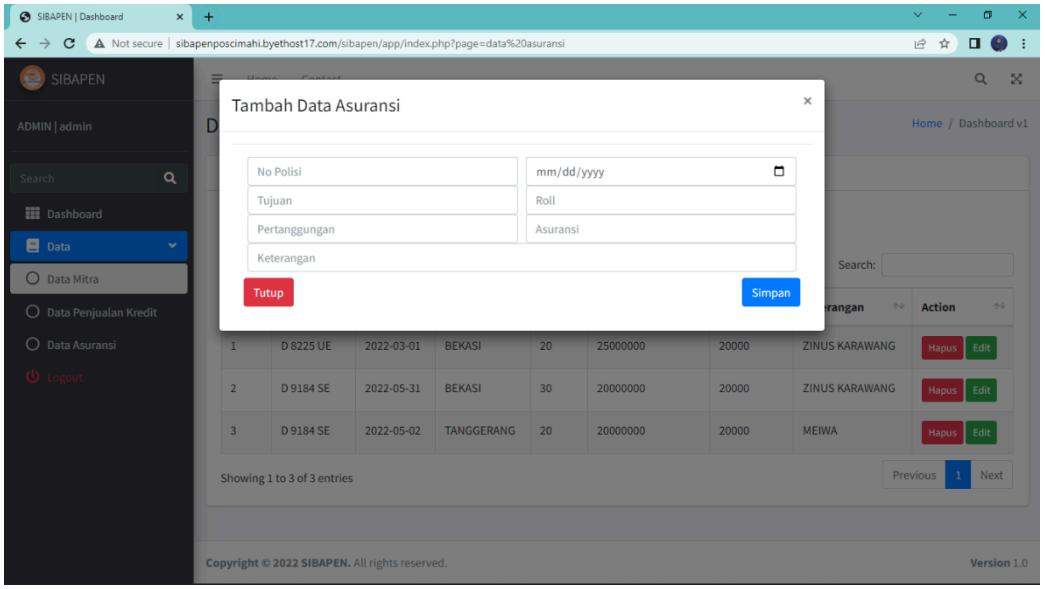
c. Halaman modul data dapat dilihat pada gambar 8.

Gambar 8
Halaman modul data

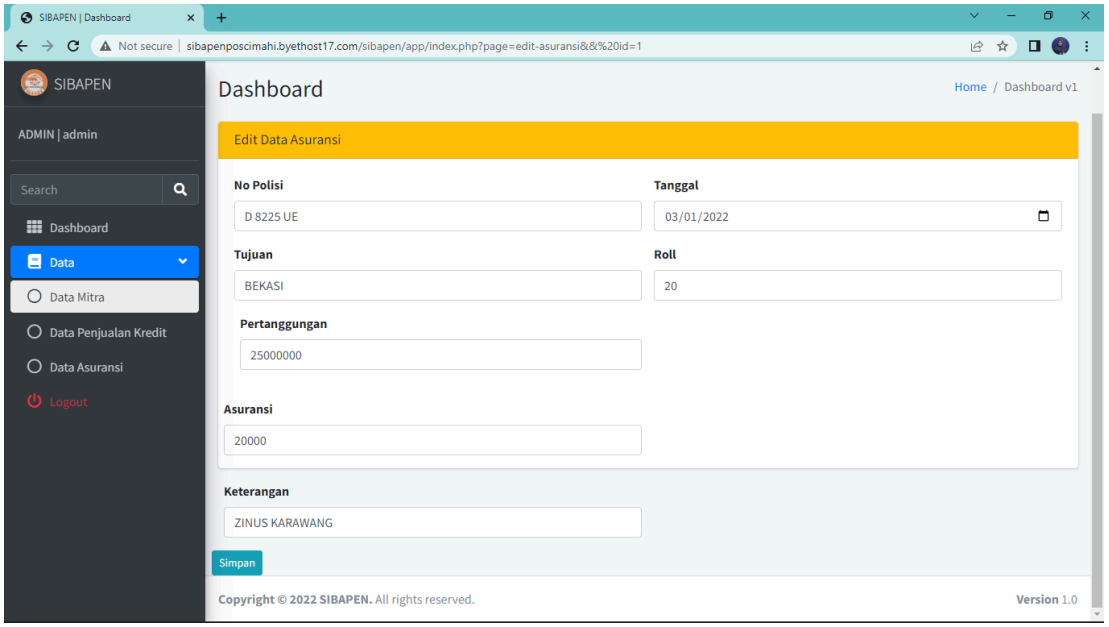


d. Form tambah data dan edit data dapat dilihat pada gambar 9 dan gambar 10.

Gambar 9
Halaman tambah data



Gambar 10
Halaman edit data



4. Pengujian Aplikasi

Pengujian dirancang dengan metode Alpha dan Beta. Pengujian Alpha yang berfungsi untuk mengetahui apakah aplikasi dapat berjalan dengan lancar atau terdapat gangguan. Pengujian Beta berfungsi untuk mengetahui penilaian dari tempat secara langsung apakah web berjalan dengan baik atau tidak.

a. Pengujian alpha

Metode yang digunakan dalam pengujian Alpha ini adalah metode *blacbox testing*. *Blackbox testing* merupakan pengujian terhadap kualitas fungsional perangkat lunak yang bertujuan untuk menemukan kesalahan dalam bagian-bagian perangkat lunak. Dalam pengujian ini menggunakan sebuah alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari indikator atas prosedur-prosedur pengujian fungsional sistem. Alat tersebut merupakan dokumen *user acceptance test* yang berisikan poin-poin pengujian (Setiyani, 2019). Dokumen *user acceptance test* dibuat dalam bentuk form seperti pada Tabel 1:

Tabel 1
User Acceptance Test

User Acceptance Test Document **Sistem Informasi Pengelolaan Data | SIBAPEN**								**No Dok: 1**
								Penguji: Pengembang sistem
								Butir Pengujian:
ID Pengujian	Deskripsi Pengujian	Prosedur Pengujian	Data Masukan	Keluaran yang diharapkan	Hasil yang didapatkan	Hasil Uji		
						Diterima	Diterima dengan syarat	Ditolak

Hasil pengujian Alpha secara keseluruhan menyatakan bahwa setiap indikator pengujian dapat diterima atau berjalan dengan baik. Hal tersebut menandakan bahwa sistem informasi SIBAPEN dapat dipublikasikan dan dipresentasikan kepada Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi untuk mendapatkan penilaian.

b. Pengujian Beta

Pengujian Beta merupakan penilaian dari calon pengguna atau pihak-pihak yang terkait. Aplikasi SIBAPEN ini dinilai oleh manajer selaku calon pengguna. Sebelum memberikan penilaian, penulis menjelaskan dan mendemonstrasikan secara langsung bagaimana penggunaan aplikasi SIBAPEN. Demonstrasi dilakukan secara langsung di hadapan Manajer Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi.

Penilaian aplikasi dilakukan dengan metode wawancara karena yang menggunakan aplikasi ini hanya internal saja. Butir pertanyaan dibuat berdasarkan indikator kualitas perangkat lunak menurut McCall dalam Setyorini dan Mukti (2019). Indikator-indikator tersebut diantaranya:

1. *Correctness* yaitu memberikan hasil yang sesuai dengan masukannya, melakukan proses dengan benar, berjalan secara sistematis.
2. *Reliability* yaitu, dapat bekerja dengan baik, tingkat kegagalan sistem relatif rendah.
3. *Efficiency* yaitu, bekerja secara efisien antara hubungan kinerja dengan perangkat lunak.
4. *Usability* yaitu, perangkat lunak mudah digunakan dan dipahami.

Hasil dari wawancara terhadap Manajer Bagian Penjualan didapatkan bahwa, aplikasi SIBAPEN ini dapat memberikan informasi dan data yang benar. Hal ini menunjukkan bahwa indikator *correctness* telah terpenuhi. Menurut Manajer Bagian Penjualan tidak ditemukan kesalahan pada aplikasi SIBAPEN, hal ini memenuhi indikator *reliability*. Manajer Bagian Penjualan menyatakan akses web SIBAPEN dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, karena dapat diakses melalui komputer maupun *handphone,* yang menunjukkan tercapainya indikator *efficiency*. Untuk indikator *usability*, Manajer Bagian Penjualan mengungkapkan bahwa tampilan web SIBAPEN mudah digunakan dan dipahami karena jelas dan sederhana. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, SIBAPEN dapat digunakan sebagai alat pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi di Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi.

Pembahasan

Berikut merupakan perbandingan kondisi awal sebelum adanya aplikasi SIBAPEN, dan sesudah adanya sistem informasi SIBAPEN dalam melakukan pengelolaan data pendapatan penjualan dan asuransi di Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Evaluasi aplikasi

POIN	SEBELUM	SESUDAH
Proses Kerja	Adanya *double job* karena membutuhkan dua kali *input* untuk data yang sama dan kurang lengkapnya data yang dibutuhkan	Data dapat di *input* satu kali untuk beberapa kali pencetakan dan sudah dilengkapi dengan data yang dibutuhkan.
Efisiensi	Memerlukan waktu yang cukup lama karena banyaknya data yang dikelola	Waktu yang diperlukan tergolong lebih kecil karena *input* data dapat dilakukan secara berkala dan hanya perlu melakukan satu kali proses *input*
Kelengkapan	Staf perlu meminta data lain untuk melengkapi perekapan data asuransi	Kelengkapan data telah ter *input* ke dalam sistem informasi sehingga dapat dipilih secara langsung dalam sistem informasi SIBAPEN
Pelaporan	Perlu melakukan pencarian data dan pencetakan yang memakan waktu lebih lama	Tinggal mengakses web SIBAPEN dan mencetak laporan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai kegiatan pengelolaan data pendapatan penjualan kredit dan asuransi, yang disertai dengan perancangan dan pembuatan aplikasi pengelolaan data berbasis web dalam tugas akhir ini, maka dapat disimpulkan bahwa, Aplikasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan bantuan software sublime text dan XAMPP, serta menggunakan *database* yang dirancang dengan MySQL pada phpMyAdmin untuk dapat bekerja di jaringan internet. Hasil dari pembuatan sistem informasi ini adalah aplikasi berbasis web yang menyediakan modul data yang dibutuhkan oleh Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi, seperti modul data mitra, data penjualan kredit dan data asuransi. Setiap modul data tersebut dibuatkan pula *form* tambah data untuk menambahkan data baru, *form* edit data untuk

mengubah data yang sudah ada, fitur hapus data, cetak data dan ekspor ke *excel*. Data-data tersebut akan menghasilkan *output* dalam bentuk laporan. Laporan tersebut dapat digunakan sebagai informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Hasil pengujian dan penilaian aplikasi, dapat diketahui bahwa aplikasi SIBAPEN ini dapat digunakan di Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi. Dengan menggunakan web SIBAPEN proses perekapan data dapat berjalan dengan cepat dan mudah diakses. Informasi yang terdapat pada SIBAPEN ini juga mudah dipahami karena ditampilkan dengan jelas dan tepat. Hasil ini didukung oleh hasil wawancara terhadap Manajer Bagian Penjualan Kantor Pos Cimahi. Berdasarkan hasil pembuatan aplikasi pengelolaan data ini, terdapat beberapa saran yang dapat membantu pengembangan aplikasi seperti melakukan pembaharuan fitur dan aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi yang dapat semakin mempermudah penggunaannya. Misal, menambahkan fitur filter dan sum pada setiap modul.

Daftar Pustaka

Abualloush, S., Bataineh, K., & Aladwan, A. S. (2016). Impact of Information Systems on Innovation (Product Innovation, Process Innovation) - Field Study on the Housing Bank in Jordon. *International Journal of Business Administration*, *8*(1), 95. https://doi.org/10.5430/ijba.v8n1p95

Administrasi, B. U., & Agung-ri, M. (1938). *Kitab Undang-Undang Buku Dagang*.

Atmaja, A., Santoso, J., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan sistem otomatisasi administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di bidang pendapatan dinas perdagangan kota surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *2*(2), 2614–0349. https://doi.org/10.20961/jikap.v2i2.20794

Kinaswara, T. A., Hidayati, N. R., & Nugrahanti, F. (2019). *Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan | Kinaswara | Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)*. 71–75.

Prehanto, D. R. (2020). *Konsep Sistem Informasi*. Scopindo Media Pustaka.

Rathore, K., Qaiser, A., Ali, K., & Sherazi, F. S. (2019). Impact of Office Automation on Employee Amotivation: The Case of Punjab Civil Secretariat. *Paradigms*, *13*(2), 144–150. https://doi.org/10.24312/19100130219

Setiyani, L. (2019). Pengujian Sistem Informasi Inventory Pada Perusahaan Distributor Farmasi Menggunakan Metode Black Box Testing. *Techno Xplore : Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, *4*(1), 1–9. https://doi.org/10.36805/technoxplore.v4i1.539

Setyorini, & Mukti, F. S. (2019). Pengujian Sistem Informasi Manajemen Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau LENSA Menggunakan Metode McCall. *Teknomatika*, *12*(1), 20–24. Retrieved from https://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/teknomatika/article/view/125

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Indomedia Pustaka.

Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat. *Jurnal Perspektif*, *16*(1), 26-30. https://doi.org/10.31294/jp.v16i1.2495

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 239

Pengaruh kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS

Risti Yuliana*, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: ristyuliana29@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara parsial dan simultan terhadap tingkat kedisiplinan mahasiswa. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode deskriptif korelasional. Pengambilan sampel menggunakan teknik proporsional stratified random sampling dan menghasilkan 60 siswa sebagai sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan menggunakan IBM SPSS ver. 25.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) X1 berpengaruh secara parsial terhadap Y (thitung 2,122 > ttabel 2,002) dengan nilai signifikansi sebesar 0,038; 2) X2 berpengaruh secara parsial terhadap Y (thitung 2,245 > ttabel 2,002) dengan nilai signifikansi sebesar 0,029; 3) X1 dan X2 secara simultan mempengaruhi Y (Fhitung 7,487 > Ftabel 3,159) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hasil penelitian menunjukkan signifikansi ganda X1 dan X2 terhadap Y dipengaruhi sebesar 20,8% dan sisanya sebesar 79,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dieksplorasi dalam penelitian ini.

Kata kunci: ketertiban akademik mahasiswa; lingkungan pergaulan; pemahaman diri

Abstract

This research aimed to investigate the partial and simultaneous effects of self-awareness and peer environment on the disciplinary level of college students. This quantitative study used the correlational descriptive method. The sampling used a proportionate stratified random sampling technique and resulted in 60 students as the sample. The data collection employed a questionnaire. The data analysis used multiple linear regression and utilized IBM SPSS ver. 25.0. the result of the study revealed that: 1) X_1 partially affected Y (t_{count} 2,122 > t_{table} 2,002) with a significance value of 0,038; 2) X_2 partially affected Y (t_{count} 2,245 > t_{table} 2,002) with a significance value of 0,029; 3) X_1 and X_2 simultaneously affected Y (F_{count} 7,487 > F_{table} 3,159) with a significance value of 0,001. The result of this study showed the multiple significance of X_1 and X_2 towards Y was affected by 20,8% value and the rest of 79,2% was affected by the other variables that were not explored in this study.

Keywords: college students' discipline; peer environment; self-awareness

Received June 29, 2022; Revised July 7, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Salah satu kompetensi personal yang wajib dimiliki dan dapat menunjukkan karakter seorang mahasiswa adalah disiplin. Disiplin adalah sikap yang menunjukkan ketaatan pada peraturan dan tunduk pada pengawasan atau perintah. Disiplin terbentuk dan tercipta atas dasar sebuah proses serangkaian sikap dimana dari sikap tersebut tercermin nilai-nilai keteraturan/ketertiban, kepatuhan, ketaatan, dan kesetiaan (Tu'u, 2004).

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Yuliana, R., Sawiji, H., Ninghardjanti, P. (2023). Pengaruh kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 239-246. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62696

Faktor kedisiplinan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi diantaranya dorongan dari dalam diri sendiri, sedangkan faktor eksternal diantaranya dukungan dari lingkungan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tu'u (2004), faktor internal yang dapat memberikan pengaruh pada kedisiplinan diantaranya kesadaran diri, pengikutan dan kepatuhan, sanksi, serta alat pendidikan, sedangkan faktor ekternal yang mempengaruhi antara lain teladan, lingkungan dan latihan berdisiplin.

Berdasarkan hasil observasi, pelanggaran yang dilakukan oleh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1
Data Pelanggaran Mahasiswa PAP

No	Jenis Pelanggaran	Jumlah Mahasiswa
1	Datang/masuk kelas online terlambat	4
2	Mengumpulkan tugas melebihi deadline/batas waktu	5
3	Tidak memakai pakaian batik setiap hari Jumat (saat kelas offline)	3
4	Tidak memakai pakaian rapi dan sopan (saat kelas online)	4
5	Titip absen pada teman	4
6	Tidak menyalakan kamera saat kelas online	6
7	Bermain HP saat pembelajaran berlangsung	4
8	Bekerja sama dengan teman saat ujian	4
9	Bolos kuliah bersama-sama	5
Total		39

(Sumber: Data yang diolah Peneliti, 2021)

Hal ini disebabkan karena tingkat kesadaran diri mahasiswa masih rendah. Kesadaran diri adalah salah satu faktor kedisiplinan yang muncul dari dalam diri seseorang. Kesadaran diri, evaluasi/penilaian diri, dan efikasi diri memainkan peran penting dalam modifikasi disiplin (Dobson, 2012). Fatmawati dan Widyatmojo (2018) menyatakan untuk meningkatkan kedisiplinan, suatu kesadaran dan kepemilikan aturan harus dibangun.

Pelanggaran peraturan tidak hanya dilakukan oleh individu mahasiswa. Beberapa dari mahasiswa melanggar peraturan bersama dengan kelompok teman sebayanya. Hal ini dikarenakan lingkungan teman sebaya dapat mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku, sehingga disebut sebagai faktor eksternal yang dapat menciptakan kedisiplinan mahasiswa. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Pratiwi dan Muhsin (2019), peraturan dan lingkungan terdekat meliputi keluarga dan teman sebaya juga termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi kedisiplinan mahasiswa. Pengaruh lingkungan teman sebaya bahkan lebih besar dari lingkungan keluarga. Hal ini dikarenakan lebih banyak intensitas interaksi dan komunikasi dengan teman sebaya dibandingkan dengan keluarga. Kebiasaan melanggar peraturan dianggap hal yang sepele dan tidak memiliki dampak signifikan karena dilakukan bersama dengan teman-temannya. Mahasiswa beranggapan jika pelanggaran dilakukan secara bersama-sama maka hukuman yang diterima lebih ringan. Rasa takut akibat melanggar sebuah peraturan juga tidak terlalu dirasakan dan dikhawatirkan. Selain itu, rasa kesetiakawanan dianggap tinggi jika melakukan suatu hal secara kompak.

Oleh karena itu, uraian diatas perlu dibuktikan kebenarannya sehingga perlu dilakukan penelitian. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji dengan judul "**Pengaruh Kesadaran Diri dan Lingkungan Teman Sebaya terhadap Kedisiplinan Mahasiswa PAP**".

Berikut dirumuskan permasalahan: 1) Apakah ada pengaruh kesadaran diri terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS? 2) Apakah ada pengaruh lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS? 3) Apakah ada pengaruh kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara bersama-sama terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS?

Pada masyarakat umum, kedisiplinan biasanya diartikan sebagai keharusan taat pada sebuah peraturan. Sejalan dengan pendapat Ardiansyah (2013) dan Rahman (2011), bahwa kedisiplinan seseorang diwujudkan dalam bentuk ketaatan dan kepatuhan pada peraturan, pedoman maupun standar yang berlaku.

Bentuk kedisiplinan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran dapat dilihat dari disiplin waktu yaitu jam kedatangan memasuki kelas, presensi kehadiran dan pengumpulan tugas. Juga dapat dilihat dari disiplin peraturan yaitu menggunakan pakaian hitam putih setiap hari Senin dan Selasa, menggunakan pakaian batik setiap hari Jumat, tidak menggunakan celana/rok berbahan jeans dan tidak memanjangkan rambut bagi mahasiswa laki-laki.

Proses perkembangan kedisiplinan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor internal dan ekternal. Hasil penelitian Mardikarini dan Putri (2020) serta Esmiati dkk. (2020) menunjukkan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kedisiplinan ialah kesadaran diri atau kemauan dari diri sendiri yang tidak terlepas dari adanya kualitas pengendalian diri (self-control). Sejalan dengan pendapat Widodo (2013), mengemukakan bahwa usaha untuk membentuk kedisiplinan perlu adanya dorongan semangat dari dalam diri seseorang yaitu: 1) Keinginan/harapan akan adanya keteraturan diri; 2) Keinginan/harapan adanya pengendalian diri.

Selain kesadaran diri yang merupakan faktor internal, kedisiplinan seseorang dapat tercipta karena faktor eksternal. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Klausmeier (2016), bahwa faktor lingkungan yang seringkali disebut sebagai pengaruh terhadap perilaku disiplin mahasiswa meliputi situasi dan kondisi keluarga, kelompok/grup teman sebaya, tontonan media elektronik, budaya sosial-psikologi sekolah, serta sikap guru. Baik atau buruknya keadaan lingkungan sekitar akan mempengaruhi kepribadian seseorang. Semakin tingginya tingkat disiplin pada suatu lingkungan akan menjadikan seseorang memiliki tingkat disiplin yang tinggi pula. Teman sebaya biasanya mempengaruhi lebih kuat daripada guru atau orang tua (Rifa'i dkk., 2012).

Dalam mewujudkan kedisiplinan terdapat syarat-syarat utama yang harus dilakukan. Hal ini seperti yang telah dikemukakan oleh Ibung (2009), menurutnya kedisiplinan harus memenuhi empat syarat utama, yaitu: 1) Peraturan, yang menjadi dasar utama/pedoman agar seseorang memiliki sikap disiplin. 2) Konsistensi, berkaitan dengan usaha yang dilakukan seseorang untuk menaati peraturan secara konsisten. 3) Penghargaan, diberikan kepada seseorang yang menaati peraturan sebagai bentuk motivasi, perasaaan dihargai dan rasa bangga dalam diri. 4) Hukuman, bagi pelanggar peraturan bertujuan untuk memberikan konsekuensi atas tindakan yang dilakukan akibatnya tidak akan mengulang pelanggaran kembali.

Apabila disadari, kedisiplinan memiliki fungsi yang sangat banyak bagi segala aspek kehidupan. Adapun fungsi kedisiplinan yang dikemukakan oleh Tu'u (2004) diantaranya: 1) menata kehidupan sosial dalam masyarakat, 2) membentuk karakter seseorang, 3) melatih kepribadian sikap, 4) pemaksaan, 5) sanksi/hukuman, 6) menciptakan lingkungan kondusif. Kedisiplinan seseorang tidak bisa terbentuk secara instan. Kedisiplinan perlu ditanamkan dalam diri seseorang. Perlu adanya pelatihan dan pengawasan agar kedisiplinan dapat ditegakkan dalam diri seseorang. Sebagaimana pendapat dari Aeni (2011) dan Wongwung (2014), yang menyatakan bahwa salah satu cara untuk menanamkan kedisiplinan pada seseorang adalah dengan memberikan pelatihan, pengajaran, dan penguatan positif dalam keseharian agar seseorang tesebut berperilaku sesuai dengan peraturan yang ada tanpa adanya paksaan dari orang lain. Dapat disimpulkan untuk menanamkan kedisiplinan kepada mahasiswa dapat dilakukan melalui pengadaan pelatihan secara berkelanjutan dan berulang yang nantinya akan menjadi kebiasaan bagi mahasiswa untuk berperilaku disiplin.

Untuk mengukur variabel kedisiplinan mahasiswa diperlukan indikator mengenai kedisiplinan mahasiswa. Puspita (2018) menyebutkan, indikator kedisiplinan mahasiswa meliputi: 1) Disiplin pembelajaran di dalam kelas; 2) Menyelesaikan tugas tepat waktu; 3) Menaati tata tertib sekolah. Dengan mengadopsi dari penelitian tersebut, indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: 1) Disiplin Waktu; 2) Disiplin Peraturan; 3) Disiplin Belajar.

Kesadaran diri ialah kemampuan seseorang untuk mengamati diri dan membedakan dirinya dari orang lain, serta mampu menempatkan diri dari situasi kondisi pada waktu tertentu (Maharani & Mustika, 2016). Sedangkan menurut Nihayatus (2017), kesadaran diri merupakan keterampilan untuk dapat mengenal emosi, mampu memahami hal yang sedang dialami sehingga mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut serta dapat membedakan dirinya dengan manusia lain. Kesadaran diri merupakan salah satu unsur dari kecerdasan emosional. Seseorang yang memiliki kesadaran diri berarti memiliki satu pemahaman dalam emosi, kelebihan, kelemahan, kebutuhan dan pendorong di dalam dirinya Astuti dkk. (2020). Seseorang dengan tingkat kesadaran diri tinggi menunjukkan bahwa ia memiliki kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan emosional berkaitan sangat erat dengan kemampuan afektif yang harus dimiliki seorang mahasiswa. Kemampuan afektif ini perlu dikembangkan agar kedisiplinan dapat dilaksanakan. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Fluerentin (2012), "Kesadaran diri adalah contoh kemampuan afektif yang wajib dikembangkan siswa di sekolah untuk mengatasi ketidaksiplinan."

Aripin (2020) menyebutkan bahwa setiap orang memiliki tiga kemampuan dalam kesadaran diri. Kemampuan tersebut diantaranya: 1) Mampu mengenali dan memaknai mengapa emosi dapat terjadi serta dapat menyadari pengaruh yang ditimbulkan. 2) Kemampuan dalam mengakui diri mengenai kelemahan dan kelebihan secara akurat guna sebagai bahan intropeksi diri, sarana belajar serta mengembangkan diri. 3) Mampu menyadari dan mempercayai potensi diri yang dimiliki.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh DeMink-Carthew dkk. (2020), mengembangkan kesadaran diri dapat menjadi alat penting untuk pertumbuhan pribadi dan advokasi diri baik sebagai mahasiswa maupun sebagai manusia. Selain itu, untuk mengembangkan dan meningkatkan kesadaran diri

dapat dilakukan analisis diri dengan cara refleksi diri (Julianto, 2016). Refleksi diri tersebut meliputi: 1) Perilaku, berkaitan sangat erat dengan tindakan yang dilakukan mencakup motivasi dan pola pikir yang berpengaruh pada pola perilaku serta pola interaksi dengan orang lain. 2) Kepribadian, berkaitan dengan karakter yang dimiliki seseorang yang dikategorikan menjadi dua yaitu emosi stabil dan sifat hati-hati yang terbuka pada pengalaman. 3) Sikap, berkaitan erat dengan emosi yang dimiliki seseorang untuk menentukan respon terhadap suatu peristiwa. 4) Persepsi, berkaitan dengan pemikiran seseorang terhadap suatu informasi/peristiwa yang diserap. Dengan refleksi diri tersebut, berarti memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik dalam kehidupan sosial. Komunikasi dengan orang lain sangat membantu seseorang untuk mengetahui mengenai dirinya sendiri. Jika seseorang mengetahui dan memahami diri sendiri, maka kesadaran diri yang dimiliki akan terus meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, yang dimaksud dengan kesadaran diri dalam penelitian ini adalah rasa yang muncul dari dalam diri mahasiswa untuk merapkan kedisiplinan secara sadar. Indikator untuk mengukur kesadaran diri dalam penelitian ini yaitu: 1) Kesadaran diri pribadi, mencakup mampu menyadari apapun yang dilakukannya, mampu menyadari kejadian/peristiwa yang dialami, mampu mengingat semua perbuatan yang pernah dilakukan. 2) Kesadaran diri publik, mencakup mampu memilah dan memilih sebelum bertindak, menyadari perilaku baru yang muncul dalam diri akibat pengaruh lingkungan.

Menurut Slavin (2011), kelompok teman sebaya ialah suatu lingkungan dengan interaksi yang tercipta karena orang-orang di dalam lingkungan tersebut memiliki kesamaan usia, status sosial, hobi dan pola pikir. Sedangkan menurut Suma dan Olga (2014) lingkungan teman sebaya merupakan bentuk hubungan interaksi yang terangkai pada individu-individu yang memiliki umur dan taraf kedewasaan yang kurang lebih sama. Dalam berhubungan dan berkomunikasi biasanya seseorang akan memilih berkelompok dengan anggota yang memiliki kesamaan pemikiran guna meminimalisir terjadinya pedebatan dan rasa tidak nyaman. Lingkungan teman sebaya merupakan lingkungan paling berpengaruh bagi seseorang setelah lingkungan keluarga. Dalam suatu lingkungan teman sebaya akan semakin tinggi pengaruhnya apabila hubungan terjalin semakin erat dan dekat. Pengaruh yang ditimbulkan dapat berupa pengaruh yang bermanfaat maupun negatif.

Lingkungan teman sebaya memiliki fungsi tersendiri bagi individu-individu yang berada di dalamnya. Menurut Slamet (2012), fungsi lingkungan teman sebaya antara lain: 1) Mengajarkan kebudayaan baik yang bersifat positif maupun negatif. 2) Mengajarkan mobilitas sosial berkaitan dengan bagaimana menjaga hubungan dan beradaptasi dengan orang lain dalam situasi dan kondisi yang berubah serta berbeda. 3) Membangun peranan sosial baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. 4) Sebagai sumber segala informasi bagi keluarga, guru bahkan publik dikarenakan teman sebaya dianggap lebih mengetahui apa yang terjadi serta dianggap orang yang paling dipercaya. 5) Menumbuhkan rasa ketergantungan satu sama lain yang disebabkan karena kebiasaan. 6) Mengajarkan moral kehidupan berkaitan dengan penguatan moral yang berlaku dalam kehidupan orang dewasa. 7) Menggapai kebebasan sebagai bentuk usaha menghilangkan tekanan dan pengaruh dari orang-orang yang memiliki kekuatan diatasnya.

Sedangkan menurut Santrock (2009), fungsi teman sebaya diantaranya: 1) Kebersamaan erat yang terjalin karena intensitas pertemuan dan komunikasi yang sering. 2) Dukungan fisik yang secara mudah diberikan kepada orang lain. 3) Dukungan ego berupa keyakinan bahwa seseorang layak dihargai, dapat mencapai suatu keberhasilan dan melakukan suatu tindakan yang positif. 4) Intimasi/ kasih sayang yang timbul satu sama lain seiring berjalannya waktu.

Lingkungan teman sebaya memiliki peran tersendiri dalam kehidupan mahasiswa. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Peregina-Kretz dkk. (2018), terdapat empat peran lingkungan teman sebaya dalam mendukung tindakan yang dilakukan mahasiswa, antara lain: 1) Teman sebaya turut serta dalam proses seseorang untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang membingungkan pada kehidupan mahasiswa. 2) Teman sebaya berperan sebagai orang terpercaya untuk selalu mendukung mahasiswa ketika menghadapi situasi yang sulit. 3) Teman sebaya berperan menjadi rekan dalam menciptakan lingkungan yang dibutuhkan mahasiswa. 4) Teman sebaya berperan sebagai pendukung dalam segala situasi dan kondisi, meliputi pendukung akademis, pendukung pribadi serta perasaan memiliki. Pendapat lain mengenai peran lingkungan teman sebaya juga dikemukakan oleh Kurniawan dan Sudrajat (2017), berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukannya, peran teman sebaya bagi mahasiswa yaitu sebagai berikut: 1) Berperan memberikan dukungan terhadap mahasiswa, dalam bentuk dukungan yang bersifat sosial, moral maupun emosional. 2) Teman sebaya berperan mengajarkan berbagai keterampilan sosial, diantaranya kerjasama, berinteraksi dengan orang lain, mengendalikan diri dan mengatasi permasalahan. 3) Memiliki peran menjadi agen sosialisasi untuk mahasiswa. 4) Teman sebaya berperan menjadi contoh berperilaku bagi mahasiswa lainnya. 5) Teman sebaya berperan dalam pembentukan karakter mahasiswa, diantaranya disiplin, religius, dan memiliki sikap toleransi. Tidak semua lingkungan teman sebaya berperan sama pada individu mahasiswa. Lingkungan yang positif memberikan peran yang berbeda

dengan lingkungan yang negatif. Hal ini dikarenakan situasi dan kondisi yang berbeda pada setiap lingkungannya.

Dari uraian tersebut, disimpulkan dalam penelitian ini lingkungan teman sebaya adalah lingkungan dengan interaksi serta komunikasi yang terjalin oleh sekelompok mahasiswa yang memiliki usia dan pola pikir relatif sama yang mendukung adanya manfaat bagi diri mahasiswa itu sendiri. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan teman sebaya yaitu: 1) Kerjasama, meliputi perolehan dorongan emosional, teman sebagai pengganti keluarga. 2) Persaingan, mencakup menjadi teman belajar siswa. 3) Pertentangan, mencakup meningkatkan harga diri siswa. 4) Penerimaan. 5) Penyesuaian, mencakup belajar memecahkan masalah. 6) Perpaduan.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Hal ini dilatarbelakangi adanya permasalahan mengenai rendahnya kedisiplinan karena kurangnya kesadaran diri mahasiswa dan disebabkan pengaruh dari lingkungan teman sebaya mahasiswa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Tujuannya karena penelitian menggambarkan peristiwa yang terjadi secara sistematis berdasarkan fakta dan hubungan antar variabel dinyatakan dengan besaran koefisien korelasi serta signifikasi secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS angkatan 2018-2020 berjumlah 232 mahasiswa. Dari jumlah populasi tersebut diambil 60 mahasiswa sebagai sampel dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling.*

Teknik pengumpulan data dengan penyebaran angket/kuesioner tertutup dan langsung dengan skala bertingkat. Metode angket menggunakan skala *likert* modifikasi yang dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2
Skala Likert Modifikasi

Alternatif Jawaban	Skor Item	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Untuk menguji coba instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi *product moment* oleh Pearson, sedangkan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*.

Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Uji prasyarat analisis menggunakan uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas. Uji normalitas menggunakan *One sample Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 5%,* sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Uji linieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel bebas memiliki hubungan linier atau tidak secara signifkan dengan variabel terikat. Uji multikolinieritas menggunakan nilai VIF (*Variance Inflaction Factor)* yang dilihat pada nilai *tolerance*.

Setelah data yang diperoleh memenuhi Uji prasyarat analisis, dilakukan Uji hipotesis menggunakan analisis korelasi parsial (uji t), Uji F, Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Berganda, serta Sumbangan Efektif dan Relatif.

Hasil dan pembahasan

Hasil penelitian

Uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200>0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas artinya data berdistribusi normal.

Uji linieritas menunjukkan hasil adanya hubungan linier secara signifikan antara kesadaran diri terhadap kedisiplinan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,837 > 0,05 dan F_{hitung} 0,578 < F_{tabel} 1,99, variabel lingkungan teman sebaya juga menunjuukan adanya hubungan linier dengan kedisiplinan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,274 > 0,05 dan Fhitung 1,246 < Ftabel 1,88. Uji multikolinieritas

menunjukkan hasil nilai tolerance masing-masing variabel sebesar 0,868 yang berarti > 0,10 dan nilai VIF 1,152 yang berarti < 10 maka tidak terjadi multiokinieritas antar variabel bebas dalam regresi.

Analisis korelasi parsial (uji t) digunakan untuk menemukan pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara parsial terhadap Y. Berdasarkan tabel 3 uji t menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji t

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constan)	12,620	11,244		1,122	,266
X1	,541	,255	,268	2,122	,038
X2	,366	,163	,284	2,245	,029

Hasil uji t pada variabel X_1 terhadap Y diperoleh t_{hitung} 2,122 > t_{tabel} 2,002 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil uji t pada variabel X_2 terhadap Y diperoleh t_{hitung} 2,245 > t_{tabel} 2,002 yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Uji F dilakukan guna menghitung signifikansi variabel kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan secara simultan dengan ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Tabel 4
Hasil Uji F dan R Square

Regresi Ganda		
F_{hitung}	Nilai Signifikansi	R *Square* (R^2)
7,487	0,001	0,208
Predictor: X_1, X_2		

(Sumber: Data yang diolah peneliti, 2021)

Hasil uji F pada tabel 4 menunjukkan F_{hitung} 7,487 > F_{tabel} 3,159 yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil perhitungan koefisien determinasi atau R *Square* (R^2) menunjukkan sebesar 0,208 atau 20,8% yang berarti X_1 dan X_2 secara simultan mempengaruhi Y sebesar 20,8%. Hasil analisis regresi berganda diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	12,620	11,244	
X_1	,541	,255	,268
X_2	,366	,163	,284

(Sumber: Data yang diolah peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan persamaan regresi linier berganda $\acute{Y} = 12{,}620 + 0{,}541\ X_1 + 0{,}366\ X_2$. Persamaan regresi tersebut mempunyai makna: Konstanta sebesar 12,620 dapat diartikan jika X_1 dan X_2 bernilai 0, maka Y akan bernilai 12,620. Koefisien X_1 diperoleh 0,541 yang berarti pada setiap peningkatan X_1 satu poin akan meningkatkan Y sebesar 0,541. Koefisien X_2 diperoleh 0,366 yang berarti pada setiap peningkatan X_2 satu poin akan meningkatkan Y sebesar 0,366.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis pertama yang dilakukan membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kedisiplinan mahasiswa. Hasil analisis tersebut memperkuat pernyataan dari Esmiati, dkk. (2020) yang menyatakan bahwa seseorang yang terlatih memiliki kesadaran diri secara efektif dapat meningkatkan kedisiplinan. Selain itu, juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Sudarmono dkk. (2017), yang menunjukkan kesadaran diri mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kedisiplinan sebesar 42,9%. Dalam penelitian ini variabel kesadaran diri mempengaruhi kedisiplinan mahasiswa secara positif dan signifikan dengan sumbangan efektif sebesar 10% dan sumbangan relatif sebesar 48%.

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua yang telah dilakukan membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan teman sebaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kedisiplinan mahasiswa. Hasil analisi tersebut memperkuat pernyataan dari Pratiwi dan Muhsin (2019), yang menyatakan lingkungan teman sebaya memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kedisiplinan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dalam hasil perhitungan dan analisis data yang menunjukkan lingkungan teman sebaya mempengaruhi kedisiplinan sebesar 5,62%. Selain itu, juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto dkk. (2019), yang menyatakan lingkungan teman sebaya merupakan faktor eksternal yang secara dominan mempengaruhi kedisiplinan siswa dengan persentase 8,558%.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kedisiplinan mahasiswa. Hasil koefisien determinasi atau R^2 menunjukkan variabel kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara simultan mempengaruhi variabel kedisplinan mahasiswa sebesar 20,8%, sedangkan 79,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang dianalisis, dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran diri terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS. 2) Ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan teman sebaya terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS. 3) Ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara bersama-sama terhadap kedisiplinan mahasiswa PAP FKIP UNS. Hasil temuan lain yaitu kesadaran diri dan lingkungan teman sebaya secara simultan mempengaruhi kedisiplinan mahasiswa sebesar 20,8%.

Daftar Pustaka

Aeni, A. N. (2011). Menanamkan Disiplin pada Anak Melalui Dairy Activity Menurut Ajaran Islam. *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta'lim, 9*(1-2011), 1-13.

Ardiansyah, H. (2013). *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Belajar Siswa Kelas Xii Jurusan Administrasi Pekantoran Di Smk Nu 01 Kendal Tahun Pelajaran 2012/2013.* (Skripsi, Universitas Negeri Semarang) Semarang, Indonesia. Retrieved from http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/19237

Aripin, M. S. (2020). *Hubungan Antara Kesadaran Diri (Self-Awareness) dengan Perencanaan Karier pada SIswa SMK AL Azhaar Tulungagung.* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah) Tulungagung, Indonesia. Retrieved from http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/17149

Astuti, J. P., Mayangsari, M. D., & Zwagery, R. V. (2020). Hubungan Kesadaran Diri dengan Flow Akademik pada Siswa di Daerah Lahan Gambut. *Jurnal Kognisia, 2*(2), 68-74.

DeMink-Carthew, J., Netcoh, S., & Farber, K. (2020). Exploring the Potential for Students to Develop Self-Awareness through Personalized Learning. *The Journal of Educational Research, 113*(3), 165–176. https://doi.org/10.1080/00220671.2020.1764467

Dobson, T. (2012). The Role of Senior Secondary School SEE teachers in the Development of Life Skills and Education in Botswana. *International Journal of Scientific Research in Education, 5*(2), 117-129.

Esmiati, A. N., Prihartanti, N., & Partini, P. (2020). Efektivitas pelatihan kesadaran diri untuk meningkatkan kedisiplinan siswa. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, 8*(1), 85–95. https://doi.org/10.22219/jipt.v8i1.11052

Fatmawati, D., & Widyatmojo, P. (2018). Communication Moderate Influences Motivation and Leadership, Motivation, Discipline Work towards Performance. *The 2nd International Conference on Technology, Education, and Social Science 2018 (The 2nd ICTESS 2018)*.

Fluerentin, E. (2012). Latihan Kesadaran Diri (Self-Awareness) dan Kaitannya dengan Penumbuhan Karakter. *Jurnal Inspirasi, 1*(1), 9-18.

Ibung, D. (2009). *Mengembangjan Nilai Moral Pada Anak (Panduan bagi Orang Tua untuk membimbing Anaknya Menjadi Anak yang Baik)*. Gramedia.

Julianto, B. (2016). *Keefektifan Pelatihan Kesadaran Diri (Self-Awareness Training) sebagai Bimbingan untuk Meningkatkan Penyesuaian Diri Peserta Didik Kelas VII SMP Negeri 2 Ngadirojo Kabupaten Wonogiri Tahun Ajaran 2015/2016.* (Skripsi, Universitas Sebelas Maret) Surakarta, Indonesia. Retrieved from https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/50482/MjA0Nzkw/

Klausmeier. (2016). Retrieved from https://ehost.co.id/2020/06/15/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-disiplin/

Kurniawan, Y., & Sudrajat, A. (2017). Peran Teman Sebaya dalam Pembentukan Karakter Siswa MTs (Madrasah Tsanawiyah). *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 14*(2). doi:doi:https://doi.org/10.21831/socia.v14i2.17641

Maharani, L., & Mustika, M. (2016). Hubungan Self Awareness dengan Kedisiplinan Peserta Didik Kelas VIII di SMP Wiyatama Bandar Lampung (Penelitian Korelasional Bidang BK Pribadi). *KONSELI: Jurnal Bimbingan dan Konseling (E-Journal), 3*(1), 57-72.

Mardikarini, S. ., & Putri, L. C. K. . (2020). Pemantauan Kedisiplinan Siswa Melalui Penetapan Indikator Perilaku Disiplin Siswa Kelas III. *Jurnal Ilmiah KONTEKSTUAL, 2*(01), 30–37. https://doi.org/10.46772/kontekstual.v2i01.246

Nihayatus, S. (2017). *Hubungan antara Kesadaran Diri dengan Kedisiplinan dan Motivasi Berprestasi Siswa serta Implikasinya terhadap Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa MAN 1 Magelang)*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga) Yogyakarta, Indonesia. Retrieved from https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/28892/

Peregina-Kretz, D., Seifert, T., Arnold, C., & Burrow, J. (2018). Finding Their Way in Post-Secondary Education: The Power of Peers as Connectors, Coaches, Co-constructors and Copycats. *Higher Education Research and Development*, 1076-1090. doi:doi:https://doi.org/10.1080/07294360.2018.1471050

Pratiwi, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Tata Tertib Sekolah, Lingkungan Keluarga, Lingkungan Teman Sebaya, dan Minat Belajar terhadap Disiplin Belajar. *Economic Education Analysis Journal, 7*(2), 638-653. Retrieved from https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/28281

Puspita, S. (2018). Pengaruh Kedisiplinan terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika. *Jurnal LEMMA, 4*(2), 75-80.

Rahman, M. A. (2011). *Kesalahan-kesalahan Fatal Paling Sering Dilakukan Guru dalam Kegiatan Belajar-Mengajar.* Diva Press.

Rifa'i, R., Achmad, & Anni, C. T. (2012). *Psikologi Pendidikan Cetakan Keempat.* Pusat Pengembangan MKU_MKDK UNNES 2012.

Santrock, J. W. (2009). *Psikologi Pendidikan.* Salemba Humanika.

Slamet, S. (2012). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.* PT. Rineka Cipta.

Slavin, R. E. (2011). *Psikologi Pendidikan Teori dan Praktik.* Indeks.

Sudarmono, Apuanor, & Kurniawati, &. (2017). Pengaruh Kesadaran Diri terhadap Kedisiplinan Belajar Siswa Kelas IX SMPN 9 Sampit. *Jurnal Paedagogie, 5*(2), 79-85. doi:https://doi.org/10.46822/paedagogie.v5i2.57

Sugiarto, A. P., Suyati, T., & Yulianti, P. D. (2019). Faktor Kedisiplinan Belajar pada Siswa Kelas X SMK Larenda Brebes. *Mimbar Ilmu, 24*(2), 232–238. https://doi.org/10.23887/mi.v24i2.21279

Suma, N., & Olga. (2014). *Psikologi Pendidikan I.* Erlangga.

Tu'u, T. (2004). *Peran Disiplin pada Perilaku dan Prestasi Siswa.* Jakarta: Grasindo.

Widodo, B. (2013). Perilaku Disiplin Siswa Ditinjau dari Aspek Pengendalian Diri (Self Control) dan Keterbukaan Diri (Self Disclosure) pada Siswa SMK Wonosari Caruban Kabupaten Madiun. *Widya Warta, 37*(01), 140-151.

Wongwung, A. (2014). Change Model of Attributes of Students In Terms of Discipline, Sufficiency Living and Public Mind from Character Education Activities. *Jurnal Procedia Social and Behavioral Sciences, 116*, 3996-3999. doi:10.1016/j.sbspro.2014.01.879.

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 247

Pengaruh pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* terhadap minat berwirausaha mahasiswa PAP UNS angkatan 2018-2019

Shilma Artha Prilivia*, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: shilmaprilivia64471@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh: (1) pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran; (2) efikasi diri terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran; (3) Pengetahuan kewirausahaan dan efikasi diri terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2018 dan 2019 yang berjumlah 154 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah proporsional stratified random sampling dengan jumlah siswa sebanyak 112 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah uji prasyarat dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha, (thitung11,778>ttabel 1,981) dengan signifikansi (0,000<0,05); (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri terhadap minat berwirausaha dengan hasil (thitung4,883>ttabel 1,981) dengan signifikansi (0,002<0,05); (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan berwirausaha dan efikasi diri terhadap minat berwirausaha hasil Fhitung76,853>Ftabel 3,08, dengan signifikansi (0,000<0,05). Keseluruhan hasil analisis penelitian ini mendukung hipotesis yang diasumsikan.

Kata kunci : kepercayaan diri; ketertarikan berwirausaha; wawasan berbisnis

Abstract

This research aims to determine whether there is influence of:(1) entrepreneurial knowledge on the entrepreneurial interest of students Office Administration Education; (2) self efficacy on the entrepreneurial interest of students Office Administration Education; (3) entrepreneurial knowledge and self efficacy on the entrepreneurial interest of students Office Administration Education. This research is a quantitative research with correlational method. The population used ware students class 2018 and 2019 of the Office Administration Education with total 154 students. The sampling technique used by the researcher is proportional stratified random sampling with 112 students. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The data analysis techniques used by the researcher are prerequisite test and multiple linear regression analysis.The results showed that:(1) there is a positive and significant effect of entrepreneurial knowledge on entrepreneurial interest, (t_{count}11.778>t_{table} 1.981) with significance (0.000<0.05); (2) there is a positive and significant effect of self efficacy on the entrepreneurial interest, results of (t_{count}4.883>t_{table} 1.981) with significance (0.002<0.05); (3) there is a positive influence and significant knowledge on entrepreneurship and self efficacy on entrepreneurial

** Corresponding author*

Citation in APA style: Prilivia, S. A., Murwaningsih, T., Akbarini, N. R. (2023). Pengaruh pengetahuan kewirausahaan dan self efficacy terhadap minat berwirausaha mahasiswa PAP UNS angkatan 2018-2019. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 247-252. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63357

interest results of F_{count}76,853>F_{table} 3.08, with significance(0.000<0.05).The overall resut of the analysis in this study support the assumed hypothesis.

Keywords : entrepreneurial knowledge; entrepreneurial interest; self-confidence

Received July 14, 2022; Revised August 8, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Indonesia memiliki jumlah penduduk dan kekayaan alam yang melimpah. Jumlah penduduk dan kekayaan alam tersebut tidak diimbangi dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik sehingga tidak sedikit warga Indonesia yang belum memiliki pekerjaan. Keketatan peluang kerja di era globalisasi sekarang ini sangat tinggi, dimana terdapat jumlah angkatan kerja yang banyak sedangkan jumlah lapangan kerja dan peluang kerja sedikit menjadi penyebab dari permasalahan ketenagakerjaan terutama pengangguran itu sendiri.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Agustus 2021 yaitu 6,49% dengan jumlah 9,10 juta jiwa, mengalami penurunan sebesar 0,58% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 9,77 juta jiwa. Tingkat penurunan tersebut dikatakan tidak telalu signifikan, sehingga di Indonesia angka pengangguran masih dalam kategori cukup tinggi. Latar belakang pendidikan yang ada di Indonesia turut menyumbangkan angka pengangguran. Pengangguran berasal dari penduduk Indonesia mulai dari tingkat Sekolah Dasar hingga Universitas. Tingkat universitas merupakan pendidikan tertinggi, tetapi masih banyak lulusan sarjana yang belum mendapatkan pekerjaan sehingga pendidikan tertinggi tidak menjamin akan dapat mengurangi masalah pengangguran. Terdapat solusi untuk dapat mengurangi angka pengangguran salah satunya dengan menambahkan jumlah pengusaha di Indonesia, dengan bertambahnya jumlah pengusaha akan dapat menambah jumlah lapangan pekerjaan.
Penduduk di Indonesia yang berwirausaha memiliki jumlah yang masih dapat dikatakan cukup rendah (Citradewi & Margunani 2016). Menurut catatan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah(UKM) jumlah pengusaha di Indonesia sebesar 3,47%. Pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa minat setiap individu untuk mendirikan usaha sendiri masih kurang, dikarenakan masyarakat masih takut dan belum percaya diri untuk mendirikan usaha sendiri sehingga memilih untuk bekerja sebagai karyawan ataupun pegawai dengan resiko pekerjaan lebih kecil. Hal tersebut membuat pemerintah memberikan pengetahuan kewirausahaan di tingkat pendidikan terutama Perguruan Tinggi. Adanya minat berwirausaha diperlukan untuk meningkatkan jumlah wirausaha Indonesia agar dapat menurunkan tingkat pengangguran. Suharti dan Sirine (2011) mengatakan bahwa pemberian pengetahuan kewirausahaan kepada mahasiswa di Perguruan Tinggi termasuk salah satu alternatif untuk mengembangkan jiwa kewirausahaan mahasiswa.

Minat berwirausaha dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berupa faktor eksternal dan internal (Basrowi, 2014). Faktor eksternal yang mempengaruhi minat berwirausaha salah satunya ialah pengetahuan kewirausahaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Anggraeni dan Harnanik (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan kewirausahaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat berwirausaha mahasiswa. Upaya yang dijalankan untuk menumbuhkan minat berwirausaha pada mahasiswa yaitu Universitas Sebelas Maret memberikan mata kuliah kewirausahaan sebagai salah satu mata kuliah yang wajib diambil mahasiswa terutama di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Mata kuliah ini tidak hanya diberikan teori saja tetapi juga diselenggarakan praktik sebagai bentuk latihan dan implementasi berwirausaha yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan kewirausahaan kepada mahasiswa sehingga mampu menciptakan usaha sendiri. Menjadi seorang wirausahawan tentunya wajib memiliki pengetahuan kewirausahaan. Pengetahuan kewirausahaan sebagai suatu kemampuan setiap individu untuk menghasilkan sesuatu dengan menciptakan ide kreatif dan inovatif. Jebarajakirthy dan Thaicon (2015) mengatakan bahwa pengetahuan kewirausahaan merupakan jantung dari kewirausahaan yang nantinya ikut serta andil dalam pembuatan keputusan suatu usaha. Pengetahuan kewirausahaan juga dimaknai segala bentuk pemahaman maupun ingatan seseorang yang berkaitan dengan kegiatan wirausaha (Leres, 2020). Pengetahuan itu dapat diperoleh saat pembelajaran mata kuliah kewirausahaan ataupun program kewirausahaan seperti Program Wirausaha Mandiri (WIBAWA), Program Kreatifitas Mahasiswa (PKM), dan program kewirausahaan lainnya.

Faktor lain yang mempengaruhi minat kewirausahaan yaitu faktor internal berupa *self efficacy.*Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Evaliana (2015) yang menunjukkan bahwa *self efficacy* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat berwirausaha mahasiswa. *Self efficacy* memiliki peran penting dalam mengembangkan minat termasuk dalam minat berwirausaha. Yanti (2019) mengatakan bahwa *self efficacy* diartikan sebagai persepsi, pandangan, dan keyakinan seseorang terkait dengan kemampuan dari dalam dirinya sendiri untuk membentuk suatu perilaku dalam melakukan kegiatan-kegiatan usaha. Tentunya dengan keyakinan yang dimiliki ini akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan seorang individu nanti di masa yang akan datang. *Self efficacy* sebagai keyakinan yang dimiliki setiap individu mengenai kemampuannya dalam melaksanakan sesuatu untuk mencapai hasil tertentu (Wulandari, 2013). Pernyataan tersebut yang memotivasi individu berani memulai usaha. Apabila setiap individu tidak yakin dengan kemampuan yang dimiliki, kemungkinan akan kecil individu tersebut minat untuk berwirausaha. Seseorang yang mempunyai keyakinan yang tinggi maka akan memunculkan minat untuk berwirausaha sehingga akan berusaha dengan baik supaya keinginan menjadi wirausaha dapat tercapai.

Mata kuliah kewirausahaan dan program kewirausahaan yang diadakan Universitas Sebelas Maret ternyata belum mampu meningkatkan minat berwirausaha mahasiswa terutama di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Berdasarkan hasil pra penelitian diketahui bahwa sekitar 65% mahasiswa ragu-ragu untuk berwirausaha dan takut untuk memulai usahanya sendiri. Mahasiswa belum banyak yang memanfaatkan dengan baik pengetahuan kewirausahaan yang didapatkan baik itu teori maupun kegiatan praktik. Pada mata kuliah kewirausahaan dan program kewirausahaan yang ada belum dimanfaatkan dengan baik karena dalam pengerjaan praktik tersebut mahasiswa hanya untuk memenuhi kewajiban mata kuliah sehingga lebih mementingkan nilai saja daripada keterampilan yang didapatkan.

Hasil pra penelitian diketahui bahwa sekitar 71% mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran memilih sebagai pencari kerja (*job seeker)* daripada pencipta kerja *(job creator)*. Hal tersebut dikarenakan mahasiswa kurang percaya diri, takut untuk memulai usahanya sendiri, dan rendahnya keyakinan yang dimiliki mahasiswa untuk melakukan sesuatu yang baru terutama memulai berwirausaha baik keyakinan atas kemampuan yang dimiliki dan keyakinan saat menghadapi resiko dalam berwirausaha sehingga diketahui bahwa minat mahasiswa untuk berwirausaha masih kurang. Tetapi sekitar 29% mahasiswa menyatakan memiliki ketertarikan hal baru salah satunya berwirausaha. Beberapa mahasiswa sudah memiliki usaha dan yakin bahwa usaha tersebut dapat berhasil dan menambah penghasilan. Adanya selisih yang cukup banyak antara yang berminat berwirausaha sebesar 29% dan yang belum berminat berwirausaha sebesar 71%, sehingga dapat diketahui bahwa minat untuk memulai usaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS masih rendah karena sebagian besar mahasiswa belum memiliki minat untuk berwirausaha dan memilih sebagai *job seeker* daripada *job creator.*

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang beralamat di Jalan Ir. Sutami No.36A, Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Penelitian dilaksanakan melalui tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, kesimpulan, dan penulisan laporan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi pada penelitian ini ialah mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran UNS angkatan 2018 dan 2019 sejumlah 154 mahasiswa. Adapun untuk sampel penelitian berjumlah 112 yang telah dihitung menggunakan rumus *slovin*.Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *proportional stratified random sampling.*

Kuesioner dan dokumentasi ialah berbagai teknik pengumpulan data yang di pakai peneliti guna memperoleh berbagai informasi dan data yang dibutuhkan. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dan *Cronbach's Alpha.* Analisis data penelitian memakai uji prasyarat yaitu uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis memakai uji T, uji F/ signifikansi, koefisien determinasi, dan regresi linier berganda.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu pengetahuan kewirausahaan (X_1), *self efficacy* (X_2), dan minat berwirausaha (Y). Dimana X_1 dan X_2 merupakan variabel bebas dan Y variabel terikat. Instrumen yang di pakai pada penelitian ini ialah kuesioner yang terdiri atas 24 pernyataan variabel Y, 16 pernyataan variabel X_1 dan 18 pernyataan untuk variabel X_2. Instrumen yang ingin digunakan penelitian sebelumnya dilakukan uji coba untuk mengetahuii kevalidan item pernyataan dan reliabilitas angket penelitian. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS angkatan 2018 dan 2019 dengan jumlah sampel keseluruhan 112 mahasiswa.

Hasil uji normalitas menampakkan residual pada pemakaian rumus *kolmogrov smirnov* pada signifikansi 5%. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Dari hasil tersebut bisa di pahami bahwa variabel X_1, X_2, dan Y berdistribusi secara normal.

Hasil uji linieritas variabel pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha yaitu 0,708>0,05 sehingga variabel pengetahuan kewirausahaan linier dengan minat berwirausaha. Hasil uji linieritas variabel *self efficacy* terhadap minat berwirausaha yaitu sebesar 0,644>0,05 sehingga variabel *self efficacy* linier terhadap variabel minat berwirausaha.

Hasil pengolahan uji multikolinieritas menunjukkkan bahwa nilai *tolerance* variabel pengetahuan kewirausahaan sebesar 0,992 dan variabel *self efficacy* sebesar 0,992 dengan nilai VIF masing-masing 1,008. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas antara kedua variabel bebas.

Hasil pengolahan Uji t diperoleh t_{hitung} pengetahuan kewirausahaan sebesar 11,778 > t_{tabel} 1,981 maka H_o ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa pengetahuan kewirausahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha karena jumlah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}. Hasil t_{hitung} *self efficacy* sebesar 4,883 > t_{tabel} 1,981 maka Ho ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifkan terhadap minat berwirausaha.

Hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 76,853 > F_{tabel} 3,08. Sesuai dengan ketentuan apabila F_{hitung} > F_{tabel} maka terdapat pengaruh yang signifikan. Jadi pada hasil penelitian ini pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* bersama-sama mempengaruhi minat berwirausaha secara positif dan signifikan.

Koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,585 atau 58,5% yang berarti bahwa variabel pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* secara bersama-sama mempengaruhi minat berwirausaha sebesar 58,5%, dan sisa 41,5% dipengaruhi variabel lain.

Pada analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien X_1=0,677, koefisien X_2=0,521 serta koefisien konstan=30,130. Maka diperoleh Y=30.130+ 0.677X_1 + 0.521X_2. Berdasarkan hasil tersebut jika X_1 dan X_2 nilainya adalah Nol, maka minat berwirausaha akan berada pada angka 30.130. Apabila ada kenaikan satu poin pada variabel pengetahuan kewirausahaan maka terjadi peningkatan sebesar 0,677 pada variabel minat berwirausaha. Kemudian apabila ada kenaikan satu poin pada variabel *self efficacy* maka variabel minat berwirausah akan meningkat sebesar 0,521.

Sumbangan efektif diperoleh hasil perhitungan pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha sebesar 51,2%, sedangkan nilai sumbangan efektif *self efficacy* terhadap minat berwirausaha sebesar 7,3%. Hasil perhitungan sumbangan relatif pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha adalah sebesar 87,5%, sedangkan nilai sumbangan relatif *self efficacy* terhadap minat berwirausaha sebesar 12,5%.

Pembahasan

Hipotesis pertama penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh antara pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha mahasiswa. Hipotesis tersebut diuji menggunakan uji t dan diperoleh hasil t_{hitung} 11,778 > 1,981 dengan signifikansi 0,001<0,05. Berdasarkan hasil tersebut terbukti dan dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga pengetahuan kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan Joseph (2017) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pada minat kewirausahaan ialah *Entrepreneurial Knowledge.* Hasil penelitian ini juga

sejalan dan memperkuat hasil penelitian Jaya dan Harti (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan kewirausahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha mahasiswa.

Hasil hipotesis kedua penelitian ini yakni diduga terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap minat berwirausaha. Hipotesis tersebut diuji menggunakan uji t dan diperoleh t_{hitung} sebesar 4,883 > 1,981 dengan signifikansi 0,000<0,05. Berdasarkan hasil tersebut terbukti dan dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berwiruasaha mahasiswa .Hasil analisis ini memperkuat teori yang telah dikembangkan Primandaru (2017) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pada minat kewirausahaan yakni efikasi diri atau *self efficacy* berupa keyakinan. Hasil penelitian ini juga sejalan dan memperkuat hasil penelitian Santoso dan Oetomo (2018) mengatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha.

Hipotesis ketiga menyatakan pengetahuan kewirausaha dan *self efficacy* secara simultan mempengaruhi minat berwirausaha. Hal ini telah dibuktikan dari perhitungan uji F. Dari hasil pengujian di peroleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000< 0,05 serta nilai F_{hitung} 76,853 > F_{tabel} 3,08. Berdasar hasil tersebut terbukti dan dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga di pahami bahwa tedapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama kedua variabel bebas terhadap minat berwirausaha. Hasil analisis ini memperkuat teori yang dikembangkan Basrowi (2014) bahwa minat berwirausaha dipengaruhi faktor eksternal dan internal, faktor internal penelitian ini pengetahuan kewirausahaan dan faktor internal yaitu *self efficacy* berupa keyakinan. Dalam jurnal yang berjudul "*Interest in Entrepreneurship and Determining Factors*" oleh Rahayu dan Purwidianti (2021) juga menjelaskan bahwa faktor penentu minat berwirausaha ialah pengetahuan kewirausahaan dan s*elf efficacy.* Hasil penelitian Yuritanto dan Armansyah (2021) mengatakan bahwa pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat berwirausaha.

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa di ambil pada pemaparan hasil penelitian di atas yaitu pertama terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan kewirausahaan terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Hal ini dilihat dari hasil uji t pengetahuan kewirausahaan diperoleh nilai t_{hitung} 11,778 > t_{tabel} 1,981 dan ni1ai signifikansi (0,001< 0,05), maka H_0 ditolak sehingga H_1 diterima. Kedua, terdapat pengaruh positif yang signifikan *self efficacy* terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t *self efficacy* diperoleh nilai t_{hitung} 4,883> t_{tabel} 1,981 dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05),, maka H_0 ditolak sehingga H_2 diterima. Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan kewirausahaan dan *self efficacy* secara bersama-sama terhadap minat berwirausaha mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Hal ini dilihat dari perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} 76,853 > F_{tabel} 3,08 dan ni1ai signifikansi (0,000< 0,05), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil nilai Koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan kewiruasahaan (X_1) dan *self efficacy (*X_2*)* berpengaruh terhadap minat berwiruasaha (Y) sebesar 58,5%, sedangkan 41,5% bisa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dari kesimpulan yang telah dipaparkan di atas saran yang diberikan peneliti kepada Kepala Program Studi PAP FKIP UNS yaitu disarankan untuk membuat kebijakan yang mampu mendorong minat berwirausaha mahasiswa sehingga para mahasiswa dapat memiliki minat untuk mendirikan usaha sendiri. Selain itu, juga mengupayakan kegiatan pengembangan kewirausahaan dengan mengadakan seminar, pelatihan, *workshop* dan program kewirausahaan terutama program yang dikhusukan untuk mahasiswa PAP. Kepada Dosen Pengampu Mata Kuliah Kewirausahaan PAP FKIP UNS yaitu dosen disarankan untuk memberikan pemahaman tentang kewirausahaan dan memberikan motivasi serta arahan kepada mahasiswa supaya mahasiswa dapat terdorong dan lebih yakin dengan kemampuan yang dimilikinya terutama dalam berwirausaha, dengan mewajibkan mahasiswa mengikuti seminar kewirausahaan dan memperbanyak kegiatan praktik kewirausahaan. Kepada Mahasiswa yaitu mahasiswa disarankan untuk lebih memahami tentang kewirausahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan pengetahuan kewirausahaan yang didapatkan selama kuliah serta mencari informasi dengan membaca artikel, website, dan buku terkait kewirausahaan. Mahasiswa juga dapat mengikuti seminar atau *workshop* yang membahas tentang kewirausahaan sehingga dapat menambah pengetahuan kewirausahaan. Mahasiswa sebaiknya juga perlu meningkatkan keyakinan dan rasa kepercayaan diri dalam berwirausaha. Kepada peneliti selanjutnya yaitu harapan untuk penelitian

selanjutnya dapat mengungkapkan variabel atau faktor apa lagi yang mempengaruhi minat berwirausaha, sehingga makin berkembang lagi penelitian mengenai minat berwirausaha. Variabel atau faktor lain yang berpengaruh terhadap minat berwirausaha seperti lingkungan keluarga, cita-cita, jenis kelamin, kepribadian, maupun faktor yang lainnya.

Daftar Pustaka

Anggraeni, B., & Harnanik. (2015). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga terhadap Minat Berwirausaha Siswa Kelas Xi SMK Islam Nusantara Comal Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, *10*(1), 42-52. doi:10.15294/dp.v10i1.5093

Basrowi. (2014). *Kewirausahaan untuk Perguruan Tinggi*. PT. Ghalia Indonesia.

Citradewi, A., & Margunani, M. (2017). Pengaruh Kepribadian, Pendidikan Kewirausahaan, dan Lingkungan Keluarga terhadap Aktivitas Berwirausaha Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, *5* (2), 519-531. Retrieved from https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/13658

Evaliana, Y. (2015). Pengaruh Efikasi Diri dan Lingkungan Keluarga terhadap Minat Berwirausaha Siswa, *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, *1*(1), 1-70. Retrieved from https://journal2.um.ac.id/index.php/jpbm/article/view/1666

Fenech, R., Baguant, P., & Ivanov, D. (2019). Entrepreneurial Attitudes, Self-Efficacy, And Subjective Norms Amongst Female Emirati Entrepreneurs. *International Journal of Entrepreneurship, 23*(1), 1-11. Retrieved from https://www.abacademies.org/articles/Entrepreneurial-attitudes,-self-efficacy,-and-subjective-norms-amongst-female-emirati-entrepreneurs-1939-4675-23-1-242.pdf

Jaya, H. M., & Harti, H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan Dan Sikap Mandiri Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 9*(3), 1363-1369. https://doi.org/10.26740/jptn.v9n3.p1363-1369

Jebarajakirthy, C., & Thaichon, P. (2015). A conceptual framework for understanding and developing entrepreneurial behaviour: implications for social marketers. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 21*(5). https://doi.org/10.1002/nvsm.1532

Joseph. (2017). Factors Influencing International Student Entrepeneurial Intention in Malaysia. *American Journal of Industrial and Business Management*, *7*(4), 424-428. https://doi.org/10.4236/ajibm.2017.74030

Leres, T. C. P. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan dan Minat Berwirausaha Terhadap Motivasi Untuk Menjadi Young Enterpreneur pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang*. (Skripsi, UIN Walisongo) Semarang, Indonesia. Retrieved from https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7970

Primandaru, N. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Minat Berwirausaha. *Jurnal Economia*, *13*(1), 68-77. https://dx.doi.org/10.21831/economia.v13i1.13276

Rahayu, T. S. M., & Purwidianti, W. (2021). Minat Berwirausaha Dan Faktor-Faktor Penentunya. *In Prosiding Seminar Nasional LPPM UMP,* 317-322.

Santoso, S., & Oetomo, B. S. (2018). Influence of Motivation and Self-Efficacy on Entrepreneurial Intention to Run a Business. *Expert Journal of Marketing, 6*(1), 14-21. Retrieved from https://marketing.expertjournals.com/23446773-603/

Wulandari, S. (2013). Pengaruh efikasi diri terhadap minat berwirausaha pada siswa kelas XII di SMA Negeri 1 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. *1*(1), 1-20 . https://doi.org/10.26740/jptn.v1n1.p%p

Yanti. (2019). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Self Efficacy, Locus of Control, dan Karakter Wirausaha Terhadap Minat Berwirausaha. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2*(2), 268-283. https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3774

Yuritanto, Y., & Armansyah, A. (2021). Pengaruh Efikasi Diri Dan Pengetahuan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa STIE Pembangunan Tanjungpinang. *Jurnal Inovasi Penelitian, 1*(12), 2669-2676. https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.426

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 253

FImplementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) di BPKPD Kabupaten Kebumen

Sinta Nur Widya Wijayanti*, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: sintanurwidyaw@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS, manfaat, kendala, dan solusi permasalahan dalam penerapan QRIS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian ini diperoleh dari informan, lokasi, dan dokumen, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumen, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QRIS dapat mempermudah transaksi pembayaran Wajib Pajak sehingga lebih efisien, mudah, aman dalam satu genggaman tanpa perlu antri di Bank Jateng dan bebas biaya admin. Kendala penerapan QRIS adalah kebiasaan dilayani oleh perangkat desa, kurangnya sosialisasi dari kepala desa kepada wajib pajak, dan server yang masih belum stabil. Masalah kebiasaan dilayani oleh perangkat desa dan kurangnya sosialisasi dari kepala desa kepada wajib pajak belum ada solusinya, sedangkan solusinya dari server yang tidak stabil yaitu BPKPD berkoordinasi dengan Diskominfo. Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi pembayaran pajak daerah melalui QRIS masih belum maksimal.

Kata kunci: kode bayar cepat Indonesia; penghasilan pajak wilayah; teknologi

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of the local tax payment system through QRIS, the benefits, constraints, and solutions to problems in the implementation of QRIS. This research uses descriptive qualitative method with a case study approach. The data from this study were obtained from informants, locations, and documents, while the sampling technique used purposive sampling. Data collection techniques in this study used interviews, documents, and observations. The results show that the implementation of QRIS can facilitate taxpayer payment transactions so that it is more efficient, easy, safe in one hand without the need to queue at Bank Jateng and free of admin fees. Constraints to the implementation of QRIS are the habit of being served by village officials, the lack of dissemination from the village head to the taxpayer, and the server is still unstable. There is no solution to the problem of the habit of being served by village officials and the lack of dissemination from the village head to taxpayers, while the solution from an unstable server, namely BPKPD, coordinates with Diskominfo. The conclusion of this study is that the implementation of local tax payments through QRIS is still not optimal.

Keywords : local tax; quick response payment code Indonesia; technology

Received July 19, 2022; Revised August 17, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

** Corresponding author*

Citation in APA style: Wijayanti, S. N., Ninghardjanti, P., Susantiningrum. (2023). Implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di BPKPD Kabupaten Kebumen. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 253-261. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63599

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sampai saat ini mampu memberikan kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menuntut masyarakat untuk melakukan perubahan. Salah satu perubahan yang dilakukan yaitu dengan mendapatkan layanan transaksi yang terbaik. Perubahan tersebut memberikan kemudahan yang semakin menguntungkan manusia dalam melaksanakan transaksi ekonomi, yang dapat menggantikan peran sistem pembayaran uang tunai menjadi nontunai Parastiti dkk. (2015). Kemajuan dalam bidang teknologi salah satunya yaitu sistem pembayaran dari bentuk pembayaran tunai menjadi nontunai sehingga dalam melakukan kegiatan bertransaksi dapat lebih efisien Tarantang dkk. (2019). Seiring dengan pesatnya kemajuan dibidang teknologi informasi mampu memunculkan *barcode* sebagai inovasi untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran secara nontunai. *Barcode* atau kode batang adalah simbol yang berasal dari pola yang berwarna hitam dan putih supaya dapat terdeteksi oleh komputer. Evolusi dari *barcode* yaitu (*Quick Response*) *QR Code* Suteja dkk. (2019). Tahun 2019 lalu Bank Indonesia telah meluncurkan kanal pembayaran *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) yang berbasis *shared delivery channel* atau saluran pembayaran bersama untuk menstandarisasi pembayaran dengan sistem nontunai yang menggunakan *QR Code*. QRIS merupakan sistem pembayaran yang menjadi standar *QR Code* pembayaran digital melalui aplikasi elektronik sehingga transaksi dapat lebih efisien. Penyusunan kanal pembayaran tersebut menggunakan standar internasional *EMV Co (Europe Mastercard Visa)*. Standar tersebut digunakan untuk mendukung interkoneksi pembayaran yang jangkauannya lebih luas yang kemudian dapat memudahkan interopabilitas antar penyelenggara, antar instrumen dan antar negara.

Penerapan QRIS tersebut dalam pelaksanaan pembayarannya yaitu melalui aplikasi *e-wallet* yang penggunannya harus terkoneksi dengan internet dan ter*install* di *smartphone*. Berdasarkan pengertian dari (Ariyo Bimo, 2021; Mulyana & Wijaya, 2018; Prameswari dkk., 2021) bahwa *e-wallet* merupakan aplikasi elektronik berbasis server sebagai alat pembayaran secara *online* tanpa uang tunai dan kartu yang dapat diakses melalui *gadget* penggunanya, didalamnya terdapat uang saldo untuk bertransaksi dengan pengguna lain. Pembayaran melalui QRIS dengan cara di *scan* melalui *e-wallet* seperti Ovo, LinkAja, dan Gopay, Dana serta *channel* pembayaran lain Sihaloho dkk. (2020). Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2020) bahwa perangkat yang paling sering digunakan setiap hari untuk dapat terhubung dengan jaringan internet yaitu *smartphone* sebesar 95,4%. Jumlah penggunaan jaringan internet melalui *smartphone* yang semakin berkembang menyebabkan bertambahnya jumlah pengguna pembayaran nontunai berbasis server dimasyarakat. Hal tersebut menyebabkan masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi *e-wallet* atau dompet elektronik Sihaloho dkk. (2020). Menurut survei data dari (APJII, 2020) bahwa jumlah pengguna internet pada tahun 2020 mencapai 196, 7 Juta dengan peningkatan sebanyak 25,5 Juta atau 73,7% dari populasi dari tahun 2019 yang berjumlah 171,1 Juta. Peningkatan tersebut terjadi karena adanya kebijakan selama pandemi Covid-19 bahwa seluruh kegiatan pembelajaran dilakukan secara *online* atau jarak jauh dan bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH).

Adanya pandemi Covid-19 sangat berdampak pada sejumlah sektor, salah satunya yaitu sektor ekonomi. Sektor ekonomi yang sangat krusial terdampak di Kabupaten Kebumen yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan data dari BPKPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) bahwa PAD di Kabupaten Kebumen tahun 2020 menurun sebesar Rp. 99,7 Miliar atau 23,87% dari target awal yaitu Rp. 417,6 Miliar. Upaya pemerintah Kabupaten Kebumen dalam mengoptimalisasi penerimaan pendapatan daerah yaitu melalui sektor pajak daerah, oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui BPKPD Kabupaten Kebumen bekerjasama dengan Bank Jateng cabang Kebumen melakukan inovasi pembayaran pajak daerah dengan metode pembayaran melalui QRIS. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang bersifat memaksa yang harus dibayarkan oleh wajib pajak baik badan maupun perorangan dan tidak mendapatkan manfaat atau imbalan secara langsung yang dapat digunakan untuk membiayai belanja daerah. Salah satu alasan peluncuran QRIS menjadi solusi pembayaran yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien pada masa pandemi Covid-19 ini tanpa harus kontak fisik dan mengantre di Bank Jateng. QRIS telah diluncurkan oleh Bupati Kebumen K.H. Yazid Mahfudz pada tanggal 10 September 2020. QRIS tersebut dapat diakses dengan cara membuka kanal pembayaran melalui https://bimaqris.bankjateng.co.id/, wajib pajak dapat mengakses melalui kanal pembayaran tersebut kemudian akan mendapatkan akses *QR Code*

dan dapat melakukan pembayaran dengan melakukan *scan QR Code* tersebut melalui aplikasi *e-wallet* yang telah ter*install* di *smartphone*.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen bahwa total jumlah wajib pajak sebanyak 4.012.930 orang. Jumlah data wajib pajak yang telah melakukan pembayaran melalui QRIS per April 2021 hanya berjumlah 5 orang. Permasalahan lain yang ditemukan pada penerapan QRIS yaitu kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat secara intensif sehingga jumlah pengguna QRIS masih sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS di BPKPD Kabupaten Kebumen, manfaat, kendala, dan solusi atas permasalahan pada penerapan QRIS.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertempat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jalan Pahlawan No. 138, Bumirejo, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311. Alasan peneliti memilih Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan karena tempat belum pernah menjadi penelitian yang sejenis, terdapat permasalahan, data yang diperlukan tersedia.

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dari penelitian ini diperoleh dari informan, lokasi, dokumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, dokumen dan observasi. Dalam penelitian ini uji validitas data menggunakan triangulasi yang merupakan salah satu cara pengujian kredibilitas data dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Analisis data adalah proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan catatan lapangan. Analisis data melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Prosedur penelitian merupakan tahapan yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Prosedur penelitian bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penulisan laporan. Prosedur dalam penelitian ini yaitu, tahap identifikasi masalah, pengembangan instrumen, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Seiring berkembangnya digitalisasi teknologi menjadikan QRIS sebagai salah satu sarana pembayaran pajak daerah nontunai. QRIS menjadi solusi pembayaran berbasis kode QR yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien. Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui BPKPD bekerjasama dengan Bank Jateng Cabang Kebumen melakukan inovasi pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Hal tersebut merupakan salah satu upaya dari pemerintah Kabupaten Kebumen untuk meminimalisir adanya Covid-19 dengan mengurangi peredaran uang tunai serta dapat mengoptimalisasi penerimaan pendapatan daerah yaitu melalui sektor pajak daerah bersama dengan Bank Jateng cabang Kebumen. QRIS sebagai sistem pembayaran yang dapat menunjang proses digitalisasi yang bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran. Tujuan dari QRIS sebagai sistem pembayaran pajak daerah di Kabupaten Kebumen yang dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh wajib pajak atau masyarakat yang mampu untuk melakukan suatu perubahan dari tunai ke nontunai.

Sejalan dengan pengaturan QRIS dalam peraturan Bank Indonesia dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran yang menyatakan bahwa Standar Nasional *QR Code* Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard)* yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar *QR Code* Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia. QRIS merupakan standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS diluncurkan oleh Bupati Kebumen pada 10 September 2020. QRIS bertujuan sebagai alternatif pembayaran yang dapat

mempermudah wajib pajak untuk membayarkan pajak daerah tanpa harus mengantre di Bank Jateng. QRIS disosialisasikan oleh Bank Jateng dalam bentuk *leaflet* atau penyampaian secara langsung dari BPKPD kepada wajib pajak atau kepala desa. Pelaksanaan QRIS tidak terlepas dari adanya target jumlah pengguna QRIS yang dilakukan sebagai bahan evaluasi kedepan apakah sudah sesuai dengan jumlah yang ditentukan.

Perencanaan merupakan langkah awal dalam melakukan persiapan pada penerapan QRIS yang terdiri dari tahap konsolidasi dengan melakukan koordinasi antara pihak BPKPD dengan Bank Jateng. Tahap selanjutnya yaitu tahap pengembangan aplikasi SIPBB yang mana data di dalamnya dapat dihubungkan dengan aplikasi QREN dan *fintech* lainnya, kemudian tahap integrasi antara aplikasi SIPBB, aplikasi QRIS dan aplikasi QREN. Pada sosialisasi QRIS dilakukan melalui *online* dan *offline*.

Sosialisasi dilakukan oleh kedua pihak yaitu BPKPD dan Bank Jateng dengan cara yang berbeda. BPKPD melakukan sosialisasi melalui *online* yaitu media sosial dan secara langsung yang ditujukan kepada Kepala Desa di seluruh Kabupaten Kebumen. Untuk Bank Jateng melakukan sosialisasi QRIS dengan *leaflet-leaflet* yang tersedia di Bank Jateng. Penerapan QRIS ini dapat digunakan untuk pembayaran pajak PBB untuk wajib pajak pribadi dan kolektif. Pajak pribadi adalah pajak terutang milik seseorang/badan yang harus dibayarkan, sedangkan pajak kolektif merupakan pajak pribadi yang mana pembayarannya dilakukan secara *offline* atau langsung kepada petugas desa, kemudian petugas desa bertugas untuk menyetorkan uang wajib pajak ke bank. Terdapat tahapan yang masih menjadi kendala wajib pajak pada saat melakukan pembayaran melalui QRIS. Saat ini masih terdapat wajib pajak yang belum mengetahui QRIS. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak terbiasa dilayani oleh petugas desa yang berkeliling untuk menagih uang PBB, selain itu juga belum meratanya sosialisasi dari desa. Terdapat wajib pajak yang berasumsi bahwa penerapan QRIS ini sulit sehingga lebih memilih untuk membayarkan melalui petugas desa atau pengepul, namun masih ada wajib pajak yang berminat untuk menggunakan QRIS ini apabila diwajibkan.

Manfaat QRIS bagi wajib pajak yang sudah menggunakan QRIS seperti memudahkan pembayaran, aman, tidak perlu antri di Bank Jateng, dan tidak ada biaya admin. Adanya manfaat yang dirasakan pengguna ini harapannya dapat mendorong jumlah pengguna QRIS serta dapat mendukung digitalisasi pembayaran. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa kendala dalam pada penerapan sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa sehingga membuat wajib pajak lebih memilih untuk tidak menggunakan QRIS, akan tetapi pelayanan yang lebih mudah yaitu melalui petugas desa. Terbiasa dengan adanya petugas desa keliling yang bertugas mengumpulkan uang wajib pajak kemudian muncul QRIS yang mana pembayaran dilakukan sendiri membuat mereka beranggapan bahwasannya penggunaan QRIS ini sulit. Petugas desa juga cenderung membayarkan ke Bank Jateng. Hambatan selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Diseminasi yang dilakukan oleh Kepala Desa di Kabupaten Kebumen kepada wajib pajak di desanya masing-masing belum merata sehingga wajib pajak belum mengenal QRIS. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa terdapat wajib pajak yang menyatakan belum pernah mendapatkan diseminasi dari desanya, namun disisi lain terdapat wajib pajak yang sudah mendapatkan diseminasi dari desanya. Server masih belum stabil juga masih menjadi hambatan dalam penerapan QRIS. Server masih belum stabil untuk pembayaran pajak kolektif yang dibayarkan melalui petugas desa menggunakan QRIS, berbeda dengan pembayaran pajak perorangan yang mana servernya sudah berjalan dengan baik.

Solusi dari kendala atas penerapan QRIS yaitu untuk permasalahan kebiasaan dilayani oleh petugas desa belum terdapat solusi. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa desa lebih nyaman dengan petugas desanya yang berkeliling dengan alasan antara lain (1) masyarakat di Kebumen mayoritas di pedesaan sehingga lebih efektif untuk membayarkan kepada petugas desa. (2) terdapat sistem Satu Hari Lunas (SHL) yang mana beberapa desa yang ditunjuk oleh BPKPD harus melaksanakannya sehingga petugas desa yang berkeliling bertugas untuk menyelesaikan pembayaran dalam kurun waktu satu hari. Permasalahan lain kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak belum terdapat solusi terhadap permasalahan ini karena desa masih aktif melakukan pemungutan pajak secara langsung. Solusi untuk kendala server yang masih belum stabil yaitu melakukan koordinasi antara pihak BPKPD dengan pihak Diskominfo terkait kendala server sehingga server dapat optimal.

Pembahasan

Diluncurkannya QRIS pada tahun 2019 oleh Bank Indonesia, difasilitasi dengan *QR Code* yang penggunaannya wajib digunakan dalam setiap transaksi pembayaran di Indonesia untuk

pembayaran QRIS. Dalam perkembangannya QRIS ditujukan untuk mendukung inklusi keuangan seperti pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional. Dalam transaksi QRIS terdapat ketentuan seperti pembelian produk, transaksi jasa seperti transportasi dan pariwisata serta pembayaran pajak. Untuk memperkuat kebijakan QRIS diperlukan penyesuaian batas nominal per transaksi QRIS secara terukur. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong akselerasi digitalisasi ekonomi, dan keuangan yang inklusif dan efisien dan akselerasi pemulihan ekonomi nasional. Dalam pembahasan ini QRIS sebagai pembayaran pajak daerah terutama PBB di wilayah Kabupaten Kebumen. QRIS merupakan solusi pembayaran yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien tanpa harus mengantri di Bank Jateng.

Manfaat QRIS dapat dirasakan oleh wajib pajak yang mengikuti perkembangan zaman dan sudah dekat dengan teknologi, meskipun demikian tidak semua wajib pajak di Kebumen dekat dengan teknologi dikehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan pembayaran nontunai. Dalam hal ini QRIS tidak dapat memudahkan wajib pajak tetapi justru dianggap menyulitkan sehingga bertentangan dengan pendapat Susanti dan Kresnha Reza (2022) bahwa kehadiran QRIS dapat memudahkan berbagai pihak seperti konsumen, digital penyedia layanan keuangan dan perbankan, pedagang, bahkan lokal pemerintah. Tujuan diluncurkannya QRIS ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayarkan pajak daerahnya serta mendukung adanya digitalisasi pembayaran dari tunai ke nontunai. Adanya QRIS ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah karena penggunaannya yang mudah dan efisien hanya dalam satu genggaman.

Perencanaan QRIS merupakan tahap awal dalam melakukan penerapan kebijakan yang baru sehingga dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan. Kebijakan yang mendasari diberlakukan QRIS yaitu pada Peraturan Bupati Kebumen No. 107 Tahun 2021 tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Kebumen No. 70 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Dalam Penerimaan dan Pembayaran Pada Pemerintah Kabupaten Kebumen. Hal tersebut sesuai dengan proses kebijakan publik yang terdiri dari 5 tahap salah satunya pembuatan kebijakan yaitu proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan menurut yahruddin, 2020). Dalam perencanaan QRIS terdapat beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh BPKPD yaitu (1) melakukan koordinasi dengan Bank Jateng selaku fasilitator, (2) pengembangan aplikasi SIPBB, (3) integrasi 3 sistem yaitu SIPBB, QREN dan QRIS.

Dalam melakukan perencanaan QRIS, BPKPD bersama dengan Bank Jateng membuat kajian terhadap pengiriman data. Dari hasil kajian pengiriman data tersebut dapat diketahui apakah sesuai dengan rencana yang ditentukan atau tidak. Setelah melalui proses kajian selanjutnya melalui proses pengembangan aplikasi. Pada proses pengembangan aplikasi terutama aplikasi SIPBB kemudian dikembangkan ke aplikasi QREN dan *fintech* seperti dompet digital. Saat ini di Indonesia berkembang aplikasi dompet digital yang sedang marak digunakan seperti, Ovo, Dana, LinkAja, dan Gopay. Penggunaan dompet digital ini sebagai tempat penyimpanan uang elektronik yang sangat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran secara nontunai. Proses selanjutnya yaitu integrasi sistem yaitu SIPBB, QREN dan QRIS yang dapat diketahui apakah data yang masuk dapat terbaca di ketiga sistem tersebut.

Sosialisasi merupakan salah satu sarana yang dapat mempengaruhi kepribadian dari seseorang, karena dalam sosialisasi mengajarkan peran seorang individu apa yang harus dijalankan (Murtani, 2019). Sosialisasi sangat penting dilakukan untuk mengedukasi wajib pajak mengingat tidak banyak wajib pajak yang melek teknologi oleh karena itu perlu adanya sosialisasi secara maksimal. QRIS diluncurkan pada tanggal 10 September 2020 oleh Bupati Kebumen.

Pada awal penerapan QRIS yaitu tahun 2020 sosialisasi dilakukan secara *online* oleh pihak BPKPD melalui media sosial seperti Instagram dan media lainnya yaitu Radio, dan Ratih TV. Hal tersebut dilakukan karena masih adanya pandemi Covid-19. Sosialisasi mulai dilakukan secara *offline* oleh BPKPD pada tahun 2022 kepada Kepala Desa di seluruh Kabupaten Kebumen dan perwakilan perangkat desa di Hotel Mexolie. Sosialisasi tersebut dilakukan sekaligus penyampaian SPPT. Untuk sosialisasi dari pihak Bank Jateng melalui *leaflet-leaflet* yang berada di Bank Jateng.

Pada penerapan QRIS ini sesuai dengan salah satu proses kebijakan publik yaitu implementasi kebijakan bahwa proses pelaksanaan kebijakan agar dapat mencapai hasil (Syahruddin, 2020). Sejalan dengan pendapat (Dunn, 2003) pada tahapan kebijakan publik bahwa implementasi kebijakan yaitu suatu tindakan yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan sehingga kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penggunaan QRIS wajib pajak harus mengakses link https://bimaqris.bankjateng.co.id/ kemudian mengisi *ID Billing*. Jika pembayaran pajak pribadi maka

dengan mengisi NOP yang terdapat di SPPT. Untuk pembayaran pajak kolektif maka petugas desa harus membuat kode *billing* di aplikasi SIPBB. Klik proses untuk langkah selanjutnya akan keluar *QR Code* untuk melakukan transaksi selanjutnya. *QR Code* tersebut di *screenshot* kemudian buka aplikasi dompet digital yang sudah terpasang di *handphone* dan pastikan saldo cukup untuk melakukan transaksi. Saat akan melakukan transaksi pembayaran, wajib pajak membuka aplikasi dan mencari ikon gambar QR untuk memindai *QR Code* atau masukan kode QR yang sudah tersimpan digaleri foto, kemudian muncul nominal tagihan yang akan dibayar. Langkah selanjutnya yaitu tekan PIN, klik bayar dan akan muncul notifikasi pembayaran telah berhasil.

Melakukan transaksi melalui QRIS lebih mudah karena dapat mencegah peredaran uang palsu dan meminimalisir beredarnya uang tunai. Selain itu untuk mendukung adanya digitalisasi juga melalui QRIS ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayar pajak daerah.

Manfaat dari implementasi QRIS *pertama* sangat inklusif untuk seluruh wajib pajak baik di Kabupaten Kebumen maupun luar Kabupaten Kebumen. Wajib pajak yang berada di luar Kabupaten Kebumen tidak perlu repot untuk membayarkan pajak daerah ke petugas desa. Melalui QRIS wajib pajak hanya mengakses melalui link kemudian *scan QR Code* ke dompet digital yang sudah di *download* di telepon genggam masing-masing. Untuk cara mengisi saldo di dompet digital dapat melalui M-banking, Alfamart maupun Indomaret terdekat. *Kedua* transaksi pembayaran pajak daerah dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggaman. Melalui QRIS wajib pajak tidak perlu khawatir mengenai keamanan dari QRIS ini. Penggunaan QRIS sangat aman karena dalam melakukan pembayaran ketika *scan QR Code* ke kanal pembayaran terdapat batasan waktu 1 menit jika melebihi waktu tersebut maka wajib pajak membuat *QR Code* ulang. Hal tersebut dapat meminimalisir adanya pemalsuan data. Kemudahan lain dalam melakukan pembayaran secara *online* yaitu memudahkan wajib pajak terutama petugas desa untuk pembayaran pajak kolektif karena dengan menggunakan QRIS petugas desa tidak perlu repot membawa uang banyak, mengantre di Bank Jateng, dan tidak perlu membayar biaya admin jika melakukan pembayaran di Kantor Pos. Pembayaran QRIS lebih aman karena hanya dengan menggunakan *handphone* atau dalam satu genggaman selain itu juga meminimalisir pencurian uang dan peredaran uang palsu.

Ketiga efisien karena satu kode QR untuk semua aplikasi. Penggunaan QRIS dapat diakses melalui link yang sudah tersedia kemudian untuk langkah selanjutnya wajib pajak dapat menangkap layar yang terdapat *QR Code* kemudian di *scan* melalui aplikasi dompet digital yang sudah diunduh di *handphone* masing-masing. Hal tersebut efisien karena dalam melakukan pembayaran tidak harus menggunakan satu aplikasi saja yang mana dapat menyulitkan wajib pajak seperti harus *log in* kemudian harus mengisi saldo. Satu kode QR yang sudah di *screenshot* kemudian dibayarkan melalui dompet digital ataupun *e-commerce* yang sudah terpasang di *gadget* masing-masing sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Dalam melakukan transaksi pembayaran melalui QRIS wajib pajak harus memastikan bahwa saldo di dompet digital cukup untuk membayar tagihan PBB.

Keempat transaksi cepat dan seketika mendukung kelancaran sistem pembayaran pajak daerah. Dalam upaya mendukung digitalisasi peran QRIS dapat membantu transaksi pembayaran pajak daerah lebih cepat sehingga wajib pajak tidak perlu antre di Bank Jateng maupun Kantor Pos. Transaksi pembayaran yang dilakukan wajib pajak melalui QRIS selain cepat juga tidak terkena biaya admin ketika melakukan pembayaran di Kantor Pos. Adanya QRIS ini diharapkan dapat mendukung kelancaran sistem pembayaran pajak daerah karena wajib pajak dapat mempunyai banyak pilihan dalam membayarkan pajak selain membayar melalui kanal pembayaran *online* seperti M-banking maupun *e-commerce*. Wajib pajak dapat menyelesaikan transaksi pembayaran melalui QRIS hanya dalam waktu kurang dari 1 menit. Wajib pajak hanya perlu mengisi saldo di dompet digital untuk pembayaran PBB dan memastikan saldonya cukup.

Kendala dalam implementasi QRIS ini yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa. Petugas desa melakukan pemungutan PBB yang mana pembayarannya dilakukan secara tunai ke wajib pajak dari rumah ke rumah. Wajib pajak yang sudah terbiasa dilayani oleh petugas desa menjadikan ketergantungan sehingga sulit untuk melakukan pembayaran secara nontunai melalui QRIS. Keberjalanan QRIS di BPKPD Kabupaten Kebumen ini hampir memasuki 2 tahun, akan tetapi jumlah yang menggunakan QRIS ini masih minim. Hal tersebut terlihat dari aplikasi QREN yang dapat diketahui bahwa akses jumlah pengguna masih jauh dari target yaitu sekitar 12.000 NOP per tahun. Aplikasi QREN merupakan produk dari Telkomsel yang digunakan Bank Jateng dalam proses integrasi dengan QRIS dan hanya bisa digunakan oleh operator BPKPD yang berguna untuk mengetahui transaksi pembayaran dari

wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Sejak diluncurkan QRIS pada tahun 2020 sampai 2021 masih dalam masa pandemi Covid-19 sehingga belum ada sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak dan hanya dilakukan melalui media sosial. QRIS diluncurkan oleh BPKPD bersama dengan Bank Jateng yang mulanya terobosan dari Bank Indonesia.

QRIS ini diluncurkan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak daerah salah satunya PBB. Pembayaran PBB dapat dilakukan secara *offline* dan *online*. Untuk pembayaran PBB secara *offline* dapat dibayarkan melalui Bank atau Kantor Pos dan petugas pemungut PBB (pengepul) desa atau kelurahan. Selanjutnya untuk pembayaran *online* dapat melalui QRIS, I-banking, M-banking, *e-commerce* seperti Tokopedia, *fintech* seperti LinkAja, Ovo, Dana, Gopay dan lain sebagainya. Jumlah pembayaran pajak daerah di Kabupaten Kebumen dari seluruh kanal pembayaran pada tahun 2021 menunjukan bahwa jumlah pembayaran dari kanal nondigital masih mendominasi pembayaran PBB yaitu senilai Rp. 109.257.731.128. Selanjutnya disusul dengan pembayaran melalui internet *mobile* yaitu senilai Rp. 1.820.903.516.

Pembayaran yang jumlah nominalnya paling kecil yaitu melalui QRIS senilai Rp. 2.408.748. Pendapatan yang berasal dari pajak daerah 97% melalui teller dan loket bank, 2% berasal dari M-banking, 1% berasal dari *e-commerce* seperti Tokopedia, dan Bukalapak serta lainnya 0%. Hal tersebut dapat diamati bahwa kebiasaan dilayani oleh petugas desa yang mana pembayaran dilakukan secara tunai masih mendominasi karena wajib pajak memilih pelayanan yang lebih mudah sehingga sulit untuk wajib pajak melakukan digitalisasi pembayaran dari tunai ke nontunai.

Kendala selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa kepada wajib pajak menyebabkan jumlah pengguna QRIS masih sedikit sehingga kebanyakan masih mengantri di Bank Jateng untuk melakukan pembayaran PBB. Sosialisasi yang selama ini dilakukan oleh BPKPD hanya menyasar kepada kepala desa dan perwakilan dari perangkat desa. Kepala Desa dan perangkat desa masih banyak yang belum melakukan diseminasi secara maksimal kepada wajib pajak, sehingga diseminasi mengenai QRIS belum dapat tercapai secara menyeluruh. Sosialisasi secara *offline* baru dilaksanakan oleh BPKPD pada tahun 2022. Mulanya sosialisasi tersebut disampaikan kepada Kepala Desa dan perwakilan perangkat desa kemudian Kepala Desa dan perangkat desa tersebut melakukan diseminasi kepada wajib pajak di masing-masing desa, namun masih menyasar kepada generasi tua. Hal tersebut sangat sulit dipahami mengingat generasi tua masih beranggapan bahwa penggunaan QRIS lebih susah sehingga kebanyakan wajib pajak masih membayar ke petugas desa yang lebih praktis dan mudah.

Untuk sosialisasi melalui media sosial yang sasarannya merupakan generasi muda juga belum dilakukan secara maksimal. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial seperti, Instagram dan media digital lainnya seperti Ratih TV dan Radio. Kurangnya diseminasi oleh Kepala Desa sangat mempengaruhi wajib pajak sehingga mereka kurang mengenal QRIS dan tidak dapat merasakan manfaat penggunaan QRIS ini. Begitu juga dengan sosialisasi melalui media sosial hanya dilakukan sekali saja. Untuk sosialisasi yang diberikan oleh Bank Jateng hanya diberikan melalui *leaflet* maupun *banner* yang tersedia di Bank Jateng.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa saat ini baik *leaflet* maupun *banner* yang terdapat di Bank Jateng sudah tidak tersedia lagi di Bank Jateng. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Jateng kepada wajib pajak tidak konsisten sehingga dalam hal ini bertentangan dengan pendapat Ramdhani (2017) yang menyatakan bahwa salah satu dari 7 dimensi pada pelaksanaan *good governance* yaitu konsistensi yang berarti apabila kebijakan dilakukan secara konsisten maka pelaksanaan kebijakan dapat berlangsung dengan baik.

Kendala lain yaitu server yang masih belum stabil dapat menyulitkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Hal tersebut biasanya terjadi setelah wajib pajak memasukkan NOP/kode *billing*, yang seharusnya muncul *QR Code*. Salah satu tujuan dari diluncurkannya QRIS ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Hal tersebut didukung dengan kualitas dari QRIS itu sendiri apabila tidak terdapat kendala pada saat mengakses seperti server yang buruk maka tujuan dari diluncurkannya QRIS ini dapat tercapai. Server yang baik dapat membuat wajib pajak merasakan manfaat QRIS secara maksimal sehingga merasa puas dengan pelayanan secara *online*. Sebaliknya apabila server tidak stabil dapat mengurangi kepuasan wajib pajak dalam penggunaan QRIS ini yang nantinya dapat mengurangi target pencapaian. Server yang buruk membuat wajib pajak harus menunggu server stabil atau melakukan pembayaran dengan metode lain selain QRIS.

Solusi dalam mengatasi beberapa permasalahan yang terjadi pada implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS di BPKPD Kebumen yang diperoleh peneliti pada proses pengumpulan data yaitu upaya yang dilakukan pihak BPKPD dalam mengatasi kendala yang terjadi

beberapa diantaranya masih belum dapat teratasi. Kendala yang belum terdapat solusi yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa dan kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Kendala lain yang sudah terdapat solusi yaitu server yang belum stabil.

Kendala dari kebiasaan dilayani oleh petugas desa belum dapat diatasi karena wajib pajak masih bergantung kepada petugas desa dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak terbiasa dengan pelayanan petugas desa yang lebih mudah karena langsung membayar dengan uang tunai sehingga apabila mereka menggunakan QRIS dalam membayar PBB merasa kesulitan. Di sisi lain pembayaran pajak daerah yang dipungut oleh petugas desa masih terus dilakukan karena terdapat target dari pihak BPKPD. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa BPKPD melakukan target Satu Hari Lunas (SHL) kepada beberapa desa di Kabupaten Kebumen sehingga peran petugas desa masih diperlukan dalam melakukan pemungutan PBB kepada wajib pajak. Pihak BPKPD juga memberikan insentif yang besar bagi petugas desa apabila desanya dapat melunasi pembayaran PBB pada awal tahun. Besarnya insentif yang diberikan pihak BPKPD kepada petugas desa tergantung pada tanggal pelunasan pembayaran PBB. Dari kendala tersebut masih belum terdapat solusi dari pihak BPKPD. Berdasarkan dari kendala tersebut solusi dari peneliti yaitu melakukan sosialisasi melalui media sosial yang menyasar ke generasi muda yang melek akan teknologi dan peran *influencer* di Kabupaten Kebumen agar QRIS lebih dikenal oleh masyarakat terutama yang berada diluar Kebumen. Generasi muda dapat lebih mudah memahami penggunaan QRIS apabila dibandingkan dengan generasi tua yang sulit untuk mengikuti perkembangan zaman di era digitalisasi pembayaran. Media sosial yang digunakan dapat berupa Instagram, Tiktok, Youtube dan media sosial lainnya dengan cara seperti melakukan lomba video di media sosial, atau lomba poster edukasi mengenai QRIS. Hal tersebut juga bisa dikembangkan kedepannya agar pengguna QRIS dapat mencapai target.

Kendala selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Masing-masing pihak antara BPKPD dan Bank Jateng sudah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara yang berbeda. Pihak BPKPD melakukan sosialisasi kepada seluruh Kepala Desa di Kabupaten Kebumen serta melalui media sosial Instagram. Pihak Bank Jateng melakukan sosialisasi melalui *leaflet* yang tersebar di Bank Jateng. Harapan sosialisasi dari BPKPD bahwa Kepala Desa dapat melakukan diseminasi kepada wajib pajak di desa masing-masing, tetapi sampai saat ini masih belum merata. Hal tersebut membuat QRIS belum dikenal oleh wajib pajak karena diseminasi belum dilakukan secara menyeluruh. Dari kendala ini belum terdapat solusi dari pihak BPKPD. Berdasarkan dari kendala tersebut maka solusi dari peneliti yaitu Kepala Desa yang mendapatkan sosialisasi dari pihak BPKPD kemudian melakukan bimbingan teknis kepada perangkat desa yang bertugas sebagai pengepul selanjutnya dilakukan diseminasi kepada wajib pajak. Upaya tersebut dapat dilakukan agar pengguna QRIS dapat mencapai target dan semakin dikenal oleh wajib pajak. Selain itu, desa mengadakan diseminasi kepada wajib pajak yang didampingi oleh salah satu pendamping yang memiliki *gadget*. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak sebagian besar diisi oleh generasi tua. Pihak desa juga dapat memberikan penghargaan kepada wajib pajak yang membayar sendiri.

Kendala selanjutnya yaitu server yang tidak stabil, maka solusinya yaitu pihak BPKPD melakukan koordinasi dengan Diskominfo untuk membahas terkait permasalahan server yang dialami.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan analisis data maka simpulan dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut, Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak daerah khususnya PBB sehingga lebih efisien, mudah dan aman dalam satu genggaman tanpa perlu mengantre di Bank Jateng serta bebas biaya admin. Adanya QRIS ini diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pembayaran pajak daerah dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Saat ini masih terdapat wajib pajak yang belum mengetahui QRIS sehingga wajib pajak belum bisa merasakan manfaatnya secara maksimal. Hal tersebut membuat wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan QRIS sulit dan lebih memilih pelayanan melalui petugas desa atau pengepul agar lebih praktis. Menurut data dari BPKPD jumlah pembayaran pajak daerah PBB pada tahun 2021 menunjukan bahwa 97% wajib pajak melakukan transaksi pembayaran melalui teller atau ATM. Salah satu faktor penyebab implementasi QRIS belum optimal yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa, kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak serta server masih belum stabil. Berdasarkan simpulan tersebut dapat dikemukakan saran sebagai berikut: (1) Kepada BPKPD dan Bank Jateng cabang Kebumen yaitu perlu dilakukan sosialisasi secara intensif tentang QRIS tidak hanya kepada generasi tua

tetapi juga melibatkan kepada generasi muda yang lebih melek akan teknologi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, Youtube, Tiktok dan media sosial lainnya serta melibatkan *influencer* yang ada di Kabupaten Kebumen agar QRIS lebih dikenal oleh masyarakat terutama yang berada diluar Kebumen dengan cara seperti melakukan lomba video di media sosial, lomba poster edukasi mengenai QRIS. (2) Kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa di Kabupaten Kebumen yaitu perlu dilakukan bimbingan teknis kepada perangkat desa yang bertugas menjadi pengepul selanjutnya melakukan diseminasi kepada wajib pajak. Hal tersebut bertujuan agar seluruh pengepul di desa dapat mengetahui bagaimana cara penggunaan QRIS. Selanjutnya, desa memberikan diseminasi kepada wajib pajak yang didampingi oleh salah satu pendamping yang mempunyai *gadget* serta memberikan penghargaan kepada wajib pajak yang membayar sendiri. (3) Kepada wajib pajak yaitu perlu belajar untuk memahami dan mendalami terkait penggunaan teknologi pembayaran salah satunya QRIS sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari penggunaan QRIS ini secara maksimal. Harus aktif bertanya kepada petugas desa atau pihak BPKPD apabila dirasa menemukan hambatan dalam penggunaan QRIS ini.

Daftar Pustaka

Ariyo, B. W. (2021). Penilaian Penggunaan Dompet Digital Saat Pandemi Covid-19. *Moneter : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *9*(2), 37–42.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). *Survei Pengguna Internet*. https://apjii.or.id/survei

Dunn, W. N., Muhadjir D., & Samodra W. (2000). *Pengantar analisis kebijakan publik.* Gadjah Mada University Press

Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, *7*(2), 63–69. https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511

Murtani, A. (2019). Sosialisasi Gerakan Menabung. *Sindimas 2019*, *1*(1), 279–283.

Parastiti, D. E. P., Mukhlis, M., & Haryono, A. (2015). Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (Studi Kasus: Uang Elektronik Brizzi). *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, *7*(1), 75–82.

Prameswari, A., Namira Hsb, D., Nur Bayani, L., & Nurbaiti. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU Medan). *JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis), 4(1)*

Ramdhani, A., & Ramdhani, A. M. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, *11*(12), 1–12. www.jurnal.uniga.ac.id

Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *17*(2), 287–297. https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384

Susanti, M., & Kresnha Reza, H. (2022). Added Value and Ease of Using Quick Responses QrisIndonesian Standard (QRIS). *International Journal of Science, Technology & Management*, *3*(3), 715–723. http://ijstm.inarah.co.id

Suteja, B. R., Imbar, R., & Johan, M. (2019). Implementation of QR Code on E-Certificate for Events at Maranatha Christian University. *Jurnal Senatik 5*, 401–410. https://doi.org/10.28989/senatik.v5i0.396

Syahruddin. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik konsep, teori dan studi kasus*. Purwokerto: Penerbit Nusa Media.

Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, *4*(1), 60–75. https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442

.

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No.3, 2023
Hlm. 262

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Ita Nugrahini*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: itanugrahini19@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan upaya yang diberikan oleh kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 3) Upaya mengatasi hambatan atau faktor penghambat dalam pelaksanaannya pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan. dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif dengan tahapan: 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, dan 4) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan publik sudah menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan, namun terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, 2) Terdapat faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan antara lain a) sarana dan alat pendukung, b) adanya layanan secara online, c) dukungan motivasi kerja antar pegawai. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan antara lain a) masyarakat belum mengetahui layanan online, b) jaringan internet tidak stabil, c) pelayanan online sering mengalami gangguan, d) Aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” hanya dapat diunduh di PlayStore , 3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam mengatasi kendala tersebut antara lain: a) sosialisasi kepada pengguna jasa terkait pelayanan online melalui aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”, b) peningkatan jaringan internet, c) perbaikan dan pengembangan aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”.

Kata kunci: layanan masyarakat; mutu; sosialisasi

Abstract

Public service is an effort given by the bureaucratic group to provide assistance to the community to achieve certain goals. This study aims to determine: 1) Service quality of the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Service, 2) Supporting and inhibiting factors of the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Service, 3) Efforts to overcome obstacles or inhibiting factors in the implementation of public services at the Population Administration Service. and Civil Registration of Surakarta City. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data collection was done by interview, observation, and documentation. The data analysis technique used interactive model analysis with the stages: 1) data collection, 2) data reduction, 3) data presentation, and 4) drawing

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., Umam, M. C. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 262-267. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62013

conclusions. The results of the study show that: 1) The quality of public services has implemented 5 dimensions of service quality, but there are several indicators that are not in accordance with community expectations, 2) There are supporting factors for the implementation of services, including a) support facilities and tools, b) the existence of services online, c) support for work motivation among employees. Inhibiting factors in the implementation of services include a) the public does not know about online services, b) unstable internet network, c) online services that often experience interruptions, d) "Dukcapil in the Grip" application can only be downloaded on the PlayStore, 3) Efforts made by the Population Administration and Civil Registration Office of Surakarta City in dealing with these obstacles include: a) socialization to service users related to online services through "Dukcapil in the Grip" application, b) internet network improvement, c) repair and development of the "Dukcapil in the Grip" application.

*Keywords**:** public service; quality; socialization*

Received June 14, 2022; Revised August 18, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Peraturan perundang-undangan mengatur pemberian hak-hak dasar kepada warga negara dan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kepentingannya. Sebagai abdi negara, tugas pokok aparatur yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat). Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945, negara harus ada untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka memajukan kesejahteraan warga negara, mencerdaskan masyarakat, dan melaksanakan ketertiban di tanah air maupun dunia yang berdasarkan kemerdekaan serta keadilan sosial. Tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan penilaian mutu merupakan janji dan kewajiban kepada masyarakat dalam konteks pelayanan yang dapat dijangkau dengan mudah, cepat serta terukur yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan ketentuannya, menyediakan semua layanan dasar yang dibutuhkan masyarakat (Hayat, 2017). Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Sejauh mana anggota masyarakat senang dengan pelayanan yang mereka terima merupakan indikator yang baik dari kualitas pelayanan publik. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud merupakan contoh dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi sebuah tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri No. 58 Tahun 2005 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara, jenis pelayanan yang akan diberikan diklasifikasikan menurut sifat dan sifat kegiatan dan produk jasa yang akan dihasilkan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tugas melapor serta bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melewati Sekretaris Daerah.Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merupakan tempat untuk proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan ataupun pencatatan sipil. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan dua cara yaitu *offline* dan *online*. Dalam pelaksanaan nya masih ada banyak permasalahan terutama pada pelayanan *online* yaitu aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya tersedia pada *platform android*, dan juga penggunaan aplikasi yang masih sering *error*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat, terbukti dari kendala-kendala tersebut. Instansi pemerintah pusat dan daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), memberikan pelayanan publik dalam rangka meme nuhi tuntutan masyarakat (Maryam, 2016).

Selain itu, pelayanan publik berarti memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat pengguna layanan yang berkepentingan pada suatu organisasi tertentu, sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan (Sinambela dkk., 2011). Tjiptono (2011) mengutip Parasuraman yang mengatakan bahwa ada lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dapat mengukur mengenai kualitas pelayanan. Dimensi Reliabilitas *(Reliability)* merupakan kemampuan suatu instansi atau perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat untuk pertama kali tanpa suatu kesalahan dan memberikan layanannya tepat waktu sesuai dengan jam operasional layanan. Dimensi Daya Tanggap

(Responsivness) merupakan suatu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan dalam merespon semua permintaan atau keluhan secara tepat, cepat dan tanggap. Dimensi Jaminan *(Assurance)* merupakan suatu perilaku penyedia layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap suatu instansi dan dapat menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan. Dimensi Empati (*Emphaty*) merupakan penyedia layanan dapat memahami semua masalah para pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan serta melayani dengan memberikan kenyamanan. Dimensi Berwujud (*Tangible*) merupakan berkaitan dengan fasilitas fisik (kenampakan langsung) suatu instansi, peralatan atau perlengkapan yang lengkap untuk mendukung proses pelayanan, adanya kebersihan didalam gedung, serta pegawai yang berpenampilan baik dan rapi. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib dilaksanakan oleh penyedia pelayanan dan menjadi sebuah pedoman untuk pengguna layanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja penyedia pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Penelitian ini penting dilakukan karena Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merupakan pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan di bidang kependudukan dalam keberjalanannya melakukan pelayanan publik untuk masyarakat kota Surakarta sehingga peneliti berusaha mengkaji pelayanan publik baik dilakukan secara *offline* ataupun *online*. Penelitian lain tentang pelayanan publik biasanya berfokus pada pelayanan *offline,* pada kenyataannya seiring perkembangan zaman kantor pelayanan pada pemerintahan seperti Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menjalankan pelayanan *online* baik menggunakan *website*, *whatsapp* ataupun aplikasi pada *handphone*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, ditemui permasalahan yang menghambat dalam pelayanan publik yaitu: 1) Masyarakat yang masih belum mengetahui pelayanan secara online menggunakan aplikasi ”Dukcapil Dalam Genggaman”, 2) Jaringan internet yang tidak stabil, 3) Pelayanan online melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” dalam penggunaannya sering mengalami gangguan atau error, 4) Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya bisa di *download* pada *PlayStore*. Berdasarkan permasalahan diatas, terdapat beberapa rumusan yang telah disusun peneliti, yaitu: 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 3) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik serta upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta 57133. Metode deskriptif kualitatif dan studi kasus digunakan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* dan *snowball sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Agar data yang diperoleh menjadi lebih beragam peneliti memadukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan uji validitas data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif, dimana data yang akan diperoleh dan disajikan apa adanya untuk memperoleh fakta dilapangan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Identifikasi masalah, penetapan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data dan pelaporan hasil penelitian merupakan langkah-langkah dalam proses penelitian yang berujung pada laporan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menggunakan lima dimensi

kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Parasuraman, sebagaimana dikutip Tjiptono (2011) mengukur kualitas pelayanannya yaitu Dimensi *Reliability* (kehandalan), Dimensi *Responsivness* (ketanggapan), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Emphaty* (empati) dan Dimensi *Tangible* (berwujud). Dimensi *Reliability* bisa diartikan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dengan cara yang memuaskan dimensi *Reliability*. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa dalam hal kecermatan dan ketetapan pegawai masih belum sepenuhnya tepat, karena terdapatnya beberapa kesalahan, semua pegawai memiliki keahlian dan kemampuan dalam penggunaan alat bantu pelayanan serta Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mempun standar pelayanan yang jelas.

Dimensi *Responsivness* yaitu ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sesuai jangka waktu dalam standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa petugas kurang tanggap dalam merespon keluhan pengguna layanan secara *online* dan juga aplikasi hanya bisa di *install* pada *handphone* tertentu, tidak semua keluhan direspon dengan baik, pelayanan secara *offline* dilaksanakan secara cepat namun pelayanan *online* masih kurang cepat, pelayanan sudah dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jam operasional. Dimensi *Assurance*, merupakan upaya perlindungan masyarakat, yaitu waktu pelayanan, komunikasi pegawai dengan pengguna layanan berjalan dengan mudah dan tidak berbelitbelit, pegawai selalu menjawab pertanyaan pengguna layanan dengan baik, serta pelayanan dilaksanakan tanpa dipungut biaya apapun. Dimensi *Emphaty* dengan menempatkan diri pada posisi pengguna jasa agar lebih memahami bagaimana rasanya menjadi pengguna jasa. Setiap orang yang bekerja di kantor ini dikenal ramah, peduli dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, dan sopan.Dimensi *Tangible* yaitu suatu peralatan, fasilitas fisik, serta personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa sarana prasarana sudah baik, semua pegawai mempunyai kedisiplinan yang tinggi, adanya kemudahan dalam pelayanan, serta adanya alat bantu untuk mendukung dalam proses pelayanan.

Faktor pendukung dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu adanya beberapa fasilitas dan alat bantu, disediakannya pelayanan secara *online* dengan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" atau whatsapp dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Faktor penghambat dalam proses pelayanan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan "Aplikasi Dukcapil Dalam Geggaman", jaringan internet yang tidak stabil, pelayanan *online* melalui "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan, aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya bisa di *download* pada *PlayStore*. Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu sosialiasi ke pengguna layanan terkait pelayanan *online* melalui "Dukcapil Dalam Genggaman", perbaikan jaringan internet, serta pengembangan dan perbaikan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

Pembahasan

Kehandalan telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta, namun beberapa indikatornya belum memenuhi harapan pengguna jasa. Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta mempunyai standar pelayanan yang jelas yang memastikan seluruh pegawai dapat menggunakan alat bantu pelayanan sesuai dengan tingkat keterampilan yang dibutuhkan masyarakat. Harapan pengguna jasa akan ketepatan dan keuletan dalam melayani belum terpenuhi dalam hal penilaian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam pelayanan publik harus didasarkan pada model kualitas pelayanan bersyarat, dimana pelayanan diberikan sesuai dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada suatu prinsip yaitu efisiensi dan efektivitas (Cahyadi, 2016).

Dimensi daya tanggap dan indikatornya telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta, namun beberapa indikator belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan. Harapan masyarakat diperhitungkan saat mengukur kualitas layanan. Ini termasuk layanan yang diselesaikan tepat waktu dan dalam jam operasional. Sedangkan penilaian kualitas layanan belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan mengenai petugas yang kurang tanggap dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan *online*. Huges dalam (Silalahi & Syafri, 2015) menjelaskan responsif menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dan masyarakat, ini termasuk

"seberapa jauh kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi oleh penyedia layanan". Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya bisa di *install* pada *handphone* tertentu, tidak semua keluhan direspon dengan baik serta pelayanan *online* yang masih lambat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, dimensi jaminan dan indikator nya sudah dijalankan dengan baik.

Dengan menggunakan penilaian ini, kita dapat menentukan apakah waktu layanan telah sesuai dengan standar waktu yang disepakati, dan apakah komunikasi karyawan dengan pelanggan sulit atau memakan waktu. Keberhasilan setiap orang dan organisasi pemerintah sebagian bergantung kepada kemampuan mereka untuk dapat melakukan komunikasi secara efektif (Hamzah, 2021). Pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya, antara lain semua karyawan di perusahaan atau instansi diharapkan untuk menjaga sikap ramah. Penyedia layanan yang ingin membangun hubungan saling percaya dengan masyarakat harus ramah, tidak hanya akomodatif (Crhystalia, 2020). Pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang dalam keberjalanannya sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu sarana dan prasarana dalam proses pelayanan, pegawai yang mempunyai kedisiplinan yang tinggi, terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan dan terdapatnya penggunaan alat bantu untuk mendukung proses pelayanan. Tingginya sarana yang mendukung dalam sebuah pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Malikhah, 2019).

Dalam proses pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta didukung dengan terdapatnya dukungan fasilitas dan alat bantu dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, *tools* atau alat juga memegang peranan penting dalam membantu mendukung proses pelayanan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik (Rohman et al, 2013). Disediakannya pelayanan secara *online* melalui aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" atau *whatsapp* dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Dalam proses keberjalanan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan yang sesuai dengan harapan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dimana masyarakat hanya mengetahui pelayanan secara *offline* yang datang langsung ke Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sehingga tidak memanfaatkan inovasi pelayanan *online* melalui aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang dapat diakses pada *handphone.* Jaringan internet yang tidak stabil juga menghambat pelayanan karena penyedia layanan tidak dapat mengakses SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sehingga pelayanan yang seharusnya bisa diproses dalam sehari akan memakan waktu yang lebih lama lagi. Perencanaan penataan jaringan harus diperhatikan untuk menghindari gangguan jaringan internet agar tidak menghambat operasional sistem (Kaleb, 2019).

Pelayanan *online* melalui "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan ketika membuka aplikasi, saat mencoba *login* akan kembali pada halaman awal aplikasi sehingga proses pelayanan mengalami hambatan. Selanjutnya, aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya bisa di *download* pada *PlayStore,* padahal tidak semua masyarakat pengguna layanan dapat mengakses *PlayStore* di *handphone* nya. Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu dengan melakukan sosialiasi kepada pengguna layanan terkait pelayanan *online* melalui "Dukcapil Dalam Genggaman". Sosialisasi ini dilakukan dengan memberi arahan mengenai cara penggunaan aplikasinya, selain itu soialisasi dilakukan melalui kelurahan-kelurahan di Surakarta sebanyak 54 kelurahan, dan juga melalui media sosial Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Sosialisasi dilakukan melalui pamflet dan juga *banner* terkait alur pelayanan secara online serta cara penggunaan secara lengkap. Dengan sosialiasi dimaksudkan memberikan pengertian dan pemahaman masyarakat terhadap program yang dilaksanakan (Winerung, 2013). Melakukan perbaikan jaringan internet melalui koordinasi dengan pihak sub.koor sistem informasi Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta supaya dalam pelayanan dapat berjalan dengan baik. Melakukan pengembangan dan perbaikan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" melalui koordinasi dengan sub.koor kerjasama dan inovasi pelayanan agar dilakukan perbaikan sistem dengan memperbaiki *bug* sistem aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" supaya dalam penggunaannya tidak ada gangguan dan juga melakukan pengembangan aplikasi ini agar tersedia pada *platform IOS* melalui *AppStore.*

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah dilaksanakan cukup baik terbukti dengan melaksanakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Dimensi *Reliability* (kehandalan), Dimensi *Responsivness* (ketanggapan), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Emphaty* (empati) dan Dimensi *Tangible* (berwujud) walaupun ada 2 indikator yang belum sesuai harapan masyarakat pengguna layanan yaitu dalam hal kecermatan dan ketetapan pegawai dalam melakukan pelayanan, serta pegawai kurang tanggap dalam merespon keluhan pengguna layanan secara online. Adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Faktor pendukung dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu adanya beberapa fasilitas dan alat bantu, disediakannya pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" atau *whatsapp* dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan "Aplikasi Dukcapil Dalam Geggaman", jaringan internet yang tidak stabil, pelayanan *online* melalui "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan, aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya bisa di *download* di *PlayStore.* Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu melakukan sosialisasi ke pengguna layanan terkait pelayanan online melalui aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", perbaikan jaringan internet, serta pengembangan dan perbaikan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

Daftar Pustaka

Cahyadi. R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicial Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum UniversitasLampung.10*(3),595-586

Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall WatTamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru'Islamic Banking and Finance, 4*(2),573584

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Gava Media.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada

Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Juralt*, *11*(1), 67-80.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *6*(1).

Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation). Brawijaya University.

Sinambela, L.P. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi* (5 th ed). PT Bumi Aksara

JIKAP
Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No. 3, 2023
Hlm. 268

Komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dalam pengaruhnya terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi

Dwi Anggoro*, Tri Wahyu Retno Ningsih

Program Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia

Email: dwianggoro.ug2020@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh komunikasi interpersonal guru terhadap minat belajar siswa di SMAN 5 Depok. (2) pengaruh iklim komunikasi terhadap minat belajar siswa di SMAN 5 Depok. (3) pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi di kelas terhadap minat belajar siswa di SMAN 5 Depok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 5 Depok yang mempelajari Ilmu Ekonomi yang berjumlah 929 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan sampel sebanyak 280 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah: (1) Minat belajar siswa sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal guru dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 (t-statistik 2,931 > t-tabel 1,969). (2) Iklim komunikasi di dalam kelas berpengaruh kuat terhadap minat belajar siswa, dengan nilai kekuatan pengaruh signifikan sebesar 0,000 (t-statistik 11,918 > t-tabel 1,969). (3) terdapat hubungan secara simultan antara variabel komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dengan minat belajar siswa dengan nilai R^2 sebesar 0,656 (F-statistik 264,7 > F-tabel 3,028).

Kata kunci: iklim komunikasi kelas; komunikasi antar individu; kuantitatif; motivasi belajar

Abstract

This research aimed to determine (1) the effect of teachers' interpersonal communication on students' interest in learning at SMAN 5 Depok. (2) the effect of communication climate on students' interest in learning at SMAN 5 Depok. (3) the influence between the quality of teachers' interpersonal communication and communication climate in the classroom on students' interest in learning at SMAN 5 Depok. This research is quantitative research with a correlational approach. The population in this research were all SMA Negeri 5 Depok students who studied Economics, totaling 929 students. The sampling technique used was simple random sampling with a sample of 280 students. Data collection techniques used were questionnaires and documentation. The results of this research are: (1) Students' interest in learning was strongly influenced by the teacher's interpersonal communication with a significance value of 0.004 (t-statistic 2,931 > t-table 1,969). (2) The communication climate in the classroom has a strong effect on students' interest in learning, with a significant influence strength value of 0.000 (t-statistic 11,918 > t-table 1,969). (3) there is a simultaneous relationship between the teacher's interpersonal communication variables and the communication climate with students' interest in learning with an R^2 value of 0.656 (F-statistic 264,7 > F-table 3,028).

Keywords: classroom communication climate; interpersonal communication; interest in learning; quantitative

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Anggoro, D., Ningsih, T. W. R. (2023). Komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dalam pengaruhnya terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 268-272. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.67421

Received November 17, 2022; Revised February 28, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Kualitas komunikasi di dalam proses belajar memegang peranan kunci dalam keberhasilan belajar siswa. Komunikasi sebagai sebuah instrumen lazim terjadi dalam komunikasi pendidikan. Cangara (2014) yang menjelaskan komunikasi adalah transaksi, proses, simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu (Cangara, 2014). Dalam proses pembelajaran terjadi komunikasi sekaligus alih informasi dan pengetahuan antara guru sebagai komunikator dengan siswa sebagai komunikan. Untuk itu dibutuhkan teknik dan strategi yang dikemas dengan tepat dalam menyampaikan muatan materi ajar, agar konten materi ajar yang disampaikan guru dapat dipahami serta memberikan makna yang berarti bagi siswa.

Interaksi guru dan murid secara interpersonal telah diasosiasikan dengan banyak proses dalam belajar mengajar di kelas. Hubungan interpersonal (komunikasi interpersonal) dalam pendidikan mencakup berbagai macam hubungan antara aktor seperti hubungan teman sebaya di kelas, guru dan siswa, pemimpin sekolah dan guru, guru dan orang tua (Zandvliet, 2014). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang biasanya dilakukan secara tatap muka termasuk penggunaan media komunikasi tanpa kehadiran mereka satu sama lain (Kurtz & Draper, 2017). Komunikasi interpersonal dalam dunia pendidikan dapat berupa proses pengiriman pesan dari guru kepada murid, murid kepada guru, maupun antar sesama murid dalam kelas belajar, yang dapat memberikan efek langsung dan umpan balik.

Upaya guru dalam menciptakan iklim komunikasi yang efektif dalam proses belajar mengajar memiliki pengaruh dalam alih pengetahuan dan keterampilan. Guzley (1992) menyampaikan iklim komunikasi memberikan pedoman untuk keputusan dan perilaku individu. Keputusan anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan mereka, untuk mengikat mereka ke organisasi (Cartono & Maulana, 2019). Iklim komunikasi kelas yang sehat dapat berkembang ketika siswa dan guru saling terbuka, menjaga hubungan interpersonal yang erat, saling menghormati, menghargai dan mengutamakan kepentingan bersama. Motivasi siswa untuk belajar akan meningkat apabila guru mampu membuat iklim komunikasi yang nyaman di kelas. Hal ini memungkinkan siswa untuk belajar dengan tenang dan nyaman dengan guru dan teman sekelasnya (Sari dkk., 2018).

Menurut Sudjana (2014) seperti dikutip (Meyzilia, 2019) diantara berbagai hal yang mempengaruhi hasil belajar adalah minat dan motivasi belajar siswa. Minat belajar merupakan keterlibatan sepenuhnya seorang murid menggunakan segenap aktivitas pikiran secara penuh perhatian guna memperoleh pengetahuan dan mencapai pemahaman mengenai pengetahuan ilmiah yang dipelajarinya di sekolah. Minat belajar siswa memiliki hubungan yang positif dengan hasil belajar siswa. Minat belajar siswa yang tinggi pada suatu mata pelajaran akan memberikan dampak positif pada nilai mata pelajaran itu sendiri, sebaliknya jika minat belajar siswa rendah pada mata pelajaran tertentu maka akan berdampak buruk pula pada hasil belajar siswa pada mata pelajaran tersebut.

Namun sayangnya kerap kali guru abai terhadap kedua aspek komunikasi tersebut. Guru menganggap bahwa komunikasi interpersonal serta iklim komunikasi didalam kelas tidak memberi dampak berarti terhadap minat belajar siswa. Hal ini terlihat dari belum maksimalnya antusiasme siswa dalam belajar, khususnya pada mata pelajaran ekonomi. Berdasarkan laporan bulanan wali kelas kehadiran siswa dalam belajar pada sesi belajar pada mata pelajaran ekonomi rata-rata persentase kehadiran siswa hanya mencapai 78%, hal ini menunjukkan siswa kurang antusias dalam mengikuti pembelajaran.

Rendahnya minat belajar siswa mengakibatkan siswa tidak disiplin dalam belajar. Berdasarkan wawancara dengan sejumlah siswa maupun guru terkait kedisiplinan siswa dalam belajar, di dapati masih kerap terjadi keterlambatan siswa saat sesi belajar di dalam kelas, tidak serius menyimak pemaparan materi dan cenderung abai terhadap penyelesaian tugas yang diberikan guru. Hal tersebut dinilai oleh sejumlah guru dapat menjadi penyebab terhambatnya siswa dalam mencapai prestasi belajar terbaiknya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul Komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dalam pengaruhnya terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi.

Metode Penelitian

Berdasarkan paparan tersebut, pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti berlokasi di SMAN 5 Depok yang terletak di perumahan Bukit rivaria sektor 4, kelurahan Bedahan, kecamatan Tapos, Kota Depok, Provinsi Jawa barat.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 5 Depok yang menempuh mata pelajaran Ekonomi yang berjumlah 929 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling acak sederhana *(simple random sampling)* dengan jumlah sampel sebanyak 280 siswa. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan peneliti dengan penyebaran angket dan analisis dokumen.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment Pearson sedangkan uji reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha cronbach. Data hasil penelitian diolah, kemudian dianalisis setelah dilakukan sejumlah uji asumsi terlebih dahulu yang meliputi uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinearitas. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji-t, uji-f, regresi linier berganda dan koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Penelitian ini terdiri atas variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal guru pengajar mata pelajaran Ekonomi (X_1), dan iklim komunikasi di dalam kelas (X_2), sedangkan variabel terikat yaitu minat belajar siswa (Y). Populasi penelitian yang dijadikan sumber data adalah seluruh siswa mendapatkan muatan mata pelajaran ekonomi atau lintas minat ekonomi untuk siswa peminatan MIPA di SMAN 5 Depok tahun pelajaran 2021/2022 yang berjumlah 929 siswa. Pengumpulan data untuk masing-masing variabel bebas dan terikat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 280 siswa . Setiap instrumen berisi yang meliputi 65 item pernyataan yang terdiri atas 18 butir soal untuk variabel komunikasi interpersonal guru, 30 butir soal untuk Iklim komunikasi di kelas dan 17 butir soal untuk variabel minat belajar siswa.

Uji normalitas dengan menggunakan kolmorogorov-Smirnov dan bantuan aplikasi SPSS versi 25 menerangkan bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) adalah 0,200 yang menunjukan bahwa nilai sig. > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data sampel setiap variabel berdistribusi normal. Perolehan uji linieritas menunjukan nilai Deviation from Linearity Sig. untuk variabel komunikasi interpersonal guru (X_1) adalah 0,660 dan variabel Iklim komunikasi dalam kelas (X_2) adalah 0,442. Kedua variabel bebas memiliki nilai Deviation from Linearity Sig melebihi 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel komunikasi interpersonal guru (X_1) dan variabel iklim komunikasi dalam kelas (X_2) dengan variabel minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y).

Pengujian multikolinieritas pada data hasil penelitian menunjukkan nilai VIF untuk hubungan antara variabel Komunikasi interpersonal guru (X_1) dan variabel iklim komunikasi dalam kelas (X_2) < 10 (X_1 = 2,579 X_2 = 2,579) dengan nilai toleransi lebih dari 0,1 (X_1 = 0,388; X_2 = 0,388). Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Pengolahan data mengungkapkan nilai signifikan kurang dari 0,05 untuk dua variabel independen, dimana nilai signifikansi alpha untuk variabel komunikasi interpersonal guru sebesar 0,000 dan nilai signifikansi untuk variabel iklim komunikasi kelas sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas (X1 dan X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y), minat belajar siswa. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai T tabel untuk 280 sampel sebesar 1,969 (df 280, n-k-1 atau 280-2-1).

Berdasarkan hasil Uji parsial penelitian ini diketahui hasil nilai t-hitung variabel kualitas komunikasi interpersonal guru (X_1) menunjukkan angka 2,931 sementara nilai t tabel adalah 1,969. Oleh karena nilai t-hitung > t-tabel (2,931 > 1,969), Maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya koefisien regresi diterima dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y). Dari hasil seluruh pengujian hipotesis yang telah dilakukan membuktikan hipotesis kesatu (H1) yaitu secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal guru (X_1) terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di SMA N 5 Depok.

Selain daripada itu hasil hasil Uji parsial penelitian ini menunjukkan nilai t hitung variabel Iklim Komunikasi kelas (X_2) sebesar 11,918 sementara nilai t-tabel adalah 1,969. Oleh karena nilai t-hitung > t-tabel (11,918 > 1,969), Maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya koefisien regresi diterima dan signifikan. Dari hasil seluruh pengujian hipotesis yang telah dilakukan membuktikan hipotesis kedua (H2)

yaitu secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Iklim Komunikasi kelas (X_2) terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di SMA N 5 Depok.

Penelitian ini memerlukan uji F untuk menguji apakah variabel bebas (X) dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 264,7. Nilai tersebut menunjukan bahwa Fhitung > F tabel. karena pada T-tabel dengan taraf signifikansi 5% (α = 0,05) dan df 277 (280-2-1) diperoleh nilai 3,028. Nilai signifikansi proporsi ketiga variabel penelitian adalah 0,000. Artinya terdapat pengaruh simultan yang positif antara variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y). Maka dikatakan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima sehingga membuktikan bahwa, terdapat pengaruh positif secara simultan antara komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi kelas terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi.

Sementara itu, koefisien determinasi penelitian ini menunjukan bahwa besar adjusted R square yaitu 0,654. Variabel minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y) dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas komunikasi interpersonal guru (X1) dan variabel Iklim Komunikasi kelas (X_2) sebesar 65,4% (0,654 x 100% = 65,4%) dan selebihnya sebesar 34,6% (100% - 65,4%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau tidak dimasukan ke dalam model regresi ini.

Nilai koefisien konstanta dari perhitungan regresi berganda diperoleh nilai 12,447 point, nilai koefisien regresi pada variabel komunikasi interpersonal (X_1) menunjukkan angka 0,166, sedangkan nilai koefisien regresi pada variabel iklim komunikasi (X_2) menunjukkan nilai 0,674. Merujuk perhitungan tersebut didapatkan persamaan regresi linier penelitian ini yaitu $Y = 12,447 + 0,166X_1 + 0,674X_2$. Hal ini dapat dimaknai bahwa jika tidak terdapat peningkatan apapun pada variabel bebas (X1 dan X_2) maka akan mendapatkan 12,447 poin pada variabel terikat (Y), namun setiap penambahan 1% kualitas komunikasi interpersonal guru (X_1) maka minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y) akan meningkat sebesar 0,166 poin dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap konstan (tetap), dan setiap penambahan 1% iklim komunikasi (X_2) maka minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y) akan meningkat sebesar 0,674 poin dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap konstan (tetap). Secara bersama-sama setiap penambahan 1% pada kedua variabel bebas (X_1 dan X_2) dalam model regresi berganda ini akan menambah 0,840 point pada minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi (Y).

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu 2,931 (t-tabel=1,969) dan nilai signifikansi 0,004 (α=0,05) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal guru berpengaruh terhadap minat siswa dalam mempelajari mata pelajaran ekonomi. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Febri Rachmawat (2019) bahwa komunikasi antarpribadi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran kearsipan di SMK Negeri 1 Kota Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Alkornia (2017) yang berjudul "Peran Komunikasi antar pribadi dalam Difusi Teknologi Rumah Kaca di Pusat Kegiatan Belajar Situbondo". Penelitian ini melibatkan petani mangga yang sebelumnya tidak tertarik dengan penyebarluasan teknologi rumah kaca. Setelah melakukan berbagai kegiatan konsultasi melalui komunikasi akar rumput, mereka menjadi tertarik, serta berpartisipasi dalam menyebarluaskan teknologi rumah kaca yang memiliki berbagai keunggulan, dalam hal Efisiensi, keandalan, dan keterjangkauan (Alkornia, 2017).

Pada hipotesis kedua hasil pengujian menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel, yaitu 11,918>1,969 dan nilai sig. 0,000<0,05, hal ini memberikan informasi pada kita, bahwa iklim komunikasi kelas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi. Kesimpulan ini selaras dengan hasil penelitian Dede Irawan yang berjudul "Pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai kantor keluarga berencana Jakarta barat" dede irawan menjelaskan variabel dari iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari kepercayaan, partisipasi pegawai dalam pembuatan keputusan, kejujuran, keterbukaan komunikasi kepada pegawai, mendengarkan dalam komunikasi dari pegawai dan memikirkan tujuan kinerja pegawai yang tinggi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Keluarga Berencana Kota Administrasi Jakarta Barat. (Irawan, 2016)

Selain itu, hubungan intra organisasi yang terjalin baik antar anggota kelas dalam proses pembelajaran dapat memicu terbentuknya komunikasi kinerja yang efektif dalam berbagai tagihan pembelajaran selama berlangsungnya kegiatan belajar dan mengajar. Sehingga siswa dapat mentuntaskan berbagai tugas belajar yang beraneka ragam.

Hal ini sejalan dengan penelitian Cartono (2019) tentang Iklim komunikasi dan iklim komunikasi organisasi yang menyatakan "Iklim organisasi yang terjalin dalam kepengurusan akan membentuk

komunikasi kinerja program yang efektif sehingga akan membuat kondisi kinerja berjalan dengan baik, menjadi lebih mudah, dan program akan terasa ringan untuk direalisasikan bersama" (Cartono & Maulana, 2019, hlm. 234)

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa secara simultan komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi kelas memiliki pengaruh positif terhadap minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di SMA Negeri 5 Depok. Hasil pengolahan dan perhitungan data menunjukkan nilai F-hitung sebesar 264,7 lebih besar dari pada nilai F-tabel sebesar 3,028. Nilai signifikansi relasi ketiga variabel penelitian adalah sebesar 0,000. Nilai tersebut berada jauh dibawah nilai probabilitas ($\alpha = 0,05$).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian berbagai uji statistika serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik sejumlah kesimpulan yaitu : (1) Minat belajar siswa khususnya pada mata pelajaran ekonomi di SMA Negeri 5 Depok dipengaruhi secara kuat oleh komunikasi interpersonal guru. (2) Iklim komunikasi di kelas khususnya pada mata pelajaran ekonomi di SMA Negeri 5 Depok berpengaruh kuat terhadap minat belajar siswa. (3) terdapat hubungan yang simultan antara variabel komunikasi interpersonal guru dan iklim komunikasi dengan minat belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di SMA Negeri 5 Depok.

Daftar Pustaka

Alkornia, S. (2017). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyebaran Teknologi Green House di Sanggar Kegiatan Belajar Situbondo. Kanal: *Jurnal Ilmu Komunikasi, 6*(1), 41-54. https://doi.org/10.21070/kanal.v6i1.1423

Cangara, H. (2014). P*engantar Ilmu Komunikasi.* Rajawali Pers.

Cartono, C., & Maulana, A. (2019). Iklim Komunikasi, Iklim Organisasi, Dan Iklim Komunikasi Organisasi. ORASI: *Jurnal Dakwah dan Komunikasi, 10*(2), 228-235. DOI: 10.24235/orasi.v10i2.5420.

Irawan, D. (2016). Pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai kantor keluarga berencana Jakarta barat. *Jurnal Kajian Komunikasi, 4*(2), 122 – 132 DOI: 10.24198/jkk.vol4n2.1

Kurtz, S., & Draper, J. (2017). *Teaching and learning communication skills in medicine.* CRC Press.

Meyzilia, A., Darsiharjo, D., & Ruhimat, M. (2019). Minat belajar geografi siswa SMA Negeri Se-Kabupaten Bangka. *Jurnal Pendidikan Geografi: Kajian, Teori, dan Praktek dalam Bidang pendidikan dan ilmu geografi, 24*(1), 25-33 doi http://dx.doi.org/10.17977/um017v24i12019p025

Sari, D. P., & Rusmin, A. R. (2018). pengaruh iklim kelas terhadap motivasi belajar peserta didik di sman3 tanjung raja. *Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi, 5*(1), 80-88. DOI : 10.36706/jp.v5i1.5639

Zandvliet, D., Den Brok, P., & Mainhard, T. (Eds.). (2014). *Interpersonal relationships in education: From theory to practice*. Springer.

JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran
Vol. 7, No. 3, 2023
Hlm. 273

Komunikasi bisnis pada masa pandemi Covid 19 (Studi kasus di Ubigo Karanganyar)

Ikhlas Rahmat Zaki*, Anton Subarno, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: Ikhlasrahmatzaki@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui komunikasi bisnis yang diterapkan di Ubigo Karanganyar pada masa pandemi. (2) mengetahui pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar pada masa pandemi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian antara lain komunikasi bisnis pada Ubigo Karanganyar, informan dan dokumen. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling dan snowball sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi langsung dan analisis dokumen. Teknik uji validitas yang digunakan adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Analisis data menggunakan teknik analisis interaktif. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Ubigo Karanganyar melaksanakan komunikasi bisnis melalui metode langsung dan media. Cara langsungnya adalah dengan menggandeng Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Karanganyar serta transportasi online Maxim dan Gojek. Metode medianya adalah dengan menggunakan media sosial WhatsApp dan Instagram. (2) Pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar yaitu WhatsApp, Instagram, Youtube, Market Place dan Facebook dan yang aktif digunakan adalah kedua platform WhatsApp dan Instagram yang memuat berbagai informasi seperti katalog, promo, lokasi dan jam buka yang dapat membantu konsumen.

Kata kunci: hubungan bisnis; kualitatif; media sosial

Abstract

This study aims to (1) find out business communication is being implemented at Ubigo Karanganyar during a pandemic. (2) find out to use social media to improve business communication at Ubigo Karanganyar during a pandemic. This research is a qualitative descriptive study. Sources of research data include business communications at Ubigo Karanganyar, informants and documents. Sampling technique with purposive sampling and snowball sampling. Data collection was carried out by interviews, direct observation and document analysis. The validity test technique used is technique triangulation and source triangulation. Data analysis using interactive analysis techniques. The results of this study are as follows. (1) Ubigo Karanganyar implements business communication through direct and media methods. The direct method is to collaborate with the Tourism, Youth and Sports Office of Karanganyar Regency, Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Karanganyar Regency and Maxim and Gojek online transportation. The media method is by using WhatsApp and Instagram social media. (2) Utilization of social media as a medium of business communication at Ubigo Karanganyar, namely WhatsApp, Instagram, Youtube, Market Place and Facebook and which are actively used are the two WhatsApp and Instagram platforms which contain various information such as catalogs, promos, locations and opening hours that can be helping consumers.

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Zaki, I. R., Subarno, A., Umam, M. C. (2023). Komunikasi bisnis pada masa pandemi Covid 19 (Studi kasus di Ubigo Karanganyar). Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(3), 273-281.

Keywords: business communication; qualitative; social media

Received March 30, 2022; Revised April 15, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.72683

Pendahuluan

Munculnya pandemi Covid 19 yang terjadi hampir di seluruh dunia termasuk di Indonesia mengakibatkan dampak diberbagai bidang termasuk di bidang bisnis. Salah satu bidang bisnis yang terkena dampak yang cukup besar dari adanya pandemi adalah bisnis kuliner. Oleh karena itu pelaku bisnis kuliner perlu menyiapkan langkah-langkah strategis dalam komunikasi bisnis yang perlu diterapkan guna menghadapi persaingan usaha maupun menghadapi masa pandemi. Praditya (2019) mengungkapkan bahwa komunikasi bisnis adalah segala bentuk komunikasi yang digunakan untuk membangun *partnership*, mempromosikan ide, servis dan produk tertentu dengan tujuan untuk menciptakan suatu nilai bagi suatu bisnis. Saleh (2016) berpendapat bahwa proses komunikasi bisnis terdapat dua tahap yaitu komunikasi primer (secara langsung) dan sekunder (melalui media). Dalam melakukan komunikasi bisnis bisa dilakukan secara langsung dan melalui media. Disaat masa pandemi seperti ini komunikasi bisnis yang dilakukan secara langsung akan terkendala.

Ubigo Karanganyar yang berdiri sejak tahun 2018 bergerak dibidang bisnis kuliner juga ikut terkena dampak dari adanya pandemi Covid 19. Sebelum pandemi Ubigo mengadakan dan mengikuti berbagai *event* sebagai sarana komunikasi bisnis. Adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mencegah penularan Covid 19 menyebabkan organisasi atau perusahaan tidak bisa melakukan kegiatan secara langsung yang biasanya dilakukan dengan bertemu dengan rekan bisnis atau masyarakat yang menjadi target dari perusahaan itu sendiri. Kegiatan komunikasi bisnis beralih melalui media. Media yang digunakan salah satunya yaitu media sosial karena untuk saat ini sudah menjadi tren dalam penyampaian suatu bisnis. Media sosial adalah sebuah media online yang penggunanya bisa dengan mudah bergabung, berbagi, berpartisipasi dan menciptakan jejaring sosial, forum dan dunia virtual. Seperti yang diungkapkan Praditya (2019), media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun *web* 2.0 dan memungkinkan penciptaan atau pertukaran *user-generated content*. Contoh dari media sosial yang sedang berkembang saat ini yaitu Instagram, Twitter, Tiktok, Youtube, dan Facebook.

Ubigo Karanganyar mengalami beberapa permasalahan dalam penerapan komunikasi bisnis yaitu kurang maksimalnya di dalam penggunaan *platform* media sosial untuk kegiatan komunikasi bisnis dan adanya hambatan dalam melakukan kegiatan komunikasi bisnis secara langsung karena pandemi yang menyebabkan penurunan penjualan. Ubigo Karanganyar memerlukan strategi komunikasi bisnis yang baik khususnya dalam mengkomunikasikan produk kepada para konsumen untuk kembali meningkatkan penjualan meskipun di masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Komunikasi bisnis yang dilakukan Ubigo Karanganyar pada masa pandemi (2) Pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar pada masa pandemi.

Komunikasi bisnis adalah pertukaran pendapat, informasi dan sejenisnya melalui simbol dan sinyal tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan (Pandjaitan & Wiryawan, 2016). Irma (2017) juga memiliki pendapat yang sama yaitu komunikasi bisnis merupakan cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan informasi, mempersuasi, dan mengingatkan pelanggan secara langsung atau tidak langsung tentang produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Menurut Asri (2019) komunikasi bisnis merupakan proses penyampaian arti maupun simbol dari semua elemen, yang memiliki hubungan dengan proses penyampaian maupun penerimaan dari pesan, entah itu secara bentuk lisan maupun nonverbal, yang tentunya dilakukan dalam organisasi yang memberikan bayaran kepada orang secara bersamaan untuk menghasilkan suatu barang atau jasa demi keuntungan. Berdasarkan pengertian komunikasi bisnis menurut para ahli diatas dapat peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi bisnis adalah sebuah pertukaran ide, gagasan dan informasi yang dilakukan individu maupun perusahaan dengan menggunakan simbol-simbol untuk mencapai tujuan tertentu dalam bisnis.

Komunikasi bisnis memiliki enam unsur pokok, yaitu (1) memiliki tujuan yaitu dalam komunikasi

bisnis setiap organisasi atau perusahaan harus memiliki tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati sebelumnya yang harus sesuai dengan tujuan dari organisasi tersebut (2) pertukaran, dalam hal ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih yang terdiri dari komunikator dan komunikan (3) gagasan, opini dan informasi yang merupakan isi dari pesan yang akan disampaikan (4) adanya komunikasi yang bisa dilakukan secara langsung dengan tatap muka atau dengan menggunakan media tertentu (5) menggunakan simbol atau sinyal supaya dapat dimengerti dan dipahami oleh penerima pesan untuk penyampaian ataupun pertukaran pesan (6) pencapaian tujuan organisasi karena keberhasilan lembaga bisnis dapat diukur berdasarkan keuntungan (Kusumastuti, 2021).

Selain unsur pokok ada beberapa karakteristik komunikasi bisnis yaitu (1) komunikasi bisnis berorientasi pada tujuan tertentu untuk mencapai keuntungan (2) keberhasilan komunikasi bisnis merupakan tanggung jawab komunikator (3) pesan-pesan bisnis akan mencerminkan seperti apa organisasi tersebut serta bagaimana dalam memberikan pelayanan dan manfaat bagi masyarakat (Kusumastuti, 2021).

Ada tujuh prinsip yang harus dipegang dalam melakukan komunikasi bisnis yaitu (1) *completeness* yaitu kita harus bisa memberikan informasi selengkap mungkin kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan (2) *conciseness* yaitu komunikasi harus menggunakan kata-kata yang singkat, padat dan jelas sehingga orang akan mudah memahami yang kita sampaikan (3) *concreteness* yaitu pesan yang disampaikan harus disusun secara spesifik dan konkret, bukan abstrak (4) *consideration* yaitu pesan yang disampaikan harus mempertimbangkan siapa penerima pesan tersebut. (5) *clarity* yaitu pesan yang disampaikan disusun dalam kalimat yang mudah dipahami oleh penerima pesan (6) *courtesy* yaitu dalam berkomunikasi harus memiliki sopan santun dan tata krama (7) *correctness* yaitu pesan yang disampaikan dibuat secara cermat dalam pemilihan tata bahasa untuk pesan tertulis dan untuk pesan lisan disampaikan dengan memperhatikan komunikan (Iriantara, 2014).

Komunikasi bisnis adalah hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Beberapa tujuan komunikasi bisnis yaitu (1) memberi informasi yang berkaitan tentang produk ataupun bisnis yang sedang dijalankan (2) tujuan yang kedua yaitu melakukan persuasi supaya informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik (3) tujuan ketiga ini yaitu melakukan kolaborasi atau kerjasama bisnis antara seseorang dengan orang lain (Purwanto, 2010). Selanjutnya terdapat tiga fungsi dalam komunikasi bisnis menurut Nova (2018) yaitu (1) menyampaikan informasi, dalam komunikasi bisnis tentu diperlukan adanya penyampaian informasi mengenai bisnis kepada pihak lain supaya komunikan menjadi lebih tahu (2) mendidik (*to educate*), fungsi ini dilakukan oleh komunikator untuk memberikan informasi mengenai bisnisnya terhadap komunikan sehingga membuat komunikan lebih memahaminya (3) mempengaruhi (*to influence*) pada fungsi ketiga ini komunikator menginginkan komunikan untuk mempercayai bahwa informasi yang telah disampaikan akurat dan layak untuk dipercaya.

Media sosial menyediakan cara orang berbagi ide, konten, pemikiran dan hubungan secara online. Melalui media sosial dimanapun siapapun dapat membuat, mengomentari, dan menambahkan ke konten media sosial. Konten dari media sosial bisa berbentuk teks, audio dan video. Media sosial merupakan produk dari adanya perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam berbagai aspek, seperti lebih mudah memperoleh dan menyampaikan informasi, mengekspresikan diri dan memperoleh manfaat sosial dan ekonomi (Tresnawati & Prasetyo, 2022). Media sosial juga sebagai perantara di internet dimana para penggunannya bisa mempresentasikan diri dan melakukan berbagai kegiatan diantaranya berinteraksi dengan pengguna lain, bekerjasama, berbagi dan membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2015). Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa media sosial adalah media yang digunakan untuk berkomunikasi secara jarak jauh menggunakan jaringan internet dengan penyebaran informasi yang cepat dan memiliki keuntungan serta kerugian apabila tidak digunakan dengan baik.

Terdapat enam kategori besar dalam media sosial diantaranya (1) *social networking* yaitu merupakan sarana yang digunakan oleh penggunanya untuk melakukan interaksi, interaksi tersebut dilakukan di dunia virtual. Dalam jejaring sosial ini penggunanya membentuk jaringan pertemanan baru. Contoh dari jaringan sosial ini adalah Instagram, Facebook dan Twitter (2) *blog*, pada media sosial ini dapat memfasilitasi pengguna untuk mengunggah kegiatan sehari-hari mereka dan memberikan komentar serta berbagi dengan pengguna lain. Berbagi tautan *web*, informasi dan lain-lain (3) *microblogging* adalah media sosial yang memfasilitasi pengguna untuk menulis dan mengunggah kegiatan. Contoh dari *microblogging* adalah Twitter dan Facebook (4) media *sharing*, dalam media sosial ini penggunanya bisa melakukan kegiatan berbagi dan menyimpan media. Medianya seperti dokumen, audio, gambar, video

secara *online*. Contoh dari media *sharing* adalah Instagram, Youtube dan Tiktok (5) *social bookmarking* yaitu media sosial yang bekerja untuk mencari, mengorganisir, mengelola dan menyimpan suatu informasi secara *online*. Contoh dari *social bookmarking* adalah Direktori Indonesia dan Blog Viva (6) *wiki* atau media konten bersama adalah sebuah situs dimana kontennya merupakan hasil dari kolaborasi penggunanya. Dimana setiap penggunanya dapat mengubah sebuah konten yang sudah dipublikasi (Nasrullah, 2015)

Dengan adanya media sosial segala kemudahan dalam proses komunikasi dapat tercapai. Menurut Umam (2021) menyampaikan bahwa ada empat fungsi media sosial bagi penggunanya yaitu (1) komunikasi, fungsi utama dari adanya media sosial tentunya adalah komunikasi. Namun seiring dengan berkembangnya teknologi dan internet, media sosial telah menjadi dunia baru bagi penggunanya untuk melakukan interaksi dan berkumpul tanpa adanya batasan waktu dan tempat di seluruh dunia (2) *branding*, selain digunakan untuk berinteraksi dan berkumpul media sosial bisa difungsikan untuk *branding* yaitu membangun citra seseorang atau organisasi dimata banyak orang. Dalam melakukan branding para pengguna biasanya memiliki berbagai cara yang unik untuk menarik pengguna yang lain (3) tempat usaha, fungsi selanjutnya dari media sosial adalah sebagai tempat usaha. Setelah berhasil menyediakan tempat komunikasi dan *branding*, media sosial perlahan berkembang sebagai tempat usaha 24 jam dalam jaringan atau *online*. Media sosial sangat memudahkan penggunanya untuk membuka usaha karena memiliki potensi menjangkau masyarakat yang lebih luas (4) marketing, sebagai *platform* yang hampir selalu digunakan membuat media sosial memudahkan para pelaku bisnis yang menggunakan media sosial sebagai tempat marketing untuk menggaet banyak konsumen. Selanjutnya Purbohastuti (2017) berpendapat fungsi media sosial yaitu (1) keunggulan membangun *personal branding* melalui media sosial tidak memerlukan trik karena audiensilah yang menentukan. Berbagai media sosial digunakan menjadi tempat berkomunikasi, berdiskusi dan memberikan popularitas (2) media sosial memberikan perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen secara individual, personal dan dua arah. Melalui media sosial perusahaan dapat mengetahui kebiasaan dan keinginan konsumen melalui interaksi personal yang terjadi. Dan informasi yang menyebar dengan cepat karena kemudahannya dalam berbagi antar penggunanya. Informasi dari produk akan lebih mudah tersebar kepada para konsumen. Dari berbagai fungsi media sosial yang diungkapkan beberapa ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa fungsi media sosial adalah media yang digunakan untuk memperluas interaksi sosial, media yang bisa digunakan untuk mempermudah bertemunya pengguna yang saling terhubung dengan latar belakang yang sama sehingga mampu bertukar informasi, media sosial juga berfungsi sebagai personal branding dan cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Menurut Chriswardana dan Lina (2021) Keuntungan dari penggunaan media sosial diantaranya yaitu (1) sederhana yaitu dalam penggunaan media sosial mudah digunakan dan hanya memerlukan internet supaya dapat mengakses media sosial (2) r*elationship* yaitu media sosial dapat digunakan untuk berkomunikasi dan membangun hubungan karena bisa langsung dilakukan secara interaktif dan mendapatkan *feedback* (3) memiliki jangkauan luas yaitu jangkauan dari media sosial bersifat *global* yang tidak dibatasi oleh jarak dan waktu (4) bersifat terukur yaitu dalam penggunaan media sosial penelusuran penggunanya dapat ditelusuri sehingga dapat diketahui efektifitas dari komunikasi bisnis yang dilakukan dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Dalam menggunakan media sosial tentu akan ada dampak positif dan dampak negatif yang diberikan. Dampak positif media sosial yaitu (1) memudahkan penggunanya untuk berinteraksi dengan pengguna lain (2) memperluas pergaulan dan wawasan bagi penggunanya (3) jarak dan waktu bukan lagi masalah untuk melakukan komunikasi (4) penyebaran informasi dan berita dapat dilakukan dengan cepat (5) dalam menggunakan media sosial biaya yang dikeluarkan lebih murah (Cahyono, 2016). Dampak positif lainnya dari media sosial menurut Purbohastuti (2017) yaitu mempererat silaturahmi, menyediakan ruang bagi penggunanya untuk berkirim pesan yang positif, mengakrabkan hubungan pertemanan antar penggunanya dan menambah wawasan dan pengetahuan karena mudah dan cepatnya untuk mencari informasi. Sedangkan dampak negatif dari media sosial yaitu (1) Menjauhkan orang-orang yang sudah dekat dan sebaliknya (2) karena tidak adanya batasan ruang dan waktu maka interaksi secara tatap muka akan menurun (3) menjadikan orang-orang kecanduan terhadap internet (4) rentan terhadap pengaruh buruk orang lain (5) dapat menimbulkan konflik dan masalah privasi (Cahyono, 2016).

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Ubigo Karanganyar yang berada di Jl. Lawu No.86, Popongan, Kec. Karanganyar, Kab. Karanganyar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Suwendra (2018) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati yang tidak dapat diukur dengan angka. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis model interaktif menurut Sugiyono (2020) melalui beberapa tahapan: (1) Pengumpulan data (2) Reduksi data (3) Penyajian data (4) Penarikan kesimpulan. Tahap-tahap yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian yaitu (1) tahap penyusunan proposal (2) tahap penyusunan pedoman (3) tahap pengumpulan data (4) tahap analisis data (5) tahap pelaporan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

1. Komunikasi Bisnis yang Dilakukan Ubigo Karanganyar pada Masa Pandemi Covid 19

   Komunikasi bisnis yang dilakukan oleh Ubigo Karanganyar pada masa pandemi terbagi menjadi dua yaitu komunikasi bisnis secara langsung (primer) dan komunikasi bisnis melalui media (sekunder). Komunikasi bisnis secara langsung merupakan komunikasi yang dilakukan dengan bertatap muka tanpa adanya media komunikasi sebagai pengantar pesan atau informasi. Pada saat masa pandemi kegiatan komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar berkurang karena adanya pandemi yang menyebabkan masyarakat mengurangi kegiatan di luar rumah. Adanya PPKM secara tidak langsung mengurangi banyaknya konsumen yang datang ke outlet Ubigo Karanganyar. Sedikitnya konsumen yang datang langsung ke Ubigo Karanganyar membuat kegiatan komunikasi bisnis secara langsung juga ikut berkurang.

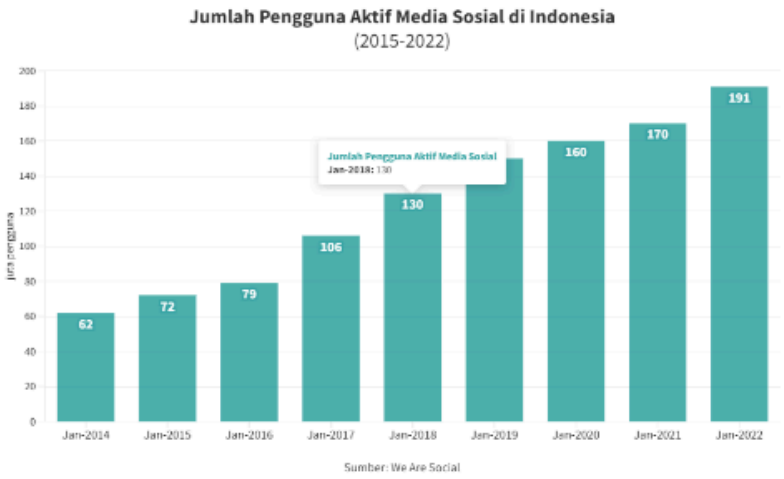
Ubigo Karanganyar melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk membantu kelancaran komunikasi bisnis diantaranya bekerja sama dengan transportasi online seperti Maxim dan Go-Jek untuk melakukan pengiriman produk kepada konsumen. Selanjutnya dengan Dinas Pertanian dan Disparpora Kabupaten Karanganyar, kerjasama yang dilakukan dengan mengikuti berbagai acara yang dilakukan di Kabupaten Karanganyar maupun diluar daerah untuk mengenalkan produk dari Ubigo Karanganyar dan yang terakhir kerjasama dengan UMKM dimana Ubigo membantu penjualan berbagai produk hasil dari UMKM yang ada di Kabupaten Karanganyar. Selain melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, di saat masa pandemi kegiatan komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar beralih dari komunikasi bisnis secara langsung saat ada konsumen yang datang di toko ke komunikasi bisnis melalui media dan media yang digunakan salah satunya yaitu WhatsApp.

Komunikasi bisnis melalui media di Ubigo Karanganyar menggunakan media Instagram, WhatsApp, Youtube, Market Place dan Facebook. Penggunaan media ini diharapkan dapat menjangkau komunikan yang berada pada tempat yang jauh. Di zaman sekarang ini media yang paling sering digunakan untuk komunikasi bisnis adalah internet atau media sosial. Selama masa pandemi terjadi pihak Ubigo Karanganyar mengurangi adanya kegiatan komunikasi bisnis secara langsung dan lebih mengandalkan penggunaan media sosial untuk memberikan informasi terkait produk-produk yang mereka miliki melalui Instagram dan juga pesan pribadi melalui WhatsApp kepada konsumen lama.

2. Pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar di masa pandemi

   Berdasarkan gambar 1, sesuai dengan hasil survei dari Hootsuite (We Are Social) yang dilakukan pada bulan Februari 2022 bahwa setiap tahunnya jumlah pengguna media sosial di Indonesia terus meningkat dan pada tahun 2022 mencapai 191 juta pengguna aktif media sosial.

Gambar 1
Jumlah pengguna media sosial di Indonesia

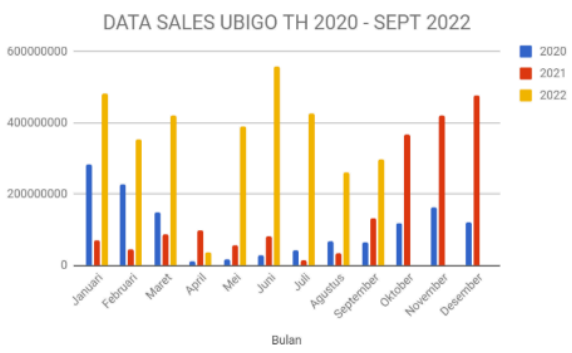


Penggunaan media sosial harus disadari oleh para pelaku bisnis karena banyak sekali media sosial yang tersedia dan bisa digunakan untuk melakukan kegiatan komunikasi bisnis. Dalam melakukan kegiatan komunikasi bisnis di masa pandemi penggunaan media sosial sebagai media untuk melakukan komunikasi bisnis merupakan hal yang sangat penting. Ubigo Karanganyar selaku pelaku bisnis juga menggunakan media sosial untuk melakukan komunikasi bisnis di masa pandemi.

Ubigo Karanganyar sendiri sudah menggunakan beberapa media sosial yang ada. Diantaranya WhatsApp, Instagram, Facebook, Youtube dan Market Place. Dalam penggunaan WhatsApp di Ubigo Karanganyar adalah sebagai media penyaluran informasi kepada konsumen dan sebagai penghubung dengan konsumen apabila terdapat informasi yang kurang dipahami. Berbagai informasi mengenai jam buka, produk, promo dan reservasi bisa melalui WhatsApp dari Ubigo Karanganyar. Penggunaan Instagram sebagai media komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar yaitu untuk mengenalkan produk dan menarik konsumen karena di Instagram dari Ubigo Karanganyar terdapat berbagai informasi yang diunggah setiap harinya mengenai produk yang tersedia, promo yang sedang dilakukan dan testimoni konsumen yang sudah datang ke Ubigo Karanganyar. Penggunaan Market Place digunakan Ubigo Karanganyar untuk membantu konsumen yang berada jauh dan tidak bisa datang langsung ke outlet untuk tetap bisa menikmati produk-produk dari Ubigo Karanganyar. Sedangkan untuk media Facebook dan Youtube dari Ubigo Karanganyar belum dimanfaatkan dengan maksimal dan hanya terdapat sedikit informasi yang terdapat di dua media sosial tersebut.

Dari penggunaan media sosial sebagai media komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar tersebut mampu meningkatkan penjualan produk di Ubigo Karanganyar yang bisa dilihat dari gambar 2, yaitu grafik penjualan Ubigo Karanganyar tahun 2020-2022.

Gambar 2
Grafik penjualan Ubigo Karanganyar



Pembahasan

Berikut adalah pembahasan terkait hasil penelitian:

1. Komunikasi Bisnis Yang Dilakukan Ubigo Karanganyar Pada Masa Pandemi

   Ubigo Karanganyar pada masa pandemi menerapkan komunikasi bisnis secara langsung (primer) dan komunikasi bisnis melalui media (sekunder). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Menurut Irma (2017) komunikasi bisnis merupakan cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan informasi, mempersuasi, dan mengingatkan pelanggan secara langsung atau tidak langsung tentang produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Untuk melaksanakan kegiatan komunikasi bisnis pihak Ubigo Karanganyar menerapkan berbagai cara yaitu menjalin beberapa kerjasama. Kerjasama yang dilakukan Ubigo Karanganyar sesuai dengan yang diungkapkan Purwanto (2010) bahwa salah satu tujuan dari komunikasi bisnis adalah *collaboration* yaitu menjalin kerjasama antara berbagai pihak yang terkait dengan bisnis yang dijalankan. Kerjasama yang dilakukan Ubigo Karanganyar diantaranya dengan UMKM yang ada di Kabupaten Karanganyar. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Christiana dkk. (2022) dalam penelitianya bahwa adanya kerjasama dalam komunikasi bisnis dengan UMKM akan mengembangkan usaha baik internal maupun eksternal, yang nantinya akan digunakan sebagai strategi pemasaran produk yang akan meningkatkan penjualan dan pendapatan. Ubigo Karanganyar juga bekerjasama dengan Dinas Pertanian dan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar dalam melakukan komunikasi bisnisnya. Berdasarkan hasil penelitian Mulyani (2017) peran Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga dalam komunikasi bisnis adalah sebagai regulator (pihak yang mengembangkan sarana, prasarana dan promosi), fasilitator (pihak yang memberikan fasilitas) dan motivator (memberikan diklat dan memperluas jaringan). Jadi kerjasama antara Ubigo Karanganyar dengan Dinas Pertanian dan Disparpora dari Kabupaten Karanganyar diharapkan dapat membantu komunikasi bisnis Ubigo Karanganyar dalam meningkatkan sarana, prasarana, dan promosi guna memperluas pihak yang mengenal Ubigo Karanganyar. Ubigo Karanganyar juga bekerjasama dengan Maxim dan GoJek. Berdasarkan hasil penelitian Az-zahra dkk. (2021) adanya transportasi *online* membantu para pelaku usaha terutama bidang kuliner untuk mengenalkan dan memasarkan produknya lebih luas yang akan meningkatkan penjualan perusahaan. Selain melakukan kerjasama dengan berbagai pihak Ubigo Karanganyar juga melakukan komunikasi bisnis melalui media sosial (sekunder) diantaranya WhatsApp dan Instagram. Penggunaan WhatsApp dan Instagram sebagai media komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar sudah baik, akan tetapi ada beberapa kendala yang mereka hadapi diantaranya penggunaan platform media sosial, karyawan yang belum menguasai penggunaan media sosial.

2. Pemanfaatan Media Sosial Dalam Meningkatkan Komunikasi Bisnis di Ubigo Karanganyar

   Pada masa pandemi Covid 19 Ubigo Karanganyar lebih mengutamakan kegiatan komunikasi bisnis melalui media sosial karena banyaknya kemudahan yang diberikan melalui penggunaan media sosial dan jangkauan untuk melakukan komunikasi bisnis lebih luas. Seperti yang diungkapkan Jennifer (2022) pelaku bisnis dapat mendistribusikan informasi ke banyak pelanggan diwaktu yang sama dan membangun hubungan sosial yang efektif dengan penggunaan media sosial. Pernyataan Jennifer diperkuat dengan adanya pendapat dari Santoso (2021) bahwa media sosial menjadi strategi komunikasi bisnis bagi para pelaku usaha untuk menyampaikan informasi produk mereka karena media sosial merupakan *platform* yang paling banyak digunakan masyarakat. Penggunaan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram adalah yang menjadi prioritas utama bagi Ubigo Karanganyar. Penggunaan WhatsApp tersebut didukung oleh hasil penelitian Dwiantari (2022) bahwa WhatsApp berguna untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, selain itu WhatsApp juga sangat praktis dan efektif digunakan untuk komunikasi bisnis karena tidak memerlukan biaya yang besar. Sedangkan penggunaan Instagram lebih banyak kegiatan yang dilakukan seperti mengunggah berbagai postingan mengenai informasi seperti informasi katalog, promo yang sedang berlangsung, kegiatan yang diikuti Ubigo Karanganyar dan testimoni konsumen datang. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Puspitarini (2019) dalam penelitiannya bahwa media sosial khususnya Instagram mempunyai berbagai keuntungan dalam kegiatan komunikasi bisnis, seperti untuk dapat menyampaikan sebuah informasi kepada konsumen tidak membutuhkan biaya dan tenaga, bahkan waktu yang digunakan untuk menyampaikan informasi ke banyak orang sangatlah singkat. Dalam

menjalankan usaha di situs market place Ubigo Karanganyar memberikan informasi produk selengkap – lengkapnya, informasi harga dan yang lainnya sehingga memudahkan konsumen maupun Ubigo Karanganyar dalam menajalankan komunikasi bisnis. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Yustiani dkk. (2017) bahwa dengan segudang manfaat yang diberikan para pelaku usaha atau bisnis di market place dapat memangkas biaya transaksi, mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru. Sehigga tercipta efisiensi pada komunikasi bisnis. Penggunaan media sosial sebagai media komunikasi bisnis di Ubigo Karanganyar sudah cukup baik karena mencakup tujuh prinsip yang harus digunakan dalam komunikasi bisnis menurut Iriantara (2014) yaitu *Completeness, Conciseness, Concreteness, Consideration, Clarity, Courtesy dan Correctness*. Selain itu melalui penggunaan media sosialnya Ubigo Karanganyar telah mencapai tujuan-tujuan komunikasi bisnis dengan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan konsumen secara lengkap baik di Instagram maupun WhatsApp. Lengkapnya informasi yang diberikan tersebut diharapkan membuat konsumen lebih paham mengenai produk-produk dari Ubigo Karanganyar. Setelah konsumen mendapatkan berbagai informasi mengenai produk dari Ubigo Karanganyar diharapkan akan mempengaruhi supaya konsumen datang dan membeli produk dari Ubigo Karanganyar. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Manullang (2014) bahwa tujuan komunikasi bisnis yaitu menyampaikan informasi, mendidik dan mempengaruhi. Dari tercapainya tujuan komunikasi bisnis melalui media sosial oleh Ubigo Karanganyar menyebabkan peningkatan kedatangan konsumen dan meningkatkan pendapatan dari Ubigo Karanganyar.

Kesimpulan

Seiring dengan perkembangan yang terjadi kerjasama dengan pihak-pihak yang dapat membantu kegiatan bisnis dan penggunaan media sosial sebagai media komunikasi bisnis sangatlah dibutuhkan terutama untuk Ubigo Karanganyar sebagai pelaku bisnis. Penggunaan media sosial sebagai media komunikasi bisnis harus terus ditingkatkan guna memudahkan penyebaran informasi produk dengan jangkauan yang lebih luas. Adapun bentuk komunikasi bisnis yang diterapkan Ubigo Karanganyar saat masa pandemi yaitu (1) komunikasi bisnis dalam bentuk kerjasama dengan Dinas Pertanian dan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar. (2) Komunikasi bisnis dalam bentuk kerjasama dengan UMKM yang berada di Kabupaten Karanganyar. (3) Kerjasama dengan transportasi online Maxim dan GoJek untuk membantu kemudahan pengantaran kepada konsumen. Selain menjalankan komunikasi bisnis secara langsung (primer) di masa pandemi dengan melakukan kerjasama dengan berbagai pihak Ubigo Karanganyar juga menerapkan komunikasi bisnis melalui media (sekunder) dengan memanfaatkan media sosial berupa penyampaian informasi melalui pesan pribadi di WhatsApp dan mengunggah berbagai informasi melalui akun Instagram Ubigo Karanganyar. Ubigo Karanganyar memanfaatkan media sosial dalam meningkatkan komunikasi bisnisnya melalui media sosial yaitu WhatsApp, Instagram, Youtube, Market Place dan Facebook dan yang aktif digunakan ada dua platform WhatsApp dan Instagram yang didalamnya terdapat berbagai informasi seperti katalog, promo, lokasi dan jam buka yang dapat membantu konsumen. Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan penelitian yang dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu (1) adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan kemampuan peneliti (2) adanya kemampuan informan yang kurang memahami pedoman wawancara dan kejujuran dalam menjawab wawancara sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.

Daftar Pustaka

Asri, P. C. (2019). *Komunikasi bisnis untuk mahasiswa dan kalangan umum.* Pustaka Baru Press.

Az-zahra, H. N., Tantya, V. A., & Apsari, N. C. (2021). Layanan online food delivery dalam membantu meningkatkan penjualan pada usaha mikro. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, *2* (2), 156-165.

Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di indonesia. *Publiciana*, *9* (1), 140-157. https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79

Christiana, I., Bahagia, R., Putri, L. P., & Suwanto, R. (2022). Peran komunikasi bisnis dalam membantu perkembangan umkm. *Jurnal Somasi*.

https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/somasi/article/download/700/778

Dwiantari, S., Slahanti, M. (2022). Media sosial *whatsapp* bisnis sebagai media promosi guna meningkatkan penjualan pada bakmi jowo denbagus. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, *3* (2). https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB/article/view/13531

Iriantara, Y., Subarna, T., & Rochman, S. (2014). *Komunikasi bisnis*. Universitas Terbuka.

Irma, A. (2017). Peran *instagram* sebagai media komunikasi pemasaran bisnis online (studi deskriptif kualitatif pada bisnis online *beautyhomeshop*). *Jurnal Online Kinesik*, *4* (2), 1-12.

Kusumastuti, Y. I. (2021). *Komunikasi bisnis*. IPB Press.

Manullang, M. (2014). *Pengantar komunikasi bisnis*. Citra Pustaka.

Mulyani, L. H. (2017). Peran dinas kebudayaan dan pariwisata dalam meningkatkan wisatawan domestik di kota makassar. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar). Retrieved from https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/15953-Full_Text.pdf

Nasrullah, R. (2015). *Media sosial*. Simbiosa Rekatama Media.

Pandjaitan, D. R. & Wiryawan, D. (2016). *Modul komunikasi bisnis*. FEB Universitas Lampung.

Praditya, A. (2019). Pengaruh media sosial dan komunikasi bisnis terhadap perkembangan bisnis *online shop*. *Jurnal Semarak*, *2* (1), 31-43.

Purbohastuti, A. W. (2017). Efektivitas media sosial sebagai media promosi. *Tirtayasa Ekonomika*, *12* (2), 212-231. https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JTE/article/view/4456

Purwanto, D. (2010). *Komunikasi bisnis* (edisi ke-2). Erlangga.

Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan media sosial sebagai media promosi (studi deskriptif pada *happy go lucky house*). *Jurnal Common*, *3* (1), 73-74. https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common/article/view/1950/1307

Saleh, M. (2016). *Komunikasi dalam kepemimpinan organisasi*. Universitas Brawijaya Press.

Santoso, J. P. (2021). Komunikasi bisnis di media sosial. *Universitas Sains dan Teknologi Komputer*. https://stekom.ac.id/artikel/komunikasi-bisnis-di-media-sosial

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi pendidikan kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan.* Nilacakra.

Tresnawati, Y., & Prasetyo, K. (2022). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro kecil dan menengah bisnis kuliner. *Journal of New Media and Communication*, *1* (1), 43-57. https://journal.sinergiinstitute.com/index.php/JNMC/article/download/5/4

Umam. (2021). Pengertian media sosial, sejarah, fungsi, jenis, manfaat, dan perkembangannya. *Gramedia Blog*. https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-media-sosial/

Yustiani, R., & Yunanto, R. (2017). Peran *market place* sebagai alternatif bisnis di era teknologi informasi. *Jurnal Ilmiah Komputer dan Infromatika (KOMPUTA), 6* (2), 43-48. https://ojs.unikom.ac.id/index.php/komputa/article/view/2476

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